

## **SERVICIO DE SOPORTE Y ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA Y REDES V.02**



# TEMARIO.



1. NUESTRA HISTORIA Y SERVICIOS
2. SERVICIO DE SOPORTE Y ADMINISTRACION TI
3. CONSIDERACIONES IMPORTANTES
4. ALCANCE Y VALOR DE LOS SERVICIOS
5. CONSIDERACIONES IMPORTANTES



# NUESTRA HISTORIA

Desde sus inicios Astinet nació como una empresa de soporte computacional para usuarios, en nivel técnico 1 y 2, como nicho de servicio incluyendo la administración de servidores. A los meses se incorporó el concepto de soporte técnico remoto, donde además de las visitas técnicas a los domicilios de los clientes, se incorporó el nuevo canal de atención vía telefónica, de forma remota, conectándose a las consolas de usuarios para resolver remotamente los problemas sin tener que ir a las oficinas. En periodos de pandemia, este servicio tomó gran relevancia junto con el incremento de clientes en nuestro servicio de Datacenter, donde muchos clientes decidieron no tener infraestructura propia y derivar esta responsabilidad en nosotros. Es así como nos hemos posicionado como un partner que trabajo en conjunto con el cliente según sus necesidades.

AstiNet hoy posee los siguientes servicios, que en algunos casos han sido complemento de nuestro servicio de soporte computacional:

- Soporte computacional en terreno, residente y por visitas
- Soporte técnico remoto.
- Servicio Técnico de reparación de equipos.
- Administración de Infraestructura Nivel 3
- Administración en infraestructuras para ERP tales como SAP, SOFTLAND, MANAGER, ETC.
- Administración de servidores Linux y servidores en Google, Azure, Aws, etc.
- Administración de redes y comunicaciones.
- Administración de respaldos y recuperación de información
- Servicio de Respaldo Backnet para mantención de información histórica
- Datacenter nube pública y privada.
- Asesoría y gestión en la administración del área TI.

# SERVICIO DE SOPORTE PARA VISION GLOBAL

Nuestro servicio de soporte cuenta con gran experiencia técnica en M365, GSuite, CPanel, sistemas operativos Windows, Linux. Nuestro sistema de atención integral visita en terreno, soluciones remotas, equipo de escalamiento para situaciones de alta complejidad y una capacitación constante en la renovación tecnológica.

- ✓ Gestión de incidencias centralizada, utilizamos sistema de registro e integramos a la solución local que el cliente utiliza.
- ✓ Informe de requerimientos con alto impacto, análisis diagnóstico para la prevención y garantizar continuidad operacional.
- ✓ Asignación de técnicos según perfil del cliente, en plaza o planificada en caso de vacaciones, enfermedades y ausencias.
- ✓ Apoyo de soporte remoto para rebalse de requerimientos para mantener el tiempo de respuesta.
- ✓ Soporte de lunes a viernes de 8:00 a 19:30 hrs. Soporte remoto hasta las 23:00 hrs. Sábados, domingos y festivos soporte remoto ante fallas e incidencias de emergencias las cuales serán escaladas por el área TI del cliente en caso de que requiera apoyo.

Adicionalmente se realiza un levantamiento a los procesos TI documentados que existen en el área relacionados con ley de ciberseguridad si posee SGC SI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) para incluir estos procesos en nuestra gestión. De no existir, se generan asesores que pueden guiar al cliente para realizarlo en función de las exigencias de la empresa.

## SERVICIO DE SOPORTE COMPUTACIONAL

Luego de la reunión preliminar con el área de TI, queremos ofrecer el siguiente servicio de soporte en función de ser una solución que se ajuste a su realidad y que pueda escalar en el tiempo según su crecimiento para los equipos de usuarios, infraestructura y redes.

