



- Sistemas
- Software a Medida
- Soporte Corporativo
- Consultoría Informática

Pueyrredón 935 - (2630) Firmat
Tel. 03465-420494
Web: <http://www.sdigitales.com.ar>
Email: informacion@sdigitales.com.ar

Estándar de Calidad para Servicio Técnico

Con respecto a Hardware

- El hardware comprado debe ser siempre de 1º calidad, comprados en mayoristas reconocidos y confiables, y con al menos con 12 meses de garantía.
- Se recomienda el uso de procesadores Intel, corriendo sobre motherboards con chipsets de la misma marca. Las marcas de motherboards probadas y recomendadas son Gigabyte, Asus y MSI.
- El hardware debe estar correctamente dimensionado para las aplicaciones que se han de correr (en cuanto a procesador, velocidad y memoria).
- Se debe contar con protección eléctrica por medio de UPS's, en todos los equipos y elementos activos de la red. Probar regularmente el funcionamiento de las baterías de las UPS's, y reemplazarlas en caso de cualquier tipo de falla. No se recomienda el uso de estabilizadores, sobre todo, si su capacidad es baja, debido a los graves problemas que pueden traer estabilizadores comunes, de baja calidad, ante picos de tensión, cuando su carga es cercana a su capacidad.
- Se recomienda conectar todo el equipamiento informático, ya sea equipos, impresoras, dispositivos activos de red, a una única línea eléctrica, debidamente dimensionada, con toma a tierra, y protegida con una térmica. Esta línea es exclusiva de informática, y no debe conectarse absolutamente nada más.
- Se debe optar por impresoras adecuadas al volumen de impresión y tipo de uso que han de sufrir, aunque su costo sea superior.
- Todos los equipos deben tener actualizados y correctamente instalados todos los drivers que recomiende el fabricante.
- El equipamiento debe mantenerse limpio y en condiciones óptimas de funcionamiento. Periódicamente, deben revisarse los ventiladores internos, y limpiarlos o reemplazarlos en caso necesario.
- Al comprar hardware, exigir cajas, manuales y CD's, para asegurarse su condición de nuevo, y verificar marca y modelo de cada componente comprado.
- No ahorre en hardware. Por cada peso ahorrado, gastará tres en servicio técnico y repuestos.
- Considere que un componente puede fallar, normalmente, en los 6 primeros meses de uso. Si no falla en ese periodo (que es normal en mercadería de 1º calidad), durará varios años. Considere, además, que si compra mala calidad o mal dimensionado, por la rotación de modelos de componentes en el mercado, luego de 12 meses será muy complicado conseguir repuestos o ampliaciones para su equipamiento, y deberá directamente reemplazar equipos.
- Los elementos tales como placas, discos y lectograbadoras de DVD no se deben reparar, sino directamente, reemplazar.
- Luego de cualquier reparación, se deben exigir los elementos reemplazados.
- La vida útil y efectiva de una PC es de 4 a 5 años. Luego, aunque funcione correctamente, se recomienda su reemplazo, dado que comienza a aumentar el riesgo de falla por fatiga o agotamiento de sus componentes. Además, por la misma evolución del software y del hardware, el equipo deja de soportar soft necesario, tales como suites ofimáticas o antivirus, dado que normalmente todo el soft se diseña para equipos actualizados.
- Investigar, antes de una compra, en foros de usuario, por el hardware. Hay marcas que actualmente tienen características de obsolescencia programada (HP, por ejemplo), que limita mucho su vida útil. Optar por marcas alternativas, y con buenos comentarios de usuarios.



- Sistemas
- Software a Medida
- Soporte Corporativo
- Consultoría Informática

Pueyrredón 935 - (2630) Firmat
Tel. 03465-420494
Web: <http://www.sdigitales.com.ar>
Email: informacion@sdigitales.com.ar

Con respecto al Software

- Se deben instalar siempre versiones legítimas de Windows, originales. Nunca instalar “distribuciones customizadas” o “dudosas”.
- La versión de Windows que instale en el equipo debe ser adecuada al hardware. Siempre debe tener más equipo que el requerido por la versión de Windows.
- Se recomienda la instalación de Windows 7, en sus ediciones Professional o Ultimate. Evitar por todos los medios la instalación de Windows 8, 8.1 o 10, dado que todavía no son lo suficientemente sólidos y estables para considerarlos seguros. No obstante, si el hardware es insuficiente, optar por Windows XP Professional SP3.
- Instalar absolutamente todas las actualizaciones de Windows (publicadas en www.windowsupdate.com). Esta actualización debería repetirse mensualmente (se recomienda el segundo miércoles de cada mes, dado que Microsoft publica las actualizaciones el segundo martes de cada mes).
- Se debe instalar en cada equipo el mínimo soft necesario. Optar por soft freeware a versiones “piratas”.
- Se debe instalar un antivirus / firewall reconocido y liviano. Se recomienda la línea de productos ESET. No usar nunca antivirus con licencias “piratas”, dado que está comprobado que al ser detectada la anomalía de la licencia, el antivirus se desactiva. Optar, si no se desea pagar, por versiones gratis, aunque debe tenerse en cuenta que muchos antivirus gratuitos no protegen realmente al equipo (por ejemplo, AVAST o AVG). Desconfíe de cualquier servicio técnico que le ofrece soluciones antivirus “piratas”. No funcionan.
- Si usa notebook, instalar siempre en ellas Suites completas de protección (necesarias por la movilidad de la misma).
- Desactivar del inicio de Windows todos los programas que no sean estrictamente necesarios. Asimismo, desactivar todos los servicios internos de Windows que no son necesarios. Su equipo ganará muchísimo en rendimiento y confiabilidad.
- Desactivar también, y evitar el uso, de temas visuales, protectores de pantalla, y fondos de pantalla. Ganará rendimiento y estabilidad.
- Nunca deje carpetas con documentos en el Escritorio de Windows. Todo debe estar en la carpeta “Mis Documentos”. (Dejar documentos o archivos grandes en la carpeta de Escritorio causa problemas de velocidad y estabilidad).
- Se debe tener el máximo cuidado para evitar infecciones de virus o malware. Usar un navegador seguro (Maxthon u Opera), con bloqueador de ventanas popups. Evite navegar por sitios poco seguros (Facebook, juegos, pornografía, etc.). No abra mails con contenido dudoso, ni mensajes sospechosos de ningún tipo. Tenga mucho cuidado con el phishing (robo de identidad o de datos). Evite el envío de spam, y de participar en cadenas de cualquier tipo. Desconfíe de todo. Evite el uso de Internet Explorer, Mozilla Firefox o Google Chrome, debido a las vulnerabilidades que ofrecen a través de los complementos.
- Nunca utilice correos personales o de cuentas gratuitas para uso comercial. Debe tener dominio propio, hosting seguro, y descargar el correo en la máquina con un cliente de correos seguro (Thunderbird u Opera)
- Si es administrador, es conveniente que eduque correctamente a los usuarios que tiene a cargo. Es mucho mejor responsabilizar que restringir el acceso (dado que en este caso el usuario accede igual, normalmente, y sin ningún tipo de cuidados).



