



12/06/2007

Servicios Tecnológicos Profesionales

Presentación Ejecutiva de Servicios:

Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Equipos de Computación, Redes y Afines.

Cliente:

ANTECEDENTES

Comp-Ec es una empresa capacitada profesionalmente para brindar Servicios Tecnológicos Integrales a empresas pequeñas y medianas dentro del Territorio Ecuatoriano.

La compañía nació en Guayaquil en el mes de Julio del año 2007 con el compromiso de proveer la más alta calidad en Asesoría de servicios tecnológicos para las empresas en constante desarrollo dentro del territorio ecuatoriano.

La apertura de nuestras oficinas, fue la respuesta a la necesidad de contar con un socio profesional que enfatice su misión y su objetivo en satisfacer de manera óptima los diversos requerimientos técnicos y/o necesidades tecnológicas de cada uno de nuestros clientes.

Nuestras instalaciones cuentan con toda la infraestructura y tecnología de punta necesaria para mantener actualizados los procesos de atención técnica que permita dar a nuestros clientes un servicio de excelencia, motivo por el cual, nuestra cartera de clientes crecerá año a año en un mercado ampliamente competitivo.

MISION Y VISION

Nuestra Misión:

Proveer soluciones de calidad que integren servicios de tecnología actual en informática y comunicaciones, con el suficiente recurso humano profesional y con la alianza de proveedores de clase mundial, para establecer una relación a largo plazo con nuestros clientes, colaboradores y proveedores.

Nuestra Visión:

Dentro de 5 años, establecer el nombre de COMP-EC como sinónimo de excelencia en soporte técnico profesional, y como la empresa de servicios tecnológicos de mayor renombre del país.

VALORES

Respeto:

Las personas que forman parte de COMP-EC actúan de manera responsable, auténtica y basándose en la verdad. Todos nuestros semejantes, y más aún nuestros clientes, tienen derecho a recibir una información clara y, dentro de lo posible, objetiva. La sinceridad es parte fundamental del respeto hacia nuestros clientes.

Profesionalismo:

Todos los que conforman COMP-EC son capaces de cumplir a cabalidad cada una de las obligaciones asignadas, ya que cuentan con el conocimiento, la capacidad, los recursos y la disposición de ofrecer a todos los clientes lo mejor de su trabajo.

Integridad:

Las personas que forman parte de COMP-EC son honestas, rectas, honorables, leales y decentes, es decir, íntegros en todo momento y en cualquier circunstancia.

ORGANIZACIÓN CORPORATIVA

Para una atención satisfactoria a nuestra prestigiosa cartera de clientes, COMP-EC se encuentra organizacionalmente distribuido de la siguiente manera:

- Gerencia General
- Comercialización y Servicio al Cliente
- Departamento Técnico
- Logística y Coordinación
- Administración General

Todos estos departamentos, dirigidos por personal especializado en la actividad del cargo, garantizan un servicio de primera, tanto a nuestros clientes, como en la organización interna de la compañía.

NUESTRAS LINEAS DE NEGOCIO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

Nuestro objetivo principal es poderle brindar a nuestros clientes un servicio técnico profesional de la más alta calidad, manteniendo e incrementando la productividad de sus inversiones tecnológicas y ayudando a que mejoren notablemente los rendimientos y velocidades de los equipos y programas. Esto permitirá que nuestros clientes se olviden de las demoras y los problemas que se generan en su empresa cuando las computadoras no funcionan de la manera adecuada.

En COMP-EC contamos con técnicos certificados por Microsoft (MCE) e Ingenieros Calificados en Sistemas Operativos de múltiples plataformas, encargados de atender las necesidades que usted tenga en cualquier requerimiento, sean estos tanto de Hardware como de Software.

Nuestra capacidad técnica profesional está orientada para brindarle a usted y a su empresa la mayor cobertura tecnológica posible, permitiendo que su recurso humano pueda dedicarse enteramente a las actividades propias de su negocio.

