



SOPORTE
DE INFORMÁTICA
te conectamos al mundo

Presente. -

Nos dirigimos a Uds. para presentarnos, como **SOPORTE DE INFORMÁTICA**, deseamos ponernos a su disposición y ser una alternativa de solución a los requerimientos de su empresa, encargándonos de sus necesidades en forma integral, la propuesta que proveemos como profesionales en el área de Informática, Redes y Soporte Computacional en General.

Le agradecemos el considerar nuestros servicios para las necesidades de su empresa.

Para el desarrollo de nuestra labor contamos principalmente con personal profesional altamente calificado lo que garantiza la efectividad, rapidez, calidad, atención personalizada y un precio adecuado en cada uno de nuestros servicios.

SOPORTE DE INFORMÁTICA brinda soporte técnico informático y organizativo en cualquier área relacionada con el uso de la computación, desde el asesoramiento en compras, planificación y organización de medios, renovación de hardware y software, migración de sistemas, optimización de recursos, respaldos de datos, en fin, en todo aquello que pueda contribuir a resolver cualquier problema que pueda surgir con sus medios informáticos y sobre todo, a preparar su entorno para prevenir cualquier fallo y obtener el mejor rendimiento.

Es nuestro propósito, que su empresa nos dé la oportunidad de dar asesoría en este ámbito y sobre todo nos consulte ante cualquier inquietud por más mínima que esta sea.

| TENDENCIAS TI

Actualmente la tendencia es tener un servicio on-demand de libre elección y uso, donde exista una relación de confianza, en donde se les cobra lo que usan y no se crea una atmósfera de pagar por algo que no están 100% convencidos.

Bajo esa premisa, nuestros servicios son enfocados en las necesidades de atenciones puntuales y de un costo asequible a las empresas sin tener que pagar de mas.

| SERVICIOS TI



SOPORTE TI INTEGRAL

- **Soporte Computacional General**
Revisión de equipos PC, Mac, Linux, impresoras, smartphone, tablets.
- **MAU (Mesa de Ayuda)**
Solución a requerimientos vía telefónica, remota y en terreno.
- **Soporte por Eventos/VIP/Emergencias**
Soporte por evento o emergencias, atenciones especiales VIP.
- **Habilitación de Equipos**
Asesoramiento para la compra, actualización, mejoras y habilitación del nuevo equipamiento.
- **Contraparte TI**
Establecemos relaciones y somos intermediarios con sus proveedores TI externos, mejorando su infraestructura, y haciéndonos cargo.
- **Auditoría**
Asesoría y levantamiento de su infraestructura computacional.



REDES

- **Diseño**
Para proyectos nuevos o re-estructuración de redes actuales.
- **Reparación de Redes y Cableado Estructurado**
Reparamos su red por falla para continuidad de servicios.
- **Racks de Comunicaciones**
Mantenemos en orden su rack y actualizado.
- **Auditoría de Redes**
Auditamos su red e infraestructura y realizamos monitoreo para actuar proactivamente en caso de fallas.
- **Redes Inalámbricas**
Habilitamos las nuevas tecnologías, asesorándolos en el equipamiento y seguridad.



INGENIERÍA

- **Respaldo de Datos**
Creamos e implementamos soluciones para el respaldo de sus datos.
- **Administración de Servidores**
Administración, actualización y solución de fallas.
- **Virtualización de Plataforma**
Implementación de soluciones en la nube privada.
- **Monitoreo de Servidores**
Mantenemos su infraestructura y el control de sus servidores y servicios.
- **Instalación de Servidores**
Realizamos la instalación y habilitación de equipos.
- **Seguridad Informática**
Diseñamos y habilitamos políticas de seguridad y estándares.

| SISTEMA DE TRABAJO

1. Se realiza un levantamiento de la infraestructura TI de la empresa, el cual se puede realizar en 1 visita y podemos indicar el estado de su infraestructura, y la mejoras a corto, mediano y largo plazo.
2. En una visita posterior se revisa e instala en terreno a todos los equipos el sistema de toma de control remoto, lo que permitirá solucionar los problemas de manera más rápida y eficiente.
3. Los usuarios podrán comunicarse con Soporte de diversas maneras, se adjuntan:



MAU (Mesa de Ayuda)

(+56) 22 846 99 48

El Teléfono de Soporte atiende de lunes a viernes (08:00-18:00 hrs.) y contingencias 24/7



E-mail de Soporte

suporte@soportedeinformatica.cl

Podrá enviarnos un correo para abrir un ticket de atención, se contactaran en menos de 2 horas.



Chat desde sitio web

www.suportedeinformatica.cl

Si ingresa al sitio web, podrá comunicarse vía chat online y generar un ticket de atención.



Sistema de Ticket:

suporte.suportedeinformatica.cl

Ud. podrá levantar su requerimiento por la plataforma, de esta forma se contactarán para dar soporte.



Soporte en Terreno

Soporte Emergencias

Se coordina previo acuerdo con el Usuario.



WhatsApp de Soporte

(+56 9) 96417332

Podrá comunicarse con nosotros 24/7, para peticiones de atenciones

4. Independiente de la forma de contacto, siempre se generará un ticket de atención, se tomará contacto con el usuario, y podemos indicar el tiempo aproximado de solución, luego de eso se toma el equipo vía remota, hasta finalizar la atención con las pruebas y OK del problema reportado. Una vez finalizado el proceso, se envía un correo al usuario con el número de ticket y el detalle de la atención CC a su jefatura o a quien nos indiquen. La atención mínima registrada son 15 min, y las horas no utilizadas no son acumulables, finalizado el mes de atención se entregará un informe con las atenciones y si hay aspectos TI que destacar.
5. La forma de pago es por transferencia electrónica, con un plazo máximo de 7 días hábiles para realizar el pago de los servicios.
6. Si el cliente utilizó sus horas de soporte, remoto, terreno y tickets, y necesita atención, se debe autorizar el uso de tickets adicionales, con un costo bajo que tendrán una duración de 30 min. cada ticket.
7. Finalizado el mes de atención se entregará un informe con las atenciones y si hay aspectos TI que destacar.

| **CONDICIONES**

- Las visitas programadas serán en las oficinas del cliente, sucursales, residencias o donde estime conveniente dentro de Santiago.
- Si se necesita apoyo TI fuera de Santiago, se debe cotizar y aplicar viáticos correspondientes.
- Las visitas no programadas que excedan el Plan contratado son adicionales y deben ser coordinadas/autorizadas por el cliente.
- El soporte 24/7 se refiere a cualquier solicitud realizada por teléfono, correo electrónico, WhatsApp, Chat, fuera del horario de trabajo del cliente, la cual contempla: dudas, consultas, programación de visita en terreno, programación de asistencia remota, con un tiempo de respuesta no mayor a 30 minutos.

