SoporteXperto, Grupo Laitcorp.
San Vicente de Moravia, San José, Costa Rica
W: www.soportexperto.com
E: alberto.rueda@soportexperto.com
T: +506 2528-5888, 8829-8615.

PRESENTACIÓN DE SERVICIOS

+506 2528-5888 alberto.rueda@soportexperto.com

Reciba un cordial saludo de parte de SoporteXperto.

De esta forma deseamos presentarnos formalmente ante su empresa, para ofrecerles un servicio real y efectivo en el área de gestión tecnológica a usuarios e infraestructura de tecnologías de la información, estando seguros de que nuestro modelo Outsourcing es una verdadera opción económica y funcional.
Ejecutamos nuestro modelo en Costa Rica desde 1995 y a nivel Centro Americano desde el año 2001.

Por lo demás esperamos tener el agrado de pertenecer a su selecto grupo de proveedores, y además, lograr con nuestros servicios y recursos, que su empresa y los usuarios de la misma sean más productivos y estén más satisfechos, tengan una cooperación completa y responsable a su área de tecnología.

Nuestra cobertura actual va desde Guatemala hasta Panamá, incluyendo Rep. Dominicana y Puerto Rico.

SOPORTEXPERTO,
GRUPO LAITCORP
+506 2528-5888
alberto.rueda@soportexperto.com

Sobre nosotros

Somos una empresa dedicada a la consultoría de TI y comunicaciones.

NUESTRO PERFIL

SoporteXperto.com nació hace más de 22 años, con el objetivo de brindar un servicio personalizado en la atención de incidentes informáticos que puedan poner en riesgos los activos tecnológicos de sus clientes.

¿QUE HACEMOS?

- Contratos por servicios de técnicos informáticos especialistas.
- Acompañamiento en la implementación de sistemas, control y coordinación de proveedores.
- Consultorías especializadas por horas o por contratos.
- Asesorías en áreas de tecnologías empresariales.
- Instalación y mantenimiento de cámaras de Seguridad.
- Gestión y administración de proyectos especializados
- Venta de equipos y licencias.

El modelo de nuestros contratos o proyectos está diseñado para todas aquellas empresas o instituciones que desean servicios de un profesional en el área de Comunicaciones, Seguridad, Gestión de Proyectos, Análisis de Riesgos, Soporte Técnico, Hardware, Licenciamiento y CCTV, ofreciéndoles el tiempo necesario para organizar, soportar, asesorar y ejecutar todas las labores referentes a la administración de su área de TI.

Las posibilidades del servicio son variables y pueden ser:

• Cuartos de tiempo. 40 horas mensuales.

• Medios tiempos 80 horas mensuales.

• Tiempos completos 160 horas mensuales

• Compra de horas adelantadas, por demanda

+506 2528-5888 alberto.rueda@soportexperto.com

Servicios

Como parte de nuestro portafolio de servicios, procuramos siempre dar un valor agregado a todos nuestros clientes, nuestra vocación de servicio supera expectativas dada nuestra pasión y profesionalismo.

Consultoría

Procesos de consultoría en tecnologías de información, especializada en áreas de alta importancia para las empresas en los mercados actuales. Dichos procesos pueden ser contratados por horas o por proyecto.

Infraestructura

Contamos con más de 10 especialistas certificados en las principales tecnologías y tendencias del mercado informático en la actualidad, tales como Microsoft, CISCO, Apple, Linux y más.

Cloud Computing

Utilizando tecnologías de Amazon, Microsoft y otras empresas líderes en el mercado de Cloud Computing, brindamos a nuestros clientes las soluciones necesarias para la migración total o parcial de su ambiente tecnológico a un escenario de cloud.

Help Desk

Servicios de soporte o HelpDesk tanto presenciales como remotos, con personal altamente capacitado, en constante revisión y con altos controles de calidad, para garantizar un servicio oportuno, eficiente y seguro.

+506 2528-5888 alberto.rueda@soportexperto.com

Presencia

LAITCORP

Costa Rica | Centro América | EE UU | Caribe | Sur América

SoporteXperto.com es miembro fundador de un grupo de empresas distribuidas en toda la región americana, las cuales brindan servicios en tecnologías de la información y son reconocidas en sus áreas de trabajo en cada uno de los países donde tiene presencia.

+506 2528-5888 alberto.rueda@soportexperto.com

Tecnologías

Microsoft CISCO

MICROSOFT

Atendemos los principales productos y tecnologías del más importante proveedor de software corporativo, con personal altamente capacitado.

CISCO

Sistemas de conectividad empresarial, basados en tecnologías CISCO, utilizando personal interno o empresas aliadas cuando sea necesario

CLOUD

Como producto innovador, contamos con altos conocimientos en sistemas de Cloud y procesos de migración de tecnologías.