Nuestros servicios profesionales comprenden:

- Mantenimiento de Hardware Empresarial y Corporativo: Servidores, Mainframes y Periféricos.
- Mantenimiento de PC e Impresoras: Mantenimiento Preventivo, Correctivo y con reposición de repuestos.
- Outsourcing: Recurso Humano dentro de sus instalaciones para el Soporte Técnico de su empresa.
- Inventario de Hardware Computacional y Periféricos dentro de sus instalaciones.
- Respaldo Seguro de Información en medios ópticos resguardados (DATABANKING).
- Recuperación de Datos Multiambiente.

DISEÑO, INSTALACIÓN Y ANALISIS DE REDES

Proveemos a nuestros clientes de las mejores soluciones de Networking del mercado, orientadas a cubrir sus necesidades de Disponibilidad, Movilidad, Seguridad y alto desempeño de las infraestructuras de redes e Internet, logrando el mayor provecho de la inversión y de una manera óptima y segura, ya que constituyen la herramienta clave para garantizar la continuidad de los negocios.

Nuestro equipo está capacitado para resolver sus requerimientos de una manera rápida, eficiente, y con disponibilidad de recursos, brindándole soluciones de:

- Diseño e Instalación de Redes de Datos Alámbrados e Inalámbricos.
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Red.
- Equipos de Respaldo (STANDBY).
- Venta de Materiales y Equipos de Redes y Comunicaciones.
- Migraciones de Infraestructuras y Mudanzas Físicas.
- Atención a Llamadas de Emergencia.
- Asesoría Profesional.

COMERCIALIZACION DE EQUIPOS TECNOLOGICOS

En COMP-EC también contamos con Importación y Distribución directa de equipos computacionales tales como laptops, desktops, agendas digitales, impresoras, partes y piezas de computación y equipos de electrónica en general.

Proveemos insumos de las mejores y más prestigiosas marcas en el mercado siendo nuestros precios los más competitivos ya que somos mayoristas certificados de partes y piezas, brindándoles a nuestros clientes ahorros significativos en la adquisición masiva de equipos o repuestos para sus necesidades computacionales del momento.

Inscríbese como nuestro cliente y solicite gratuitamente nuestra lista de precios en: <http://www.Comp-Ec.com/registro>

RESUMEN EJECUTIVO

El Cliente nos ha invitado a participar en la licitación de un proveedor con experiencia que pueda proveerle del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para sus Equipos de Computo en cada una de sus dependencias.

El Cliente desea que mediante este servicio se mantenga en óptimas condiciones, tanto físicas como operativas, toda su infraestructura actual de computadores de escritorio y laptops, instalados en diversas localidades dentro del territorio Ecuatoriano.

Los alcances fundamentales de este proyecto son:

- Contar con el máximo rendimiento de los Equipos de Computación.
- Proteger la inversión actual de su parque tecnológico con mantenimientos preventivos que permita la extensión de la vida útil de cada equipo.
- Disminuir el índice de fallas en los equipos y tratar de identificar futuros problemas para resolverlos antes que se presenten.
- Mantener física y técnicamente protegido a todas las partes y piezas de los computadores que ya no posean garantía de la marca.
- Contar con un servicio profesional y calificado que los ayude a resolver incidentes en el menor tiempo posible cuando un equipo falle en indistinta localidad.
- Minimizar el impacto en las labores de los usuarios cuando un equipo se dañe.
- Mantener actualizado su registro interno de equipos por modelo, marca, serie, usuario y detalle técnico.

DESCRIPCION DE NUESTRA PROPUESTA

Nuestra propuesta está basada en proveer todos los servicios solicitados y necesarios para el cliente, mediante el análisis previo de la información proporcionada sobre su actual infraestructura computacional, identificando los equipos que se encuentran en producción, su tipo, modelo y la ubicación geográfica de los mismos.

DETALLE DE LOS SERVICIOS OFERTADOS

Es una realidad innegable que diariamente dentro de las empresas se desarrollan e implementan escenarios tecnológicos complejos en busca de mayor agilidad en la operación de sus negocios.

Es por esto que COMP-EC ha enfatizado su misión en proyectar soluciones de una manera adaptable y escalable para cada una de las necesidades tecnológicas que el cliente genera en la gestión continua de su día a día comercial.

