

SOPORTE



Vision Advisory

OBJETIVO

La siguiente propuesta tiene por fin dar una solución de soporte de forma externa para los requerimientos e incidentes que se generen en las dependencias de **VISION ADVISORY** mejorando los tiempos de respuesta frente a problemas que requieren soluciones inmediatas.

BENEFICIO

Mayor optimización del tiempo mejora la relación con el resto de las áreas, genera una estructura más ordenada y permite mejorar la escala de problemas, y requerimientos.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIOS

SERVICIO RECURRENTE:

- Atención mediante el modelo mesa de servicios (Service Desk) desde las 09:00 a 18:30hrs o el horario a convenir, de lunes a viernes MODELO 8X5
- Generación y control de incidentes mediante el llamado y/o envío de correo A soporte TI (CASILLA SOPORTE)
- Generación de un informe mensual con requerimientos e incidentes atendidos
- Soporte On-site y Remoto: asistencia en terreno para problemas que no se puedan resolver a distancia y soporte remoto inmediato para agilizar soluciones
- Soporte en terreno en caso de no solucionar el problema remotamente
- Cumplimiento de SLA

¿QUE CONTEMPLA?

- ❖ Conectividad y Redes: Gestión de incidencias de acceso a internet y/o conectividad.
- ❖ Productividad y Ofimática: Soporte técnico para suites de productividad (Microsoft 365) y situaciones relacionadas con ofimática.
- ❖ Correo Electrónico: Configuraciones de cuentas de correo y asistencia con archivos de datos (PST).
- ❖ Impresión: Resolución de incidentes de impresión (configuraciones, atascos, gestión de escáneres MFC).
- ❖ Acceso a Recursos: Acceso a unidades compartidas y fileservers (GWS).
- ❖ Soporte a apps propia del cliente
- ❖ Equipo no enciente y/o sin acceso a Windows
- ❖ Periféricos: Soporte y configuración de dispositivos adicionales (cámaras, handsets, etc.).
- ❖ Seguridad Endpoint: Gestión de Antivirus (instalaciones, reasignación de licencias y respuesta a amenazas).

Asistencia en Terreno

- ❖ Se contemplan 2 visitas en terreno sin costo por mes, en caso de que la incidencia no se pueda resolver vía remota (este beneficio no es acumulable) y/o 4 visitas media Jornada (4 horas).

Nuestra propuesta incluye soporte presencial por una semana, durante el inicio para poder interiorizarse con los usuarios, revisión de equipos, solución de problemas, y apoyo en la migración de los equipos pendientes que se encuentran con **WINDOWS 10**

Esto último incluye la cotización del equipamiento idóneo, entrega y coordinación con el usuario para la migración.

ADMINISTRACION

- ❖ **Administración de respaldos:** administración y monitoreo respaldos fileservier-AWS
- ❖ **Administración consola Kaspersky:** Revisiones periódicas de consola, informe de incidentes, reasignación de licencias, incorporación de nuevos equipos
- ❖ **Manejo de Licencias (WINDOWS/OFFICE/AV)**
Inventario, legalización, compras, instalaciones
- ❖ **Inventario -CONTROL DE CAMBIOS**
Mantención de inventario del equipamiento de **VISION ADVISORY**

COSTOS ASOCIADOS

- **Costos:** Modelo de facturación mensual por usuario o por servicio, con posibles costos adicionales por proyectos específicos.

Recurrente

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO UNITARIO (UF)
1	Soporte mensual 30 usuarios	30	0,55
2	Administración consola Kaspersky	1	2,5
3	Administración y monitoreo respaldos- FILESERVER-AWS	1	6
4	Soportes adicionales	20	0,5

Total, mensual 35 UF

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO UNITARIO (UF)
1	Migración WINDOWS 11	10	1
2	HH adicional	1	0,4

Total, proyecto 10 UF

Excepciones

Dentro del servicio existen ítems que se atenderán por previa cotización Y coordinación, lo cual tendrán un costo adicional dependiendo del horario, y la cantidad de servicios:

EJ:

- ❖ Reubicación de equipos y/o impresoras (remodelaciones, eventos, etc.)
- ❖ Traslado de usuarios o reasignaciones de equipos
- ❖ Interrupciones en el servicio WIFI originadas por el proveedor.
- ❖ Habilitación de nuevos equipos
- ❖ Problemas con servicios externos

Esto se atenderá mediante OC directamente como anexo al servicio de mesa de ayuda, previa cotización, y aprobación.

FORMA DE PAGO

La forma de pago se realizará cada 30 días x mes vencido:

Forma de Pago:	30 días
Medio de Pago:	Ingreso en cuenta empresa
Validez cotización :	5 días hábiles.
Valores:	(+ IVA)
Cambio:	UF (expresados en UF convertibles a Pesos el día de la Facturación.)

Esperando que esta propuesta tenga una buena acogida, se despide cordialmente a usted.

Emilio Castillo S



+56 9 94992563



ecastillo@insumotech.cl