El servicio de soporte para los usuarios de Visión Global incluye

- Servicio Técnico de reparación de equipos.
  - Incluye retiro y entrega en sus oficinas.
  - Instalación y configuración de equipos según perfil de usuario.
  - No incluye presupuestos por partes y piezas ni mano de obra por instalación. Se deben enviar los presupuestos que corresponden.
- Soporte remoto on demand para rebalse de requerimientos ( sin limite de llamados al mes )
- Soporte presencial 2 visitas a la semana.
- Toma de inventario de equipos una vez al año para evaluar renovación. Actualización de movimientos de equipos mes a mes.
- Estandarización de licenciamiento constante para mantener legalidad al día y actualizaciones del fabricante por políticas de seguridad.
- Soporte para requerimientos de usuarios : plataformas Microsoft y Gsuite, instalaciones de otras aplicaciones y escalamiento con soporte específico de requerirlo ( Google Sync, Blomberg, MorningStar, ect)
- Mantenimiento y conexión de equipos de videoconferencias.
- Gestión de procesos de gobernanza ti: alta y baja de usuarios, gestión de incidentes, etc.
- Administración y soporte de antivirus y plataforma de seguridad.

Las visitas no son acumulables para el próximo mes si no se ocupan.

# SERVICIO DE ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA

La administración de infraestructura se divide en dos áreas:

## **Infraestructura de servidores :**

- Administración de servidores, actualización de sistema operativo, mantenimiento de logs, revisión de recursos del hardware.
- Gestión de garantías, continuidad operacional , asesoría en la renovación tecnológica.
- Monitoreo de espacio en discos, bases de datos, etc.
- Configuración de red en dominio, políticas GPO.
- Administración de sistemas de virtualización y respaldo.

## **Redes y comunicaciones.**

- Monitoreo de enlaces , gestión y escalamiento con proveedores.
- Administración de equipos de comunicaciones, actualización de software y revisión de seguridad perimetral.
- Administración de firewall, actualización de software , configuraciones de seguridad, administración de accesos usuarios.
- Configuración de VPN.
- Mantenimiento de Rack de comunicaciones y servidores.
- Mantenimiento de switch , equipos de telefonía, de proveedores de enlace y gestión de continuidad operacional.

## **Equipo técnico y gestión del servicio.**

- Ingeniero de informática , Administrador de infraestructura N3
- Administrador de respaldo y gestión de recuperación de información.
- Administrador de redes y comunicaciones N3
- Gerente de Operaciones como contacto técnico ante contingencias.

## **ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REDES PARA VISIÓN GLOBAL.**

El servicio de administración de Infraestructura incluye :

- Mantenimiento y monitoreo de servidores.
- Monitoreo de servicios, mantenimiento de log, configuración y mantenimiento al hardware.
- Administración de antivirus y aplicaciones de actualizaciones del fabricante.
- Administración de respaldo de información y prevención de pérdida de información.
- Se incluye la gestión de todo el pool de servidores, físicos y en nube.
  - Plan de continuidad operacional y renovación tecnológica.

El servicio de redes y comunicaciones incluye :

- Mantenimiento y monitoreo de rack de comunicaciones.
- Monitoreo de enlaces y gestión de proveedores.
- Actualizaciones al equipamiento existente Cisco Meraki.
- Administración de respaldo eléctrico UPS.
- Administración de VPN.
- Administración de firewall y seguridad perimetral.
- Revisión física mensual del equipamiento y las configuraciones locales.

Al dar inicio del servicio se realiza una mantenimiento inicial al rack de comunicaciones y servidores y se toma inventario del equipamiento lógico y software.

El primer mes se trabaja en hacer levantamiento de las condiciones actuales de la red para presentar un informe de diagnóstico y plan de mejoras correctivas TI.