Así mismo COMP-EC se ha preocupado de no sobre-dimensionar costos en contratos de servicios que raramente son utilizados, segmentando el alcance de los mismos de tal forma que el cliente pueda seleccionar de la manera más eficaz lo que se ajuste a su presupuesto y a sus necesidades.

Sin duda un Plan de Mantenimiento Calendarizado ayuda a que disminuyan notablemente los problemas informáticos, a la vez que mejoran notablemente los rendimientos y velocidades de los equipos y programas.

Es por ello, que cualquier empresa valora notablemente contar con este servicio, dado que le significa un enorme ahorro de dinero en reparaciones técnicas, olvidándose de las demoras y los problemas que se generan en su empresa cuando las computadoras o redes no funcionan.

Es por esto que nuestros clientes pueden optar por los siguientes niveles de servicio que se ajusten adecuadamente a su realidad tecnológica instalada:



NIVEL 1: CODIGO VERDE PROTECCION PREVENTIVA

El Nivel 1 de Protección Preventiva comprende:

1. Diagnostico y Reparación **SIN COSTO** de todos los equipos contratados **EN CUALQUIER MOMENTO** que presenten problemas de Hardware dentro del periodo de validez del contrato (No se incluyen Repuestos). Este Servicio se realizara en los talleres de COMP-EC en un periodo no mayor a **48 HORAS** después de que el cliente haya ingresado el equipo a nuestras instalaciones para su revisión.
2. Cobertura de Atención de Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00.
3. Visita Técnica en sitio (dentro de las Instalaciones del cliente) por parte de nuestros Ingenieros de Servicio, quienes realizaran un Mantenimiento Físico Interno y Externo de cada uno de los equipos contratados. Esta visita se dará **2 VECES** al año, en donde se efectuara:
 - Limpieza Externa del CPU, Teclado, Mouse y Monitor.
 - Limpieza Interna del CPU y Mouse.
 - Limpieza Electrónica de Partes importantes del CPU como bancos de Memoria, ranuras de expansión y Acceso de Tarjetas.
 - Limpieza de Cabezales de Lectores Ópticos como CD-ROM, DVD-ROMs, ZIP Drives.
 - Limpieza y Lubricación de ventiladores y disipadores de calor del CPU, Tarjetas de Video y Drives.
 - Limpieza de Cables de Conexión Interno como cables SATA, IDE, USB, y de conexiones específicas.
 - Arreglo de desperfectos electrónicos encontrados dentro de los componentes del CPU (No Incluye repuestos).
 - Levantamiento de información sobre los datos del equipo una vez hecho el mantenimiento, incluyendo en una hoja de inventario la marca, serie, modelo, características técnicas, usuario, localidad y desperfectos encontrados. Este inventario se entregara formalmente al cliente al final del último mantenimiento realizado en el contrato.
 - Pruebas de correcto funcionamiento del equipo atendido.
 - Utilización de productos de limpieza de marcas reconocidas por su calidad y desempeño tales como 3M, Maxell, RITE-OFF y equipos de mantenimiento especiales para equipos de cómputo.

Metodología para las Visitas de Mantenimiento Preventivo:

Planificación

En esta etapa, se define previamente con el cliente el cronograma de los mantenimientos periódicos en cada localidad, para lo cual se elabora un calendario donde se especifican las fechas, horarios y los equipos que serán atendidos.

Ejecución

Los Ingenieros de Servicio de COMP-EC se dirigen donde el cliente para realizar el servicio de Mantenimiento Preventivo según el calendario previsto.

Pruebas de Funcionamiento

Una vez concluida cada una de las fases del mantenimiento, serán ejecutadas pruebas de funcionamiento del equipo, trabajando con las aplicaciones propias del cliente, y verificando el correcto funcionamiento de las mismas.

Levantamiento de Información

Una vez completada la limpieza, se procede a registrar el número de serie, modelo, marca y código de activo fijo (si existiera) de todos los equipos de computo atendidos. Así mismo se registra la firma del usuario quien expresa su conformidad y aceptación del servicio efectuado.

Entrega de Documentación

Se entregara el Informe Final al cliente, conteniendo los datos del inventario y las consideraciones finales.



