

PROPUESTA DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A
LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE
LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE
RADIO TAXI CONE.

FICHA TÉCNICA
RADIO TAXI CONE
SAN JOSÉ DE CÚCUTA



Tabla de Contenido

| | |
|---|--------------------------------------|
| PROPUESTA DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE RADIO TAXI CONE. | 3 |
| 1. OBJETO DEL PROCESO | 3 |
| 2. CONDICIONES MÍNIMAS DE SERVICIO | 3 |
| 3. SOPORTE TÉCNICO | 4 |
| 3.1. SOPORTE TÉCNICO DE LA RED (CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED INALÁMBRICA DE LA PLANTA DEL CENTRO COMERCIAL) | 5 |
| 4. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS | 5 |
| 4.1. BENEFICIOS DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS | 6 |
| 4.2. SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO E IMPRESORAS | 6 |
| 5. MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS | 6 |
| 5.1. SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE | 7 |
| 6. MODO DE EJECUCIÓN | 7 |
| 6.1. ACTIVIDADES A REALIZAR | 7 |
| 6.2. TIEMPO DE OPERACIÓN | 7 |
| 6.3. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN SEMESTRAL DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS | 8 |
| 7. LUGAR PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 8 |
| 8. PAGO | ¡Error! Marcador no definido. |

PROPUESTA DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE RADIO TAXI CONE.

1. OBJETO DEL PROCESO

Proponer el servicio de soporte y mantenimiento de los equipos tecnológicos (computadoras de escritorio, computadoras portátiles, impresoras, dispositivos de red) de la empresa de transporte **Radio Taxi Cone**.

2. CONDICIONES MÍNIMAS DE SERVICIO

- Condiciones intelectuales y físicas para prestar el servicio adecuado y desempeñar las actividades de manera eficiente.
- En caso de presentarse alguna falla sobre el hardware o sistema operativo, este requerimiento se atenderá en un tiempo no mayor a **(1) hora** para la atención telefónica y un tiempo de respuesta no mayor a cuatro **(4) horas** para la atención en sitio una vez se determine la necesidad del desplazamiento a las instalaciones de la oficina administrativa de la empresa, **Transversal 17 #10-27 Cundinamarca** – Cúcuta, si el caso requiere de alguna parte física, este siempre se diagnosticara para probar su correcto funcionamiento. Las horas anteriormente mencionadas serán ajustadas dentro de los horarios que tengan establecidos.

Nota: La central de radio es la única excepción que tendrá cubrimiento las 24 horas del día.

- Se prestará una cobertura de servicio al total de los equipos con los que cuenta la Unidad Administrativa de la empresa de transporte.
- Para garantizar la continuidad del servicio, en caso de un fallo crítico por más de un (1) día laboral, de ser necesario se configurará e instalará un equipo de características similares, siempre y cuando la empresa cuente con equipos en stock. Llegado al caso de que no exista un equipo con las características necesarias, se informará a la menor brevedad posible.
- **No se incluyen los repuestos** necesarios para efectuar las reparaciones y el correcto funcionamiento de los equipos, en caso de necesitar alguno será solicitado al Área Administrativa o jefe inmediato.
- En cada uno de los servicios solicitados, el servicio quedará abierto hasta que sea resuelto definitivamente o en su defecto hasta la terminación del contrato.

Los **costos** requeridos para atender cualquier **solicitud de soporte**, mantenimiento correctivo o preventivo siendo esto la mano de obra durante la ejecución y la vigencia del contrato, correrán por **cuenta propia**, por lo cual la empresa de transporte Radio Taxi Cone no tendrá costo adicional en lo que respecta. Los **insumos** y/o **repuestos** para garantizar el correcto funcionamiento del equipo o el traslado de los equipos serán abarcados económicamente por parte de la empresa.

Si en los **diagnósticos** correctivos o preventivos se detectan partes defectuosas o **próximas a presentar fallas**, de inmediato se **informará** al supervisor del contrato y se procederá a realizar el reemplazo de la mismas (siempre y cuando se encuentren las partes en stock) y se suministrará un reporte escrito de cada visita, consignando las recomendaciones para obtener el mejor desempeño del equipo. Todo esto con el objetivo de prestar siempre el mejor servicio.

