**PROTOCOLO MANTENIMIENTO PREVENTIVO COMPUTADORES DE MESA Y PORTÁTILES**

1. El personal de soporte debe realizar backup previo al mantenimiento del equipo, información que será almacenada provisionalmente en la carpeta compartida del área de soporte-UDNET.
2. El usuario debe revisar la información una vez reciba el equipo posterior al mantenimiento. Tendrá un plazo de un día hábil para solicitar nueva copia del backup, ante cualquier error que haya detectado. una semana. El día siguiente a la semana dada, la información será eliminada de la carpeta compartida del área de soporte-UDNET.

|  |
| --- |
| 1. Identificación |
| Sede:  | Nombre Usuario: |
| Fecha: | Email usuario: | Dependencia: |

|  |
| --- |
| 2. Inspección visual - verificación |
| Se Observan daños externos: SI  NO En caso de haber marcado SI describir brevemente: |
| Encendido Monitor:  | SI  NO  |
| Encendido CPU:  | SI  NO  |
| inicio de sistema operativo:  | SI  NO  |
| funcionamiento en red:  | SI  NO  |

|  |
| --- |
| 3. Información del equipo  |
| TODO EN UNO | EQUIPO DE MESA  | PORTÁTIL |
| Procesador: | Procesador:  | Procesador:  |
| Capacidad Memoria RAM: | Capacidad Memoria RAM: | Capacidad Memoria RAM: |
| Capacidad del disco:  | Capacidad del disco: | Capacidad del disco: |
| Monitor Tamaño/Marca/Serial: | Monitor - Tamaño/Marca: | Equipo Tamaño/Marca/Modelo/Serial:  |
| CPU Marca/Modelo/Serial: | Disco Duro: |
| Placa de inventario:  | Placa de inventario Monitor:  | RAM: |
| Placa de inventario CPU: | Placa de inventario del equipo: |
| Mouse:  | Teclado:  | Mouse:  | Teclado:  | Agregar wifi, audio, video, cd, otros |
| **Para los tres tipos de equipo (Equipo de mesa / Todo en uno / Portátil)** |
| CD: SI  NO  |
| WIFI: SI  NO  Conexión por cable: SI  NO   |
| Audio: SI  NO  |
| Video: SI  NO  |
| Otros: |

|  |
| --- |
| 4. Etapas de mantenimiento de Hardware |
| 1. Recibir equipo y verificar su funcionamiento |  | 8. Verificar seguridad (contraseña) y configuración de BIOS y actualizaciones |  |
| 2. Realizar backup del equipo. |  | 9. Limpieza de tapas |  |
| 3. Desconectar Traslado equipo al lugar del soplado  |  | 10. Limpieza de periféricos teclado y mouse  |  |
| 4. Bloqueo de ventiladores antes de soplar el equipo. |  | 11. Limpieza de monitor y cables  |  |
| 5. Soplado del equipo  |  | 12. Pruebas de funcionamiento  |  |
| 6. Uso de mañilla de estática |  | 13. Instalar y asegurar el equipo en su sitio de trabajo  |  |
| 7. Colocar limpiador de contactos dieléctrico en el chasis. |  | 14. Entrega de equipo a usuario, restauración backup en caso de ser necesario |  |

|  |
| --- |
| 5. Verificación de funcionalidad de dispositivos internos y externos |
|  | Ventilador |  | Memoria RAM |  | Condensadores |
|  | Tarjeta de red LAN |  | Disco duro  |  | Cable de potencia |
|  | Tarjeta de Video |  |  Entrada /salida audio |  | Cable de Video |
|  | Tarjeta de sonido |  | Mouse |  | Cable de Red  |
|  | CD-ROM  |  | Teclado |  | Tarjeta WIFI (tipo) |

|  |
| --- |
| 6. Revisión del software  |
| 1. Verificación de software de seguridad de discos |  |
| 2. Verificar y actualizar SO y software instalado en el equipo (licenciado y activado) |  |
| 3. Revisar actualizar del antivirus, comprobar si esta con la respectiva licencia. |  |
| 4. Listar todo el software especializado Instalado y verificación de licenciamiento:  |  |
| 5. Actualizar controladores por fabricante de tarjetas **NO** genéricos para audio, cámara, impresoras, escáner, entre otros.  |  |
| 6. Actualizar software básico y utilitario: Plugins, Adobe Reader, Navegadores, compresores (winrar), entre otros.  |  |
| 7. Verificar funcionabilidad de acceso a páginas: Si capital, Oficina virtual, Bloqueo de ventanas emergentes. |  |

|  |
| --- |
| 7. Observaciones |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de quien realiza el mantenimiento del equipo: |  |
| Nombre del usuario a quien se entrega su equipo y verifico la información y el funcionamiento:  |  |