

*Damos soluciones informáticas para empresas
que quieren ser protagonistas de la nueva economía*



PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA PARA SOPORTE INFORMATICO EMPRESA VISION



*Damos soluciones informáticas para empresas
que quieren ser protagonistas de la nueva economía*



DICIEMBRE del 2025

Cliente: VISION (Contact Center, 30 Equipos + 10 servidores)

Presente.

Según la información recibida enviamos presupuesto general de soporte red informática.



PROPUESTA DE SERVICIOS INTEGRALES DE TI Y CONTINUIDAD OPERATIVA **CLIENTE: Visión Inversiones**

- 1. RESUMEN EJECUTIVO Y OBJETIVOS** El presente proyecto tiene como objetivo central garantizar la continuidad operativa de la plataforma tecnológica de Vision Inversiones, asegurando el cumplimiento de las normativas de la CMF y minimizando los tiempos de inactividad de los equipos de los usuarios. Se propone un modelo de gestión híbrido que combina la inmediatez del soporte remoto ilimitado con la ejecución prolija de un mantenimiento preventivo presencial programado, integrando además una capa de consultoría estratégica como parte fundamental del servicio.



2. ALCANCE DETALLADO DE LOS SERVICIOS

A. Soporte Presencial Programado (Visitas en Terreno) Para garantizar el mantenimiento físico y la resolución de incidentes que requieren presencia técnica, se establece el siguiente esquema operativo:

- **Frecuencia:** Se realizarán 2 visitas semanales a las oficinas del cliente (en terreno). Los días y horarios serán coordinados y establecidos según la programación operativa de Cliente.
- **Gestión en Sitio:** Durante estas visitas se resolverán los requerimientos acumulados de prioridad media o baja que no pudieron solucionarse remotamente, tales como fallas de hardware, problemas de impresión física o revisión de cableado.
- **Revisión de Infraestructura Crítica:** En cada visita se ejecutará una inspección visual y técnica de la sala de servidores, verificando el estado de las UPS y confirmando la ausencia de alertas físicas en los equipos.
- **Mantenimiento Preventivo:** Se ejecutará un plan rotativo de mantenimiento a los 30 puestos de trabajo para asegurar su limpieza lógica y actualización.

B. Mesa de Ayuda (Help Desk) y Soporte Remoto (20 HH) Se dispondrá de un servicio de atención continua para los usuarios y servidores, actuando como la primera línea de respuesta ante incidentes:

- **Canales de Atención:** El soporte se gestionará vía telefónica, chat, correo electrónico y portal de tickets web.
- **Cobertura:** Incluye soporte remoto ilimitado para incidencias de software base, ofimática (Office/Google), problemas de conectividad y gestión de accesos.
- **Administración de Usuarios:** Gestión de altas, bajas y modificaciones de cuentas de usuario, contraseñas y permisos sobre carpetas compartidas.
- **Monitoreo (RMM):** Supervisión remota constante de alertas de seguridad y rendimiento tanto en servidores como en estaciones de trabajo.

C. Administración de Infraestructura y Redes Gestión especializada del "Back-Office" tecnológico para cumplir con los estándares de seguridad y regulatorios:

- **Redes y Comunicaciones:** Administración del núcleo de la red basado en equipos Cisco Meraki, incluyendo la extracción mensual de reportes de análisis de red solicitados por la gerencia.
- **Telefonía:** Gestión operativa sobre la central telefónica marca Mitel.
- **Servidores:** Administración, actualización (patching) y monitoreo de logs de los 10 servidores físicos existentes (Windows Server).
- **Continuidad Eléctrica:** Monitoreo estricto del estado de las UPS para asegurar que mantengan la autonomía necesaria (aprox. 5 segundos) para cubrir la brecha de arranque del grupo electrógeno.

D. Seguridad, Respaldos y Cumplimiento

- **Estrategia de Backup:** Supervisión diaria de los respaldos locales en el servidor de archivos y en la nube (Amazon AWS y Google Cloud).
- **Pruebas de Recuperación (DRP):** Ejecución mensual de pruebas de restauración de datos para certificar la integridad de la información ante posibles catástrofes, un requisito clave para el cumplimiento normativo.

*Damos soluciones informáticas para empresas
que quieren ser protagonistas de la nueva economía*



- **Ciberseguridad:** Gestión centralizada de la solución de antivirus y coordinación de evaluaciones técnicas de seguridad digital anuales o bianuales.
- 3. **VALOR AGREGADO: ASESORÍA Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS** Como parte integral del servicio mensual, Alicom Ltda actuará como el departamento de TI externo para la planificación estratégica de Vision Inversiones. Esto incluye:
 - **Evaluación de Proyectos:** Asesoría técnica incluida para evaluar la factibilidad, riesgos y costos de nuevos proyectos de implementación (ej. migraciones, cambios de ERP, mejoras de seguridad), entregando una opinión experta antes de cualquier inversión.
 - **Contraparte Técnica:** Apoyo en la validación técnica de proveedores externos de software o servicios específicos.
 - **Planificación:** Colaboración en la elaboración de presupuestos de TI y programación de mejoras tecnológicas.
- 4. **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) Y TIEMPOS DE RESPUESTA** Se establecen los siguientes compromisos de atención para asegurar la operatividad del negocio:

Prioridad ALTA (Crítica): Situaciones que detienen la operación (caída de servidor, enlace de internet o servicio crítico).

- Tiempo de Respuesta Remota: Inmediata o menos de 10 minutos.
- Tiempo Objetivo de Resolución: 2 Horas.
- Soporte en Terreno: Visita de emergencia en menos de 2 horas si no hay solución remota.

Prioridad MEDIA (Normal): Incidentes que afectan la productividad individual o fallas de dispositivos secundarios.

- Tiempo de Respuesta Remota: Entre 10 a 30 minutos.
- Soporte en Terreno: Se programa para la siguiente visita agendada o dentro de 12 a 24 horas.

Prioridad BAJA (Programada): Solicitudes de servicio no urgentes, consultas o instalaciones de software.

- Atención: Programada según disponibilidad del usuario o para la próxima visita en terreno.

5. ENTREGABLES Y REPORTES Para mantener el control y la transparencia del servicio, se entregará mensualmente un Reporte de Gestión que incluirá el resumen de tickets atendidos, el cumplimiento de los tiempos de respuesta (SLA), el estado de los respaldos con sus pruebas de recuperación exitosas y el reporte de análisis de red Meraki.

*Damos soluciones informáticas para empresas
que quieren ser protagonistas de la nueva economía*



VII. VALORES

Servicio de soporte mensual:

Plan base:

hasta 30 equipos en red.

Mantenimiento al mes + visita emergencia + soporte ilimitado.

Especialista informático en terreno 2 veces por semana.

No incluye repuestos, ni soluciones informáticas desarrolladas por 3ros.

Hora hábil de lunes a viernes.

Valor servicio 80 UF + IVA mensual

Visita a terreno adicionales 1UF + IVA

retiros y devolución de equipos 1 UF + IVA

Atte.

Rodrigo Aliaga

Alicom Ltda

Microsoft Certified Professional

Fono: +56998638304 - +56998638304