COBIT 5 AN ISACA® FRAMEWORK (ISC)² ITIL®

COBIT

Nos basamos en los objetivos de control COBIT para garantizar que el servicio cumple con estándares internacionales.

ISC2

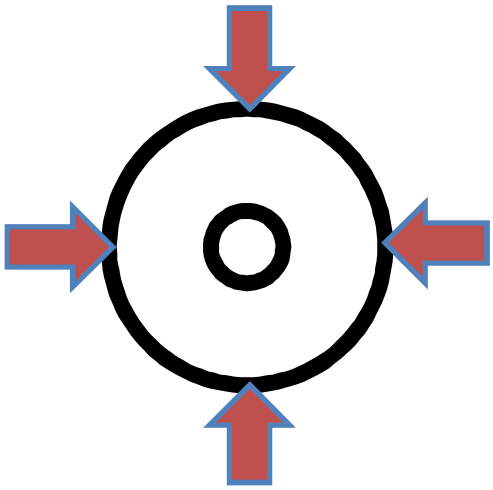
A nivel de seguridad utilizamos las buenas prácticas sugeridas por la organización ISC2.

ITIL

Nos regimos por un modelo de servicio basado en ITIL v3, donde todos nuestros agentes de operaciones se encuentran certificados.

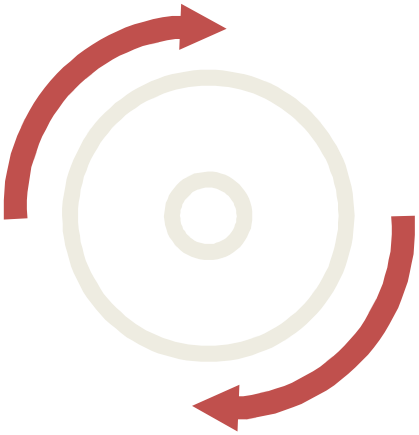
+506 2528-5888 alberto.rueda@soportexperto.com

Metodología



Metodología basada en ITIL donde nuestros encargados del departamento de operaciones cuentan con el conocimiento suficiente para la atención de los incidentes y situaciones especiales del cliente. Además, las constantes capacitaciones del personal técnico que atiende las incidencias, hace que los niveles de escalamiento sean utilizados sólo en situaciones apremiantes y la mayoría de soluciones se dan en sitio por los técnicos contratados.

Controles constantes por medio de nuestros sistema de operaciones, los cuales le dan al cliente un **encargado de operaciones durante el tiempo proporcional al contrato** el cual se encarga de coordinaciones, revisiones y reuniones mensuales o bimensuales de seguimiento.



+506 2528-5888 alberto.rueda@soportexperto.com

Equipo de trabajo

Personal de Soporte

Área de trabajo:
Encargado del soporte a usuarios finales

Técnico encargado de brindar el servicio de soporte a los usuarios finales, en sitio o vía remota.

Certificado y con conocimientos en las diferentes tecnologías y marcas:

- Microsoft, Azure, O365,
- Cisco, Linksys, Ubiquiti
- HPE, Dell, Lenovo etc.

Ejecuta tareas programadas y atención de incidentes.

Personal de Operaciones

Área de trabajo:
Planeación y gestión del contrato.

Coordinador del servicio, encargado de dar seguimiento y asignar el trabajo diario del técnico de soporte y el técnico de infraestructura. Revisión de bitácoras y planeamiento anual.

Personal de Infraestructura

Área de trabajo:
Servidores y equipos de comunicación etc.

Ingeniero especialista en las áreas de:
- Redes de comunicación, . - Servidores, NAS, SAN, etc.
- Cloud.

Con alto grado de Certificación y con amplia experiencia en las diferentes tecnologías:

- Microsoft, Azure, O365,
- Cisco, Linksys, Ubiquiti
- HPE, Dell, Lenovo etc.

Ejecuta tareas programadas y atención de emergencias.

+506 2528-5888 alberto.rueda@soportexperto.com

Ejemplos de oferta

A continuación se presentan 3 opciones de paquetes básicos recomendados de acuerdo a la cantidad de equipos que tiene la compañía. Estos pueden ser modificados según la necesidad del cliente:

Tiempo completo

1 Técnicos de Soporte, Tiempo completo
160 Horas en sitio

Horas extraordinarias:
Fuera de horario o en días libres o feriados.

SLA de Atención:
Según contrato

Forma de pago:
Mensual

Medio tiempo

1 Técnico de Soporte ½ Tiempo
80 horas en sitio

Horas extraordinarias:
Fuera de horario norma o en días libres o feriados.

