TESOS.CO® es una marca de Grupo TUiNNO.SAS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Soporte de tecnología

TESOS Compartido

1. QUIENES SOMOS

Grupo TUiNNO.SAS es una Organización de servicios de tecnología de información y comunicaciones, metodologías de innovación y transformación, creada a partir de la experiencia de un equipo de Ingenieros expertos con más de 25 años de experiencia.

Convencidos de poder generar valor a través de nuestro conocimiento y experiencia, nos dedicamos a unir esfuerzos para crear un modelo de servicio novedoso y efectivo, TESOS.CO®, en donde el resultado se deriva en un Servicio de Calidad, con conocimiento técnico especializado en servicio superior y con las capacidades de generar soluciones efectivas para nuestros Clientes.

TESOS.CO es un emprendimiento 100% colombiano que nace en 2018. Desde el principio nos apasionó la idea de poder llevar toda esa experiencia de servicio de soporte técnico a usuarios de escritorio, ya que dicha experiencia estaba principalmente reservada para el sector corporativo (con mejores prácticas, herramientas de gestión, aseguramiento de calidad, estándares de servicio, etc.) y por ello decidimos enfocar nuestros esfuerzos en pymes, independientes y hogares.

Para el segmento corporativo toda la experiencia de TESOS se pone a disposición de las compañías Integradoras de servicios de tecnología en la modalidad de ***Marca Blanca,*** en esta modalidad nuestros TESOS van a trabajos en misión a los clientes de nuestros clientes integradores representando su marca.

“En TESOS.CO® estamos convencidos que la tecnología
no tiene por qué ser un problema para nuestros Clientes”

3 DESCRIPCIÓN DE NUESTRO SERVICIO

3..1 Técnico de soporte en campo TESO Compartido para la plataforma de PCS, impresoras y periféricos

3..1.1 Objetivo del servicio:

Este Servicio está orientado a Organizaciones que requieren soporte a su plataforma pero que, por el número de dispositivos, la cantidad de incidentes o por la naturaleza del negocio no requiere servicio todos los días, pero si requieren un compromiso de servicio tiempo parcial para atender los requerimientos e incidentes. Para lo anterior su Organización contará con un TESO con conocimiento y experiencia en plataforma de PCs e impresoras, tiempo parcial 8 horas a la semana.

3..1.2 Alcance

Proveer servicios integrales a la plataforma de tecnología de PCs , impresoras, periféricos y en general a los dispositivos que hagan parte del especio de trabajo de los usuarios; servicios básicos y de primeros auxilios en redes y servidores, Este servicio se presta asignado un técnico de soporte en sitio 8 horas a la semana en 2 visitas de, medio día o una visita de un día. Durante esta visita se atienden los requerimientos de tecnología.

Adicional a estas vistas el cliente tendrá hasta 2 servicios de 2 horas de soporte al mes no acumulables para atender emergencias dentro del horario hábil en los días que el TESO no está en Sitio

Este servicio está orientado a Pymes que cuentan entre 5 y 15 estaciones de trabajo

Este soporte comprende:

Ante cualquier falla, error, duda de uso ó incidente en general de cualquiera de los dispositivos objetos de esta propuesta EL **CLIENTE** podrá contar con un soporte que incluye cualquiera de las siguientes intervenciones posibles de acuerdo con la falla o problema presentado:

Soporte y Configuración a SO (Sistema Operativo)	Configuración
	Soporte
	Actualización
	Gestión de Garantía Fabricante
Soporte y Configuración a Software Basico (Navegador, Ofimática, Antivirus, Compresor, Lector PDF)	Configuración
	Soporte
	Actualización
	Gestión de Garantía Fabricante
Soporte y Configuración a Software No Base (SW Especializado)	Configuración
	Soporte
	Actualización
	Gestión de Garantía Fabricante
Perifericos	Configuración
	Soporte HW
	Asesoria
	Instalación
	Gestión de Garantía Fabricante

3..1.3 COMPROMISO DE SERVICIO

Horarios de Atención: 8am – 12 m con un técnico asignado en sitio dos días a la semana de lunes a viernes acordado o 8am -5pm con un técnico asignado en sitio un día a la semana según programación acordada

Perfil TESO asignado:

Nombre del Cargo	**Gestor de Servicio Técnico en Sitio**
Estudios	Bachiller, Estudios afines Técnicos en TI (Sistemas, Redes, Data Center, etc)
Experiencia en	Solución técnica de Incidentes y Requerimientos de Hardware y Software. Conocimiento básico en Ofimática. Conocimiento en HW de PCs, Impresoras, Scanner, Redes (nivel básico)
Tiempo de Experiencia	Entre 1 y 2 Años en sector de TI
Habilidades requeridas	Persona dinámica. Con orientación al logro y ser productivo. Con experiencia en Servicios al Cliente. Debe tener habilidades de comunicación empatica, asertiva y resolutiva.

Para incidentes que requieran reparaciones de Hardware o Cambios de repuestos, TESOS podrá cotizar la mano de obra y los repuestos. Los tiempos dependerán de la disponibilidad de los repuestos y los tiempos de reparación acordados con el Laboratorio para cada caso**.**

3..1.4 Costos del servicio

Nombre del Producto	Valor mes $	(QTY) Número Meses	Valor Total $
Servicios Profesionales			
TESO compartido 8 horas semanales mas 2 casos de emergencia al mes	$ 1.000.000,00	1	$ 1.000.000
TOTAL ANTES DE IVA $	**$**		**1.000.000**
IVA 19%	**$**		**190.000**
TOTAL CON IVA	**$**		**1.190.000**

3..2 SUPUESTOS

- **CLIENTE** proveerá un puesto de trabajo para el técnico asignado con dotación de teléfono y computador
- **CLIENTE** debe garantizar la logística de acceso a las instalaciones en donde se requiera realizar las labores.
- Los gastos de viaje como tiquetes, hospedaje y alimentación no están cubiertos en esta oferta si se requiere que el técnico viaje a otras ciudades diferentes a Bogotá
- El personal asignado por Grupo TUiNNO SAS cumple con los pagos de parafiscales y seguridad social exigidos por la ley.
- En caso de calamidad, enfermedad o ausencia temporal del Técnico asignado, Grupo TUiNNO contará hasta con 5 días hábiles para ubicar un técnico temporal o definitivo.
- Después del primer mes de operación se propone una reunión para revisar el volumen de requerimientos e incidentes y así determinar si un recurso es suficiente para el soporte de tecnología

4 CONDICIONES COMERCIALES

- Los precios están expresados en pesos colombianos
- Los valores son netos, por lo cual se le debe agregar el correspondiente IVA.
- La Orden de Compra y/o contrato es requerida para el inicio de los trabajos.
- Forma de Pago:
  - Mensual con la firma del acta de entrega de bienes y servicios firmada por Coordinador de servicios del cliente
  - El plazo de pago es de 30 días contra recepción de factura.
- Los valores, alcances y términos de esta propuesta tienen vigencia por 30 días calendario a partir de la fecha de entrega del presente documento.
- La orden de compra y/o contrato se debe generar a nombre de **Grupo TUiNNO.SAS** con NIT: 901.146.395-1