

## El mantenimiento de los EID

El mantenimiento puede ser preventivo o correctivo.

El mantenimiento preventivo consiste en chequear diariamente el funcionamiento de toda la infraestructura del EID: computadoras, conexión a *Internet*, impresora, mobiliario, etc. Si se detecta un problema y hay un operador en condiciones de solucionarlo, se realiza ahí mismo el mantenimiento correctivo.

Además del mantenimiento técnico, son importantes el mantenimiento del mobiliario y la limpieza del EID. En un EID se trabaja con personas. El EID tiene que recibir diariamente de la mejor manera posible a esas personas, que son su razón de ser. El ejemplo del cuidado en todos los detalles es también una labor educativa implícita que realiza el EID.

En caso de averías que no puedan ser solucionadas por el personal del EID, es muy importante realizar el reclamo correspondiente lo antes posible y por las vías adecuadas, según el caso. A continuación se indican las vías de reclamo para distintos tipos de fallas:

- Consultas o reclamos de telefonía fija o datos fijos: Tel. 121
- Gestión comercial de telefonía fija o datos fijos: Tel. 123 (o \*123 desde un teléfono móvil)
- Fallas en los equipos informáticos del EID –reclamo a Antel Integra por una de las siguientes vías:
  - Tel. 08002824 (o \*2824 para celulares de Antel), opción 2; de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00.
  - Email: [antelintegra@antel.com.uy](mailto:antelintegra@antel.com.uy)
  - **Formulario en línea (vía recomendada)**
    - Acceder al Portal USI – [www.usi.org.uy](http://www.usi.org.uy).
    - Presionar el botón *Ayuda Técnica* (a la derecha).
    - Presionar el botón *Servicio Antel Integra*.
    - Llenar el formulario.
    - Presionar el botón *Enviar*.

En cualquiera de estos casos de reclamos, es fundamental describir la falla de la forma más clara posible y (cuando corresponde) indicar el número del servicio averiado.

El formulario en línea permite solicitar ayuda técnica para cualquier EID o Centro MEC del país. El servicio técnico es realizado por Antel Integra.

**La dirección para el envío de los equipos es: Antel Integra –Av. Uruguay 1177  
Piso 2 entre Cuareim y Rondeau (Montevideo).**

Por consultas sobre el formulario, el personal de un EID puede dirigirse al Equipo de Soporte Red USI:

- por *email*: [soporteredusi@antel.com.uy](mailto:soporteredusi@antel.com.uy)
- por teléfono: 091 435 770 - 091 435 771 – 2306 4214 – 2306 4219, de lunes a viernes, de 9 a 17 hs.

El Equipo de Soporte Red USI está integrado por técnicos informáticos que atienden consultas y dudas de las personas responsables de los EID o Centros MEC. Se los puede llamar, por ejemplo, cuando el EID está sufriendo una falla que aún no ha sido bien diagnosticada, cuando no se sabe cómo canalizar un reclamo determinado, o cuando, tras un plazo de espera prudencial, el reclamo por la vía ordinaria no ha surtido el efecto deseado. Este Equipo tiene un contacto fluido con Antel Integra.