# FASE INICIAL :

## 1. Levantamiento al equipamiento de usuarios y a la infraestructura :

- ✓ Al aprobar el servicio se realizará una toma de inventario de todos los equipos que posee el cliente.
- ✓ Esto para tener un diagnostico del estatus de los equipos y entregar un informe indicando si se deben ejecutar mejoras.
- ✓ El levantamiento tambien incluye una revisión del esquema de red que posee VISION GLOBAL, estado de equipamiento presente para generar las comunicaciones internas y externas, así como tambien redes wifi, vlan y vpn existentes.
- ✓ En términos de servidores se realiza un levantamiento a los equipos existentes, en su capa física como configuración de sistemas operativos, ambientes y softwares instalados.
- ✓ Esto se realiza en la primera semana de servicio, en paralelo con la solución de problemas que existan a nivel de usuario.
- ✓ Se entrega un informe completo del estado de la red de VISION GLOBAL, sugerencias de mejoras en función de lograr continuidad operacional.

El informe tambien incluye un plan de mejoras TI con proyectos que se deben ejecutar según nivel de criticidad. Estos serán evaluados y presentados alineados al objetivo del Área Ti y asesoría según nuestra experiencia y conocimiento.

Esto nos entregará la hoja de ruta del servicio, para generar los trabajos que requiere la infraestructura para mantener la continuidad operacional.

# ALCANCE Y VALOR DEL SERVICIO

El alcance del servicio de soporte es:

- Nivel usuarios ( plataformas de correos, asistencia al hardware mantención de procesos de gobernanza TI)
- Nivel redes y comunicaciones ( Monitoreo y escalamientos enlaces , mantenimiento de firewall, switch, etc)
- Nivel infraestructura. ( servidores fisicos, servidores en nube, ambientes donde están alojados software, etc)

Tambien podemos apoyar en resolver temas de capa física como puntos de red y cableado.  
Cualquier otro requerimiento se debe evaluar con área de operaciones.

**Servicio de soporte computacional y  
administracion de infraestructura y redes  
Incluye levantamiento el primer mes.**

**35 UF + IVA mensual**  
~~**37,5 UF + IVA mensual.**~~

**Entrega de informe de diagnostico y plan de mejoras la ultima semana del primer mes de servicio.**  
**Se debe realizar una reunión de presentación donde se tomarán las desiciones en conjunto con el Area TI para planificar las mejoras que se deben realizar en paralelo al soporte.**

# CONSIDERACIONES IMPORTANTES

## DEL INFORME POST - LEVANTAMIENTO :

- ✓ Se entregara el estatus de esquema de red , mapa de red y configuraciones de equipos de comunicaciones actuales y una evaluación de los cambios a realizar según la normativa técnica de ciberseguridad vigente.
- ✓ El levantamiento se realizará el primer mes, a los equipos de usuarios , comunicaciones e infraestructura local y en nube.
- ✓ Se entregarán los presupuestos necesarios en fases , según sea el diagnóstico levantado para presentar al equipo de TI del Cliente , gerencias al término del primer mes
- ✓ Se incluirá una reunión de levantamiento de ciberseguridad, según las normativas que su empresa requiere para alinear el plan de acción con lo que su empresa requiere cumplir en términos de normativa , tanto Ley de ciberseguridad, protección de datos y regulación 510 de la CMF
- ✓ El plan de mejoras se define en reunión de presentación del informe inicial , donde se genera la ruta de trabajo para el primer año de servicio alineados con los objetivos de la empresa y el área TI.

## CONDICIONES COMERCIALES:

- ✓ Servicio de soporte y administracion de infraestructura y redes posee un contrato anual.
- ✓ Al momento de aprobar se envía Formulario de aprobación de servicio para la redacción del contrato.
- ✓ Facturación del servicio es a principio de mes con vencimiento a 30 días.
- ✓ Los valores establecidos son + iva .

## Aprobación de los servicios:

Enviar Oc para la aprobación de los servicios, firma de NDA y ficha de aceptación para la redacción de contratos una vez dada la respuesta via correo electrónica a esta propuesta.



GRACIAS POR CONSIDERAR NUESTROS SERVICIOS

[www.astinet.cl](http://www.astinet.cl)

General del Canto 230, oficina 204, 802 Providencia  
Santiago



**AstiNet**

Su continuidad operacional es lo primero.