Especialista Infraestructura
No incluye

Soporte Remoto
Costo por tiquete o
Costo mensual x demanda

SLA de Atención:
Según contrato

Forma de pago:
Mensual

Tiempo por demanda

1 Técnico de Soporte Según Demanda
1 hora en sitio

Horas extraordinarias:
Fuera de horario norma, o en días libres o feriados.

Especialista Infraestructura
No incluye

Soporte Remoto
Costo por tiquete o
Costo mensual x demanda

SLA de Atención:
Según disponibilidad

Forma de pago:
Mensual

Proceso de toma de cliente

Primer mes pago doble

Proceso que se ejecuta una sola vez y tarda un mes. Se utiliza recursos independientes al técnico que da el soporte y con la intervención de otros profesionales para evaluar o sugerir al encargado de la organización.
Realizar el inventario general de equipos.
Verificación de contratos o proveedores de equipos de computo, de enlaces de internet y revisión de los niveles de atención que ofrecen los mismos.
Toma del proceso de las claves, de los servidores, de las comunicaciones, administración de los buzones de correos, diagramación de la red y enlaces.
Verificación de las mejores practicas para el uso del TI en la organización.

+506 2528-5888 alberto.rueda@soportexperto.com

Generalidades

Licencias

Cualquier uso de licencias o de sistemas que requiera uso de software no libre, el costo correrá por cuenta del cliente.

Pago

El pago se realizará mes adelantado cerrando cada mes con un informe formal de labores enviado a la Gerencia. Los pagos se realizarán según entrega de factura por transferencia o cheque.

Detalles

Cualquier negociación extra deberá de indicarse en el contrato de servicio

Nuestros Clientes

Aceros Carazo

Alumimundo

Datacenter Consultores

Automecanix, Grupo Fanast

Destination

Grupo Chemo

Constructora Kirebe

Constructora Codocsa

Artavia & Barrantes Abogados

Tiendas Picaros

RYR Electricidad

Tecnosagot

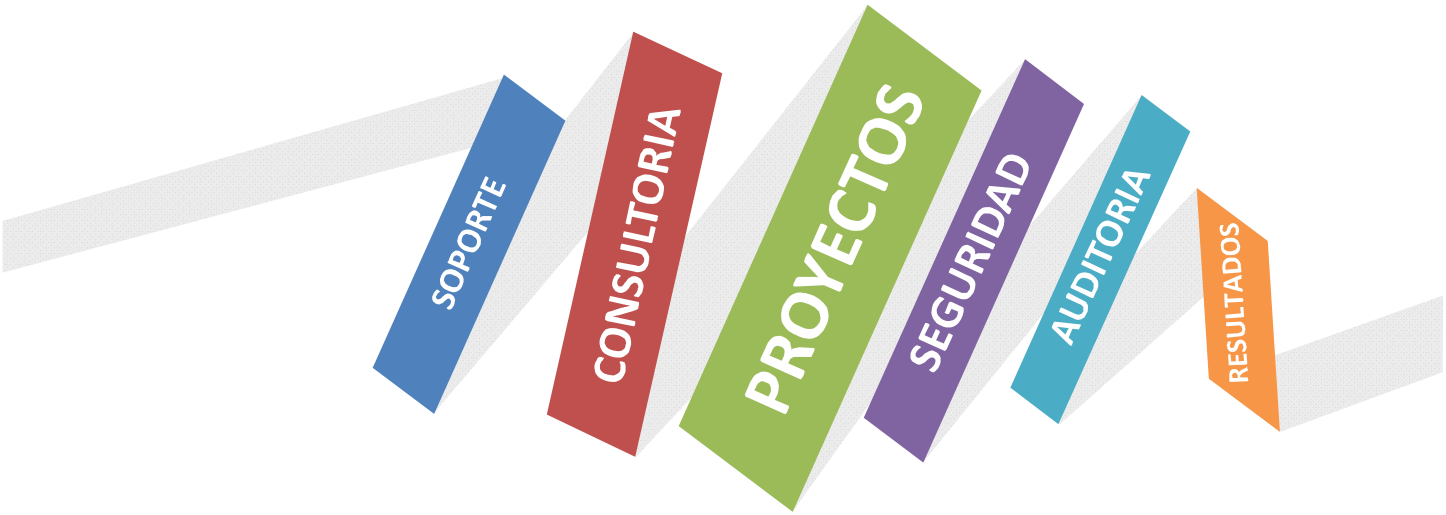
C.C.S.S.

Procuraduría General de la República

Sutel

Correos de Costa Rica

Instituto Costarricense de Turismo

SOPORTEXPERTO
GRUPO LAITCORP

En tecnología, siempre a su lado