- Sistemas
- Software a Medida
- Soporte Corporativo
- Consultoría Informática

Pueyrredón 935 - (2630) Firmat
Tel. 03465-420494
Web: <http://www.sdigitales.com.ar>
Email: informacion@sdigitales.com.ar

Con respecto a Redes

- El cableado de red debe estar correctamente planificado y realizado, por personal idóneo, capacitado en cableado estructurado. Se debe acreditar la capacitación recibida.
- Los materiales pasivos y activos de la red siempre deben ser de 1º calidad, y de origen reconocido.
- Las conexiones wi-fi siempre han de usarse (únicamente) para acceso a Internet, salvo que los sistemas corran con algún motor de base de datos SQL.
- En todo caso, las conexiones wi-fi deben estar aseguradas con contraseña de acceso de al menos 12 caracteres, mezclando letras y números.
- La configuración de los Routers y switches debe estar asegurada por contraseñas.
- La configuración de la red debe estar bien planificada e implementada. Las IP's deben ser privadas y asignadas manualmente. Solo deben ser asignadas por DHCP aquellas correspondientes a notebooks. Se deben eliminar todos los servicios y protocolos innecesarios.
- Periódicamente, se debe auditar y medir el tráfico y performance de la red, detectando problemas y tomando acciones correctivas. Asimismo, se debe analizar si no hay accesos externos no permitidos (muy frecuentes al usarse wi-fi).
- Se deben compartir e instalar los recursos de red mínimos y estrictamente necesarios (Discos e impresoras).
- Se deben configurar contraseñas para aquellos recursos de red que deban estar compartidos, pero cuyo acceso deba ser restringido a los usuarios de mayor nivel.
- Impresoras y discos portables no deben moverse de un equipo a otro, salvo extrema necesidad. En estos casos, primero deben desinstalarse completamente del equipo de origen, y volver a instalar en el equipo de destino. También se deben reconstruir los mapeos y configuraciones.

Recomendaciones Generales

- Se debe instruir correctamente al personal, para evitar deterioro o problemas en el equipamiento o en el software.
- Se debe exigir siempre el detalle de trabajos de servicio técnico, con detalle de repuestos, tareas, horas utilizadas y costos. En caso de infección, detalle de virus y malware detectado.
- Los trabajos de servicio técnico, en su gran mayoría, no pueden ser realizados a domicilio. Tampoco pueden hacerse bajo presión de tiempo. No insista, es mejor que demore y el trabajo quede bien.
- Al detectar algún problema de funcionamiento, inmediatamente detenga el trabajo en el equipo, y comuníquese con el servicio técnico. Indíquele con exactitud que mensajes de error muestra el equipo, y respete las indicaciones que su service le dé.
- Nunca se debe "formatear" un equipo para solucionar un problema. Esto lo único que indica es la incapacidad del técnico para detectar el problema, y en estos casos, normalmente, se termina con un altísimo costo en datos y tiempo. En mi experiencia personal, en más de 25 años solo he debido formatear 4 o 5 equipos. El proceso de Formateo para limpiar equipos es solo realizado por técnicos dudosos o mal capacitados.
- Antes de entregar el equipo al servicio técnico, si es posible, asegúrese de respaldar toda la información que el equipo contenga. Exigir al técnico que a su vez haga un respaldo antes de cualquier operación peligrosa.
- Responsabilizar al operador por virus o problemas que puedan ser generados por mal uso del equipo.



- Sistemas
- Software a Medida
- Soporte Corporativo
- Consultoría Informática

Pueyrredón 935 - (2630) Firmat

Tel. 03465-420494

Web: <http://www.sdigitales.com.ar>

Email: informacion@sdigitales.com.ar

- Si en su equipo corre algún tipo de Sistema, informar al servicio técnico. Este deberá contactarse con los desarrolladores para evitar cualquier problema con el sistema y sus datos.
- Guarde absolutamente todos sus archivos y documentos en la carpeta "Mis Documentos". En caso de usar otras carpetas, documéntelo e informe a su técnico, para evitar pérdida de información