

GUÍA DE USO: SERVICIO DE APOYO TÉCNICO.

Servicio de apoyo técnico.

Descripción del servicio.

Consiste en la instalación, configuración, reparación de software y de hardware en equipos de cómputo patrimonio de la Universidad.

Requisitos para el usuario.

- Este servicio lo podrán solicitar :
 - Personal académico y administrativo.
- Mostrar el número de inventario de propiedad de la Universidad o bien hoja de resguardo.
- Facilitar el acceso y proporcionar la información necesaria del hardware y/o software que se requiera atender.

Condiciones para proporcionar el servicio.

- El usuario debe cumplir con los requisitos antes señalados.
- La instalación y/o configuración, tanto de software como de hardware será realizado siempre y cuando el equipo cuente con los requerimientos necesarios (compatibilidad).
- Es responsabilidad del usuario tener un respaldo externo de la información contenida en el equipo.
- En caso de que el equipo se encuentre infectado por virus, existan problemas en la lectura del disco duro, o falla en el sistema operativo, el personal técnico no será responsable de pérdida de información.
- Los equipos portátiles se revisan en las instalaciones de la CSC.
- En caso de que el equipo requiera ser trasladado a las instalaciones de la CSC para su revisión, el titular deberá dar su consentimiento por escrito, a través del formato proporcionado por la CSC.
- En caso de requerir alguna refacción, el trámite de adquisición será responsabilidad del departamento o área de adscripción del usuario.

Procedimiento para proporcionar el servicio.

- Hacer la solicitud de servicio, ya sea en la CSC o a través del correo: computo@correo.cua.uam.mx, para lo cual se deberán proporcionar los siguientes datos:
 - Nombre del usuario.
 - Número económico.

Responsable	Horario de atención	Teléfono
Lic. Oswaldo Pérez Solís oswaps@correo.cua.uam.mx 4to piso de la UAM-C	De lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas	58146500 ext.6572, 3450 y 3455

GUÍA DE USO: SERVICIO DE APOYO TÉCNICO.

- Nombre del área de adscripción.
 - Ubicación física del equipo.
 - Horario en el que se le puede encontrar para hacer un diagnóstico del equipo.
 - Correo electrónico.
 - Extensión telefónica.
-
- En caso de que en tres ocasiones el personal de la CSC no encuentre al usuario en el lugar donde se realizará el servicio, se le informará y su solicitud será cancelada.
 - La CSC realizará un diagnóstico del equipo y, con base en éste, se le comunicará al usuario el tiempo que requerirá realizar el servicio, el cual no excederá de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del equipo.
 - Si el equipo dispone de un contrato de garantía vigente, se enviará al servicio de garantía contratado.
 - Si la garantía del equipo está vencida, el tiempo de entrega dependerá del plazo necesario para el suministro de la pieza.
 - Si el servicio se proporciona en las instalaciones de la CSC, el usuario será responsable de recoger el equipo.
 - En caso de instalación de software o reparación de equipo, el usuario deberá revisar, junto con el personal de la CSC, el correcto funcionamiento del software o de los periféricos.

Responsable Lic. Oswaldo Pérez Solís oswaps@correo.cua.uam.mx 4to piso de la UAM-C	Horario de atención De lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas	Teléfono 58146500 ext.6572, 3450 y 3455
--	---	---