3. SOPORTE TÉCNICO



La **infraestructura de red** y el **servidor (Core)**, serán **monitoreados** tanto de manera **local** como **remotamente**. Para el soporte de equipos de borde (computadoras e impresoras) se dará un soporte del tiempo total de operación del Área Administrativa, lunes a sábado en el horario comprendido entre las 8:00 am a 12:00 pm y las 2:00 pm a 6:00 pm o en el horario que actualmente laboren.

La metodología de escalamiento de soporte a usar es la siguiente:

- **1 Nivel:** Soporte Técnico Ingeniero de Sistemas.
- **2 Nivel:** Soporte Técnico Fabricante.

Se mantendrán **actualizados** los **equipos** con las nuevas versiones del software y se informará previamente sobre estas actualizaciones, las cuales no se harán a versiones alfa o beta, sino que se esperará hasta que salga la versión original ya terminada del software.

Se tendrá un riguroso control sobre la operación de los productos licenciados, de conformidad con las especificaciones técnicas. Se notificará cada vez que un producto este vencido o próximo a renovar su licencia.

Se brindará transferencia de conocimiento a los funcionarios del área Administrativa cuando haya una nueva versión o upgrades de los productos contratados.

El servicio de **mantenimiento preventivo y correctivo** y las actualizaciones se prestarán de manera **remota** o **atención en sitio**, cuando se haya determinado el problema y no se encuentre una solución telefónica o remota, inmediatamente habrá un desplazamiento a las oficinas de la empresa de transporte, en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas comprendidas en los horarios mencionados en los apartados anteriores, este tiempo empieza a ejecutarse luego del tiempo reservado del soporte telefónico.

3.1. SOPORTE TÉCNICO DE LA RED (CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED INALÁMBRICA DE LA PLANTA DEL CENTRO COMERCIAL)

- Reparación de daños físicos en la red (solo mano de obra).
- Reconfiguración de dispositivos de red como Router, Switch y Access Point por daños lógicos.

4. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

El plan de mantenimientos se realizaría semestralmente durante la vigencia del contrato, en las instalaciones administrativas de la empresa de transporte, Transversal 17 #10-27 Cundinamarca. Al finalizar cada plan de mantenimiento se presentará al Área de Gerencia un **informe** donde se consoliden las actividades de mantenimiento preventivo realizadas, los problemas identificados y las recomendaciones.

Al inicio del contrato se realizará un levantamiento de la hoja de vida de los sistemas y sus componentes. También se realizará un diagnostico técnico de los equipos de red objeto del presente proceso, en el que se hará una revisión del uso de los recursos de los mismos y se presentará un informe con las recomendaciones para su óptimo desempeño.

Se realizará un **cronograma de actividades** una vez se firme el acta de inicio de ejecución del contrato.

El **plan de mantenimientos** será **anunciado** previamente al **Área de Gerencia** de la empresa de transporte y a los **usuarios finales de los equipos**, de igual manera se informará mediante circular las fechas programadas para el mantenimiento preventivo; con el fin de solicitar a los funcionarios la colaboración pertinente para facilitar el desarrollo de las actividades programadas.

El mantenimiento preventivo para los elementos contemplará **limpieza interna y externa, ajustes mecánicos y electrónicos a hardware y software**. Para el desempeño de las actividades se cuenta con las herramientas necesarias y los elementos de seguridad.

4.1. BENEFICIOS DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

- Ampliar la vida útil y mantener en óptimas condiciones de operatividad los equipos de cómputo y así mejorar su rendimiento.
- Disminuir costos, aumentar eficiencia y eficacia en el soporte técnico de los equipos.
- Realizar y mantener actualizado el inventario de los equipos.

