

Por este medio recibirá un correo con los reportes detallados de los procesos que se están efectuando y/o la notificación de que se ha resuelto el caso.

El tiempo de respuesta a sus solicitudes en horarios laborales, no debe ser superior a una hora.

Gracias por brindarnos la oportunidad de ofrecerle nuestros servicios, cualquier inquietud por favor no dude en contactarnos. **PARA RESOLVER INQUIETUDES Y SOLICITAR LOS SERVICIOS CONTACTAR A :**

Nombre:	ANA ISABEL ARANGO GOÉZ	TATIANA VALENCIA ZAPATA
Teléfono:	4444887	4444887
Celular:	3168754343	3007465606
E-Mail:	administracion@mercomputo.com	ventas@mercomputo.com
MSN	administracion@mercomputo.com	ventas@mercomputo.com

DATOS BANCARIOS

Para consignaciones o transferencia

Locales (Medellín):

Bancolombia Cuenta Ahorros #1038-2385877

Banco de Bogotá Cuenta Corriente #39300737-2

Nacionales (Medellín o fuera de Medellín)

Davienda Cuenta Corriente #9022311811

Todas las cuentas están a nombre de **CGA S.A.**

RESPALDO DE INFORMACIÓN

El tiempo estimado para completar esta labor depende del estado en que se encuentre el disco duro (Cantidad de sectores del disco corruptos, Velocidad del disco, etc...) y de la cantidad de información a respaldar. El proceso puede tardar entre 6 a 24 horas. La tarea de recuperación consta de los siguientes procesos:

Copia de cada una de las carpetas y archivos de los usuarios que contiene el sistema para ser almacenado en un medio de respaldo apropiado ó en un sistema si fuera necesario.

RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

El tiempo estimado para completar esta labor depende del estado en que se encuentre el disco duro (Cantidad de sectores del disco corruptos, Velocidad del disco, etc...), el proceso puede tardar entre 6 a 60 horas. El proceso de recuperación consta de las siguientes labores:

Después de evaluar el estado del disco se extraen los archivos que el usuario solicita (con extensiones .doc, .xls, .ppt, etc ...) para ser almacenado en un medio de respaldo apropiado ó en un sistema si fuera necesario.

SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

F.A.Q. PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES

En la siguiente dirección <http://www.mercomputo.com/faq>, encontrará las respuestas a las preguntas más frecuentes con relación a procesos de software y hardware en Tecnologías de Información. Este servicio está disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

SISTEMA DE INCIDENCIAS EN LINEA

Todas sus necesidades serán atendidas mediante el sistema de Incidencias que encontrará en el enlace <http://www.mercomputo.com/soporte>, desde donde igualmente podrá hacer seguimiento a todos los procesos realizados en cada caso. Este servicio será atendido en horarios laborales.

A través de este sistema se le enviará un correo electrónico en el momento que se recibe un equipo para cualquier proceso ó cuando usted solicita una tarea, en el que se describen las incidencias ó sintomatología a resolver. El caso será tomado por el asesor indicado el cual le informará cual será el procedimiento a llevar a cabo, el tiempo y el costo aproximados.

- Comprobación de estado de componentes (Disco Duro, Memoria, Unidades Ópticas, Sistemas de enfriamiento).
- Recomendaciones de Hardware a repotenciar, si fuere necesario.
- Remoción de programas que no deben estar en la máquina.
- Inspección de virus y pestes.
- Actualización de controladores: chipset, vídeo, audio, red. Si es necesario BIOS.
- Revisión estado de la suite de Seguridad.
- Optimizar sistema.
- Actualización y aplicación de parches al Sistema Operativo y aplicaciones.
- Entrega de equipo al cliente mostrando que todo funciona.
- Indicación de como ejecutar proceso de desfragmentación de las particiones del Disco Duro.

INSTALACIÓN DE PROGRAMAS

El tiempo estimado para completar esta labor depende del estado en que se encuentre el equipo (Características de Hardware y Versión del Sistema Operativo a instalar), el proceso puede tardar entre 6 a 8 horas. El proceso de instalación de programas consta de los siguientes procesos.

- Optimización de BIOS.
- Particionado de Disco.
- Instalación de Sistema Operativo.
- Instalación de Controladores Actualizados.
- Instalación de Aplicaciones y/o Utilidades que ofrece el fabricante.
- Instalación de Programas que solicite el usuario.
- Optimización de sistema.