**NIVEL 2: CODIGO AZUL
PROTECCION PREVENTIVA Y
CORRECTIVA**

El Nivel 2 de Protección Preventiva y Correctiva comprende:

1. Diagnostico y Reparación **SIN COSTO** de todos los equipos contratados cuando estos presenten problemas de Hardware (No Software) dentro del periodo de validez del contrato.
2. Descuento del 20% en costos de llamadas de Soporte de Software (Ambiente Windows y Linux).
3. Cobertura de Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00.
4. Repuestos **SIN COSTO** de cualquier Parte o Pieza que presente desperfectos o fallas y que impida el correcto funcionamiento del equipo de cómputo.
5. Respuesta técnica en sitio (donde el cliente) **SIN COSTO** en un máximo de **5 HORAS** después de reportada la falla en cualquiera de los equipos contratados.
6. Visita en sus Instalaciones de nuestros Ingenieros de Servicio quienes realizaran un Mantenimiento Físico Interno y Externo de los equipos contratados **3 VECES AL AÑO**.

Procedimiento para recibir este Servicio:

El cliente reportara telefónicamente el problema suscitado con el computador a nuestro centro de atención. En esta llamada el cliente deberá proporcionar los siguientes datos:

- Tipo y Marca del Equipo.
- Breve Descripción del Daño o problema registrado.
- Ubicación Física del equipo (Dirección de la Empresa).

En un lapso no mayor a **5 HORAS** (Dentro de la provincia del Guayas), nuestro staff de ingenieros técnicos se trasladaran donde el cliente para diagnosticar y solucionar el problema reportado, llevando consigo partes/piezas que puedan ser utilizadas para la reparación del equipo.

Si el equipo requiere de una reparación que conlleve mayor tiempo, será necesario llevarlo al taller de COMP-EC donde se le realizara un diagnostico mediante equipos especializados para determinar la falla presentada.

Una vez reparado el equipo y hecha las pruebas finales de funcionamiento, se procederá a transportar al mismo donde el cliente para su instalación y configuración.

Finalmente se entregara al cliente el informe técnico de la reparación efectuada, incluyendo recomendaciones de prevención (si las hubiere).



**NIVEL 3: CODIGO NARANJA
PROTECCION PREVENTIVA Y
CORRECTIVA CON EQUIPOS STANDBY**

El Nivel 3 de Protección Preventiva y Correctiva con Equipos Standby comprende:

1. Diagnostico y Reparación **SIN COSTO** de todos los equipos contratados cuando estos presenten problemas de Hardware dentro del periodo de validez del contrato.
2. Repuestos **SIN COSTO** de cualquier Parte o Pieza que presente desperfectos o fallas y que impida el correcto funcionamiento del equipo de cómputo.
3. Descuento del 30% en costos de llamadas de Soporte de Software (Ambiente Windows y Linux).
4. Cobertura las **24 HORAS, los 7 DIAS** de la Semana.
5. Respuesta técnica en sitio (donde el cliente) **SIN COSTO** en un máximo de **2 HORAS** después de reportada la falla en cualquiera de los equipos contratados.
6. Visita en sus Instalaciones de nuestros Ingenieros de Servicio quienes realizaran un Mantenimiento Físico Interno y Externo de los equipos contratados. Estas visitas se efectuaran **4 VECES AL AÑO**.

Procedimiento para recibir este Servicio:

El cliente reportara telefónicamente el problema suscitado con el computador a nuestro centro de atención. En esta llamada el cliente deberá proporcionar los siguientes datos:

- Tipo y Marca del Equipo.
- Breve Descripción del Daño o problema registrado.
- Ubicación Física del equipo (Dirección de la Empresa).

En un lapso no mayor a **2 HORAS** (Dentro de la provincia del Guayas), nuestro staff de ingenieros técnicos se trasladaran donde el cliente para diagnosticar y solucionar el problema reportado, llevando consigo partes/piezas que puedan ser utilizadas para la reparación del equipo.

Si el equipo requiere de una reparación que conlleve mayor tiempo, será necesario llevarlo al taller de COMP-EC donde se le realizara un diagnostico mediante equipos especializados para determinar la falla presentada.

Se dejara en **REEMPLAZO** provisional un equipo de similares características al retirado por reparación para que el usuario continúe en sus labores cotidianas.