4.2. SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO E IMPRESORAS

- Limpieza interna de las torres, por medio de aire comprimido o sopladora.
- Limpieza exterior de los equipos: CPU, teclado, mouse, monitor, impresora.
- Limpieza de circuitos por medio de un limpiador electrónico.
- Cambio de pasta térmica de los procesadores.
- Verificación de voltajes de salida de la fuente de poder
- Análisis y limpieza de virus, malware, spyware.
- Limpiador de registros, archivos corruptos.
- Desfragmentación de disco duros.
- Hoja de vida o historia clínica del equipo.
- Soporte vía remota, si se requiere.
- Copias de Seguridad.



5. MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS

Se realizarán cuantas veces el área administrativa de la empresa de transporte lo requiera durante los horarios comprendidos anteriormente, con un tiempo de atención no mayor de cuatro (4) horas.

Las partes que sean remplazadas en los mantenimientos correctivos realizados durante el termino de duración del contrato, deben ser suministrados por el Área de Gerencia.

5.1. SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE

- Análisis y verificación de la falla, para determinar el componente hardware dañado.
- Reemplazo de la pieza dañada.
- Configuración de la nueva pieza y puesta en marcha del equipo en condiciones óptimas.
- Recuperación de información siempre y cuando sea posible.

6. MODO DE EJECUCIÓN

Se planificarán los mantenimientos preventivos y correctivos tomando como base el inventario actualizado de los equipos de cómputo activos con que cuenta el Área Administrativa de la empresa de transporte.

Responsable del Plan: Ender Hernando Ortega Báez

Responsable de la Ejecución del Plan: Ender Hernando Ortega Báez

6.1. ACTIVIDADES A REALIZAR

- Verificar que el equipo tenga su respectivo código de inventario que compruebe que es propiedad de Radio Taxi Cone.
- Verificar el estado actual del equipo al momento de realizar el mantenimiento.
- Iniciar el proceso de limpieza eliminando residuos de polvo de cada una de las partes de los equipos de cómputo e impresoras.
- Comprobar el estado del Antivirus, instalar y/o actualizarlo con el licenciamiento. Luego eliminar virus y malwares alojados en el equipo.
- Desinstalar todo software que no esté debidamente licenciado por el Centro Comercial y dejar constancia de su desinstalación debidamente firmado por el responsable del equipo de cómputo, la desinstalación del software se hace solo si es autorizado por el Área de Gerencia.
- En caso de encontrar un daño o desperfecto que amerite remplazo o compra de partes, en la ejecución del mantenimiento preventivo, será necesario realizar un mantenimiento correctivo.

6.2. TIEMPO DE OPERACIÓN

Como el trabajo que se realiza en cada equipo de cómputo es detallado, se estima que el tiempo promedio será de una (1) hora por equipo. Los

mantenimientos se realizarán teniendo en cuenta las fechas establecidas en el presente plan y será previamente comunicado a los usuarios del servicio.

6.3. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN SEMESTRAL DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

El Plan de mantenimientos será anunciado previamente a los usuarios finales de los equipos y al Área de Gerencia, de igual manera se informará mediante circular las fechas programadas para el mantenimiento preventivo; con el fin de solicitar a los funcionarios la colaboración pertinente para facilitar el desarrollo de las actividades programadas. Dicha circular debe ser presentada a los jefes de oficina

7. LUGAR PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se realizará en las instalaciones de la empresa de transporte Radio Taxi Cone, Transversal 17 #10-27 Cundinamarca, en la ciudad de Cúcuta.

8. INVERSIÓN

Se propone que los pagos sean realizados a treinta días calendario luego de aprobada la cotización y/o activación del servicio durante el término del contrato. El valor total anual del contrato es **\$18.000.000** (DIESCIOCHO MILLONES DE PESOS) diferidos equitativamente de manera mensual, valor mensual **\$1.500.000** (UN MILLON QUINIENTOS MIL PESOS).

Nota: La seguridad social va por cuenta propia.

Esta propuesta puede estar sujeta a cambios, cualquier duda o sugerencia no dude en sabérmela llegar. Cualquier punto puede ser modificado a fin de poder siempre presentarle los mejores servicios.

Cordialmente,

ENDER HERNANDO ORTEGA BAEZ
C.C. 1.090.503.218
Cel: +57 + 315 304 2721
E-mail: enderortega@outlook.com
Enderortega18@gmail.com