TARIFAS PAGO MENSUALIDAD MERCOMPUTO EPS AÑO 2.011 (Cada Maquina)

RANGO 1 A 4 MÁQUINAS	\$6.500
RANGO 5 A 12 MÁQUINAS	\$6.000
RANGO 13 A 20 MÁQUINAS	\$5.500
RANGO 21 A 30 MÁQUINAS	\$5.000
Más de 31 MÁQUINAS	Precio especial
CONVENIO ASESOR SURAMERICA	\$5.000
CONVENIO ASIA IGNACIANA	\$5.000
CONVENIO ASOFAMILIA	\$5.000
CONVENIO SEÑOR K	\$5.000

ESTOS VALORES SON ANTES DE IVA 16%. Y PAGADEROS LOS 5 PRIMEROS DÍAS HABLES DE CADA MES.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y PREDICTIVO**

El tiempo estimado para completar esta labor depende del estado en que se encuentre el equipo (Características de Hardware y Versión del Sistema Operativo), si el usuario ha realizado mantenimientos anteriormente, el proceso puede tardar entre 8 a 14 horas. El proceso de mantenimiento preventivo consta de los siguientes procesos:

- Dialogo con el cliente para confirmar que programas se utilizan, licencias, actualizaciones.
- Consultar si existe un plan de contingencia para desastres, es decir, hay algún método de respaldo de la información.
- Aseo general del equipo.
- Análisis de conexiones eléctricas y electrónicas.
- Optimización BIOS.

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Mínimo cada 4 meses (Depende mucho del tipo de máquina y usuario), es necesario realizar un mantenimiento preventivo al computador, esta tarea no es ejecutada automáticamente en su totalidad por el sistema y no todos los usuarios están calificados para esta labor.

Otras tareas como el monitoreo de los sistemas de seguridad, el estado de los dispositivos y la optimización de los recursos son igual de importantes por esto deben ser realizadas periódicamente y por personal calificado. La limpieza es fundamental debido a que el exceso de polvo puede hacer que el funcionamiento de los sistemas de enfriamiento sea inadecuado y así provocar que uno ó varios de los dispositivos no funcionen correctamente.

TARIFAS PARA MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS MASIVOS C/U			
	Rango	Regular	Con EPS
MÁQUINAS	4 a 7	\$ 80.000	\$40,000
	8 a 12	\$ 75.000	\$ 37.500
	13 a 20	\$ 70.000	\$ 35.000
	21 a 30	\$ 65.000	\$ 32.500
	31 ó Mas	\$60.000	\$30.000

ESTOS VALORES SON ANTES DE IVA 16%. Y PAGADEROS A 30 DÍAS SEGÚN EL VENCIMIENTO DE LA FACTURA

SERVICIOS OFRECIDOS POR MERCOMPUTO

Los servicios que aplican para el descuento del 50% en sus tarifas son todos aquellos que tengan relación directa con nuestros técnicos de planta. En caso de requerir un servicio especial por outsourcing este no aplicara para el descuento y será cobrada la tarifa al 100%.

TARIFAS DE SERVICIOS 2011 (enero 15 a enero 14)			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REGULAR	CON EPS
PREVENTIVOS A DOMICILIO	Mantenimiento Preventivo a domicilio CPU ó Portátil, mínimo 3 equipos al tiempo	\$ 140.000	\$ 70.000
CORRECTIVOS	Hora de servicio a domicilio	\$ 70.000	\$ 35.000
EN MERCOMPUTO	Hora de servicio acceso remoto	\$ 50.000	\$ 25.000
	Hora de servicio acceso remoto + soporte telefónico	\$ 67.000	\$ 33.500
	Hora de servicio en taller (*)	\$ 55.000	\$ 27.500
	Mantenimiento Preventivo en Taller CPU ó Portátil	\$ 100.000	\$ 50.000
	Instalación de Programas (Sistema Operativo, Suite de Office, Antivirus, Otros)	\$ 106.000	\$ 53.000
	Instalación de programas Y restauración de archivos	\$ 150.000	\$ 75.000
	Instalacion dispositivo sin software	\$ 20.000	\$ 10.000
	Recuperación de información cada 40GB	\$ 80.000	\$ 40.000
	Traslado de información recuperada a Disco Duro	\$ 40.000	\$ 20.000
	Respaldo de información en Disco cada 40GB	\$ 50.000	\$ 25.000

Otros:

- SERVICIOS DE HOSPEDAJE WEB.
- VENTA DE COMPUTADORES, PORTÁTILES, IMPRESORAS, SERVIDORES.

Personal Calificado: Excelente pull de técnicos quienes constantemente son auditados, evaluados y motivados a mejorar su nivel profesional.

