



Reciba un cordial saludo de nuestra Compañía *Pointec Business Solutions*, especializada en Soluciones Tecnológicas, así como también en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computación bajo la marca **Help PC**.

Help PC es un producto que garantiza que los clientes reciban soluciones a los problemas de Hardware y Software generados por sus equipos de computación y otros relacionados. Este servicio está orientado a empresas grandes, medianas, pequeñas y clientes de tipo doméstico.

Para brindar los diferentes servicios propuestos por **Help PC**, contamos con personal calificado en las siguientes áreas:

- Técnicos en Soporte y Mantenimiento de equipos de computación y servicios relacionados.
- Personal de Call Center y Help Desk con cultura en la atención al cliente.

Help PC sabe que los equipos tecnológicos son costosos y que la información es valiosa, por lo que para que los clientes puedan acceder a sus servicios ha considerado:

- Los mejores precios del mercado.
- Garantía técnica.
- Soporte continuo y personalizado.
- Planes individuales y empresariales.
- Atención en forma ágil, con profesionales especializados.

Help PC conoce la importancia del soporte técnico, mantenimiento de sus equipos y de la información que se debe guardar de cada equipo, por lo que además toma en cuenta lo siguiente:

- Funcionamiento adecuado de los equipos
- Inventario de Hardware y Sistema Operativo
- Registro de reparaciones y cambios de repuestos
- Detectar el estado del equipo y prevenir problemas que se pueden dar con los equipos
- Recomendaciones para mejorar la funcionalidad de los equipos
- Posibles actualizaciones de Hardware y Software.
- Cambios de suministros.
- Informes periódicos de actividades de mantenimiento
- Atención inmediata

Help PC atiende a sus clientes con los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de computación.
- Instalación y mantenimiento de redes.
- Venta e instalación de hardware y licencias de Software.
- Colocación de personal técnico



MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

Tiene la finalidad de realizar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de computación, utilizando procesos estandarizados que permiten realizar el mantenimiento de forma exhaustiva tanto física como lógica, para que estos equipos tengan un funcionamiento óptimo.

Nuestro proceso de mantenimiento considera normas, que permiten obtener algunas ventajas como las que se mencionan a continuación:

- Funcionamiento adecuado de los equipos
- Registro de reparaciones y cambios de repuestos
- Registro de posibles actualizaciones de Hardware y Software.
- Cambios de suministros.
- Inventario de Hardware y Sistema Operativo
- Detectar el estado del equipo y prevenir problemas que se pueden dar con los equipos
- Recomendaciones para mejorar la funcionalidad de los equipos
- Informes periódicos de actividades de mantenimiento



INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES

El Servicio de Instalación y mantenimiento de redes incluye la planificación, instalación y mantenimiento de redes alámbricas e inalámbricas. El beneficio de este servicio para el cliente es:

- Ahorro de tiempo y dinero al trabajar con personal especializado



VENTA E INSTALACIÓN DE HARDWARE Y LICENCIAS DE SOFTWARE

El Servicio de venta de Hardware y licencias de software tiene la finalidad de:

- Asesorar al cliente en la compra de Hardware y Software para lo que se considera la calidad de los productos y sus precios
- Vender piezas, partes, computadores personales, portátiles, servidores, impresoras y licencias de software
- Entregar el producto en el sitio que el cliente lo requiere y dejarlo funcionando.



INSTALACIÓN HARDWARE

Tanto en venta de equipos como de piezas, Help PC llena la Orden de Remisión con el detalle de los ítems, series, piezas, cd's y costos, con copia para que el técnico haga firmar al cliente el recibí conforme y le entregue la original del documento, y la copia firmada la devuelva al Help PC para que la archive. El técnico de Help PC es quien instala las piezas o lleva el equipo donde el cliente dejándolo funcional. La garantía que se da en equipos es de 1 año y en piezas depende del tiempo de garantía que esté aplicada por nuestro proveedor. **De los drivers que se entregan al cliente se debe sacar una copia especialmente del Mainboard, cuando las tarjetas de video y red no vienen incorporadas también se deben sacar Back Ups con el objeto de guardar en custodia.**



LICENCIAS DE SOFTWARE

Help PC llena la Orden de Remisión de la licencia con copia para que el técnico haga firmar al cliente el recibí conforme y le entregue la original, y la copia firmada la devuelva al Help PC para que la archive. El técnico de Help PC es quien instala la licencia de Software donde el cliente y debe entregar el CD y el documento de la licencia al cliente, todo esto debe constar en la Orden de Remisión.



COLOCACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO

El Servicio de Colocación del Personal Técnico, se refiere a que el cliente puede contar con uno o más técnicos durante el horario laboral y por el tiempo que se establezca, para que satisfaga sus necesidades e intereses respecto a todos los trabajos de soporte de hardware y software que se requieran realizar en la empresa. Los beneficios son:

- Rentable costo-beneficio porque se costea mensualmente
- Seguridad de trabajar con técnicos especializados
- Certeza de que trabaja en función de las necesidades de la empresa, relacionadas con el cumplimiento de sus objetivos



TIPOS DE MANTENIMIENTO

Existen 2 tipos de mantenimiento, el mantenimiento correctivo que es un tipo de servicio de mantenimiento bajo demanda, y el mantenimiento preventivo que es programado donde se puede dar un servicio de mantenimiento básico o completo.

1. Mantenimiento Correctivo

Es un tipo de mantenimiento donde la visita del técnico se realiza en respuesta a una llamada del cliente que hace referencia a problemas con sus equipos de computación. Este mantenimiento correctivo puede o no estar inverso dentro de un convenio pactado con el cliente.

2. Mantenimiento Preventivo

En este tipo de mantenimiento preventivo se puede brindar 2 tipos de servicios de mantenimiento: Mantenimiento preventivo básico y Mantenimiento preventivo completo.

a) Mantenimiento Preventivo Normal: computadoras personal, portátiles y servidores

COMPUTADORAS PERSONALES, PORTÁTILES Y SERVIDORES

- Limpiar exteriormente todos los componentes de las computadoras: CPU, Monitor , teclado, mouse, parlantes.
- Revisión y eliminación de archivos temporales,
- Chequear cables de comunicación externos
- Liberación de espacio en disco
- Defragmentación y chequeo lógico del disco, garantizando de esa manera rapidez de los accesos
- Revisión, comprobación y configuración conexiones de red, Internet y correo electrónico
- Verificar alimentación eléctrica (ups, regulada, conexión a tierra)
- Comprobación del encendido
- Eliminar virus de la memoria RAM y de los discos duros
- Verificar funcionamiento adecuado de sistemas operativos.

IMPRESORAS

- Limpieza exterior
- Verificar calibración y seteo
- Verificar alimentación eléctrica
- Verificar / configurar impresoras para que trabajen en red
- Verificar / configurar impresoras atachadas a printer servers
- Imprimir pagina de prueba para cada cliente conectado a una impresora

b) Mantenimiento Preventivo Completo: computadoras personal, portátiles y servidores

COMPUTADORAS PERSONALES Y SERVIDORES

- Limpiar interior y exteriormente todos los componentes de las computadoras: CPU, Monitor , teclado, mouse, parlantes.
- Revisión preventiva de los componentes de Hardware de cada equipo
- Verificar conectores, contactos, tarjetería
- Revisión y eliminación de archivos temporales,
- Chequear cables de comunicación
- Liberación de espacio en disco
- Defragmentación y chequeo lógico del disco, garantizando de esa manera rapidez de los accesos
- Revisión, comprobación y configuración conexiones de red, Internet y correo electrónico
- Verificar alimentación eléctrica (ups, regulada, conexión a tierra)
- Comprobación del encendido
- Eliminar virus de la memoria RAM y de los discos duros

- Verificar funcionamiento adecuado de sistemas operativos.
- Respaldos de Información

PORTÁTILES

- Limpiar exteriormente, Monitor , teclado, mouse, parlantes
- Revisión y eliminación de archivos temporales,
- Chequear cables de comunicación impresora-red
- Liberación de espacio en disco
- Defragmentación y chequeo logico del del disco, garantizando de esa manera rapidez de los accesos
- Revisión, comprobación y configuración conexiones de red, Internet y correo electrónico
- Verificar alimentación eléctrica (ups, regulada, conexión a tierra)
- Comprobación del encendido
- Eliminar virus de la memoria RAM y de los discos duros
- Verificar funcionamiento adecuado de sistemas operativos.

IMPRESORAS (inyección, láser y matriciales)

- Limpieza interior y exterior
- Lubricar elementos mecánicos
- Verificar contactos conectores y sensores
- Verificar calibración y seteo
- Verificar alimentación eléctrica
- Verificar / configurar impresoras para que trabajen en red
- Verificar / configurar impresoras atachadas a printer servers
- Imprimir pagina de prueba para cada cliente conectado a una impresora