Una vez reparado el equipo y hecha las pruebas finales de funcionamiento, se procederá a transportar al mismo donde el cliente para su instalación y configuración.

Finalmente se entregara al cliente el informe técnico de la reparación efectuada, incluyendo recomendaciones de prevención (si las hubiere) y se retirara el equipo puesto en reemplazo..

LAS 6 RAZONES PRIMORDIALES DEL POR QUE CONTRATAR UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO



Por Disponibilidad – Toda Compañía se preocupa incesantemente de mantener operativa su capacidad de producción al 100%. Contratar un plan de mantenimiento con una empresa responsable y especializada garantiza que sus sistemas informáticos se mantengan operativos continuamente y sin retrasos.



Por Seguridad – Su inversión tecnológica crece diariamente en la constante automatización de los procesos productivos internos. Cuando un equipo falla y no es reparado por personal especializado, esta inversión se ve disminuida, y en muchos casos, perdida.



Por Ahorro – Contratar soporte especializado para la solución de problemas técnicos únicamente cuando estos se presenten, conllevan a través del tiempo: un costo mayor. Contratar un plan de Mantenimiento para sus equipos le asegura disponer de soporte calificado a bajo costo, las veces que usted lo requiera.



Por Rendimiento – Todos los profesionales de la Tecnología concuerdan en que la capacidad operativa total de los equipos de cómputo se basa también en un buen mantenimiento lógico y físico. El Mantenimiento preventivo es primordial para obtener la mayor ventaja en los recursos de un equipo de cómputo y sus periféricos.



Por Calidad – La reparación técnica de un equipo de cómputo debe de ser realizada por personal calificado y profesional. Contar con un plan de Mantenimiento le permite tener la seguridad de que usted cuenta con el apoyo certificado de Ingenieros Informáticos y Electrónicos en cualquier momento y para todos sus equipos.



Por Tranquilidad – Contratar un plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo permite que usted se dedique íntegramente a los aspectos más importantes de su negocio sin preocuparse por la estabilidad de su sistema informático. La tranquilidad de contar con un proveedor de servicios de calidad como Comp-Ec, es invaluable.

COMPARATIVO DE LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO

			
Cobertura de Atención a Llamadas de Emergencia de Hardware	5x10	5x10	7x24
Periodicidad de Mantenimientos Físicos Interno y Externo del equipo por año	2	3	4
Tiempo Máximo de Respuesta Técnica (Después de Reportado el Incidente)	48 HORAS	5 HORAS	2 HORAS
Incluye Repuestos SIN COSTO para la reparación del equipo.	NO	SI	SI
Incluye Equipos de Contingencia (Provisionales)	NO	NO	SI
Descuentos por Volumen de Equipos (más de 100)	NO	SI	SI
Bonos Efectivos en Compras de Partes y Piezas.	NO	NO	5%
Mantenimientos para Equipos adicionales sin costo.	NO	2%	4%
Incluye actualizaciones lógicas de HARDWARE (Firmwares).	NO	NO	SI
Descuentos en Servicios Profesionales de Software (Ambiente Windows y Linux)	NO	20%	30%

VALORES POR NIVELES

Valor Mensual por equipo según nivel de Mantenimiento y Protección

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Computadores Desktop o Minitower con Monitor, Teclado y Mouse	\$ 4,05	\$ 6,89	\$ 10,33
Equipos Portables Laptops	\$ 6,45	\$ 10,97	\$ 16,45
Impresoras a Inyección, Impresoras Laser, Impresoras Multifunción, Impresoras Matriciales	\$ 4,99	\$ 8,48	\$ 12,72

PROPUESTA ECONOMICA

Valor Mensual de Mantenimiento de Equipos por Clase

	Cantidad	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Computadores Desktop o Minitower con Monitor, Teclado y Mouse	0	\$	\$	\$
Equipos Portables Laptops	0	\$	\$	\$
Impresoras a Inyección, Impresoras Laser, Impresoras Multifunción, Impresoras Matriciales	0	\$	\$	\$
Valor Mensual del Contrato Según Nivel de Protección		\$	\$	\$