Registro de Procesos: Al finalizar un proceso ó servicio, independiente si es presencial ó remoto, al cliente se le emite un documento el cual contiene un reporte detallado de lo que se realizó y si las hay, posibles sugerencias para mejoras.

Historial: El usuario podrá consultar vía WEB el historial de los procesos que se hayan realizado a su nombre. Visitar el siguiente enlace <http://mercomputo.com/soporte> .

Auditoria y evaluación: Todos los servicios o procesos que se realizan están siendo monitoreados por personal imparcial con el fin de mejorar la calidad de estos.

Instructivos y respuestas: Podrá consultar en cualquier momento vía WEB y de manera gratuita los instructivos y las respuestas a las preguntas más frecuentes en tecnología. Visitar el siguiente enlace <http://mercomputo.com/faq>

Boletines: Recibirá continuos boletines que le ayudarán a conocer más sobre todo lo relacionado con la Asistencia Técnica, noticias de tecnología y Mercadeo. Visitar el siguiente enlace <http://mercomputo.com/suscripciones> .

B2B: El interés de Mercóputo es ser Socio de Negocio de sus bienes y servicios.

CÓMO FUNCIONA?

El primer día hábil de cada mes, se hará llegar vía correo electrónico ó FAX la factura correspondiente a su afiliación a la EPS, la cual debe ser cancelada los primeros 5 días hábiles del mes, bien sea depositando el dinero en una cuenta bancaria ó anunciando el debido pago con cheque ó efectivo. El pago puede ser mensual, trimestral, semestral ó anual. La entrega de la factura original se realizará en el transcurso de esa semana con su respectivo recibo de caja. Es indispensable estar a Paz y Salvo para poder obtener el descuento del 50% en la prestación de servicio, de no estarlo, se cobrará la tarifa al 100% ó en su defecto se dará la oportunidad al cliente de que cancele la mensualidad y apenas este confirmado el pago se procederá a prestar el servicio con su respectivo descuento.

NOTA: EL PROGRAMA SE TOMA POR UN TIEMPO ABIERTO SIN COMPROMISO DE PERMANECER UN PERIODO DE TIEMPO DEFINIDO.

A CERCA DE MERCÓPUTO

CGAS.A., que tiene como nombre comercial MERCÓPUTO, nace en 1998 como respuesta a la necesidad de ofrecer al público en general la oportunidad de recibir productos de la más reciente tecnología de manera clara y precisa.

CGA S.A., es una empresa familiar basada en los valores y el respeto hacia el cliente. Nuestro personal esta en constante capacitación y dispuesto a entender su situación y necesidad. Atenderemos cualquiera de sus necesidades con el mayor profesionalismo y calor humano.

Conscientes de los cambios de la industria nuestro enfoque se orienta hacia el servicio y el acompañamiento tecnológico motivo por el cual creamos la primera **E.P.S.** para Computadores.

QUÉ ES MERCÓPUTO E.P.S.?

El servicio de **MERCOMPUTO E.P.S.**, es un programa especial donde los usuarios pagan una mensualidad la cual le otorga el derecho a un **50% descuento** sobre las tarifas vigentes para todos lo relacionado con Asistencia Técnica en taller, a domicilio, acceso remoto y/o en mantenimientos preventivos.

Los tiempos de respuesta varían dependiendo del tipo de servicio, la idea es que máximo ese mismo día se esté prestando la asistencia si es a domicilio ó al día siguiente, si la asistencia es remota ó en taller dependerá del siguiente turno disponible. Para el caso de los Mantenimientos Preventivos, estos deben ser programados con anticipación pues manejan a parte del descuento, tarifas especiales las cuales se justifican debido a que las labores y procesos se ejecutan en varias máquinas al mismo tiempo aprovechando así los recursos al máximo.

VENTAJAS

Experiencia: Con más de 13 años en el mercado, contamos con suficientes casos de éxito que respaldan nuestro servicio. (Algunas Empresas inscritas actualmente al sistema son: VENSALUD Ltda., María C Toro Seguros, Makazzar, Distribuidor el Cortinero, Polikem S.A., Ad Visión, CAS Mobiliario, Camilo Arango Asesores en Seguros, Pedro Londoño (Asesor en seguros), Ecoparque El Gaitero, Ganaderia La Sorguita, Asia Ignaciana, Asofamilia Colegio san Ignacio). El programa inicio el mes de enero del año 2.009 y hasta la fecha llevamos más de 500 computadores inscritos.

Compromiso de servicio: Cada solicitud de Asistencia es para nosotros una tarea que se debe cumplir, nuestro sistema no permite dejar los procesos inconclusos y nuestro compromiso es SERVIR.