



## SERVICIO DE AREA TI

Dentro de nuestro servicio brindamos a nuestros clientes, los siguientes procesos:

- Soporte técnico en sus diferentes modalidades (EN SITIO, REMOTO, TELEFÓNICO) según necesidad, prioridad y diagnóstico de la falla.
- Mesa de ayuda de dentro de horario laborales y en horarios adicionales solo para proceso catalogado como servicio **\*\*CRÍTICOS**
- Laboratorio TI para diagnóstico y revisión de problemas de hardware de alta complejidad que no se puedan solucionar en sitio.
- Coordinación Técnica: administra el personal para cumplir con soluciones requeridas y tener trazabilidad de los diferentes procesos de soporte
- Dirección TI: En este ítem se ofrece un director de proceso TI, quien es el encargado de direccionar al personal técnico y desarrollar, diseñar e implementar proceso de mejora continua de la infraestructura del cliente. Apoyar en generación y búsqueda de herramienta de acuerdo a las necesidades corporativas.
- Documentación del proceso de tecnología de la información.
- Acompañamiento desde el área TI en proceso de certificación

ISO, BASC, OEA del cliente





## SERVICIO DE AREA TI

---

Dentro del término usado en nuestra propuesta llamado SOPORTE TÉCNICO contemplamos los siguientes servicios y aplica tanto para equipos de usuario, servidores, dispositivos de red, impresoras contemplados en la propuesta:

- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Atención técnica
- Revisiones
- Instalación de programas
- Control de inventarios y licenciamiento
- Actualizaciones de software
- Copias de seguridad
- Administración y diseño de redes (LAN, WAN, WIFI, VPN)
- Análisis de infraestructura
- Diagramas de infraestructuras
- Diseño, control y seguimiento de copias de seguridad o planes de contingencia.
- Micro desarrollos de formularios (4 horas de desarrollo mes)

# PITS

## Nuestro sistemas de gestión de requerimientos

Nuestros cliente cuenta de forma GRATUITA con un sistema para gestión y tracking de todos los casos de soporte, permitiendo generar control de los SLA de servicio y la mejora continua del sistema de atención.

Dentro de nuestro sistema encontrarás:

- Inventario actualizados
- Hojas de Vida
- Registro de contraseñas de administración
- Actas de entrega de recurso informático
- Solicitudes
- Calificación por parte del cliente de la atención recibida
- Entre otros beneficios



# MESA DE Y LABORATORIO TI

Con el fin de optimizar la gestión de servicios y solicitudes IT SISTEMAS Y SOLUCIONES, ofrece a sus clientes un recurso de importancia el cual dará atención oportuna a requerimientos para diagnóstico, programación o soluciones técnicas facilitando a nuestros clientes la continuidad de su negocio mejorando tiempos de respuesta del área TI.





## NUESTROS Niveles de servicio

Con el fin de dar a nuestros clientes el mejor Activaremos atención oportuna por parte de mesa de ayuda como primer frente de atención, respuesta, diagnóstico, solución o coordinación del grupo de atención móvil.

- **Nivel Crítico:** Atención inmediata remota y telefónica
- **Nivel Alto:** Soporte prioritario que se iniciara atención en un tiempo máximo de una (1) hora Hábil después de la solicitud.
- **Nivel Medio:** Soporte que se iniciara atención en un tiempo máximo de ocho (8) horas hábiles después de la solicitud
- **Nivel Bajo:** Soporte que se iniciará atención en un tiempo máximo de cuarenta y ocho (48) horas después de la solicitud.

El desplazamiento a sitio en los casos críticos se realizará en un tiempo no mayor a dos (2) horas en horarios laborales, en los demás caso será informado por el personal de mesa de ayuda. Este tiempo de respuesta NO será mayor a ocho (8) horas hábiles.

**NOTA IMPORTANTE:** Estos son los tiempos establecidos para los SLA del servicio, sin embargo la atención suele prestarse en mejores tiempo de acuerdo a la cola de atención de requerimientos.





# NUESTRO EQUIPO

Dentro de nuestros proyectos de ÁREA TI en modalidad OUTSOURCING, asignamos el siguiente recurso con los diferentes perfiles:



## Gerente proyectos IT



## Coordinador Mesa Ayuda

Tecnólogo o ingeniero de sistemas asignado a proyecto



## Ingenieros de soporte TI

Estudiante de ingeniería (9 semestre) o ingeniero de sistemas



## Director IT



## Coordinador Técnicos Móviles

Tecnólogo o ingeniero de sistemas asignado a proyecto



## Técnicos de Soporte

Técnico o tecnólogo de sistemas

Todo nuestro personal cuenta con título académico según su perfil y con experiencia mínima de un año en atención de servicios tecnológico, usuarios finales y soporte de infraestructuras.

# TÉRMINOS CONDICIONES



- Vigencia de la propuesta quince (15) días hábiles a partir de la entrega por medio electrónico
- Vigencia mínima de contrato Doce (12) meses
  
- Horario de atención ofertado: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados 9:00 a.m. a 12:00 m. De requerirse de forma prioritaria soporte técnico se brindará hasta las 11:00 p.m. para nivel crítico de atención, en caso que los caso no sean de este nivel tendrán un costo adicional de \$55.000 x hora.
  
- No se incluyen partes y suministros de hardware estos se cotizan por aparte.
  
- Incluye visitas prioritarias para atención de casos de urgencia o prioridad.
- En caso de requerirse horarios adicionales al propuesto y que estos demande horas extras, dominicales o festivos estos serán asumidos por el cliente (previo autorización).
  
- El técnico será asignado por el director técnico de IT SISTEMAS Y SOLUCIONES S.A.S, con las condiciones técnicas y/o perfil necesario para el cumplimiento de la operación.
  
- Los cargos aquí mencionados son de tratamiento interno de IT SISTEMAS Y SOLUCIONES SAS, temas relacionados a la política de tratamiento de datos personales de acuerdo a la ley 1581 de 2012 y decreto 1377 de 2013 publicada en [www.it-systems.com.co](http://www.it-systems.com.co).