

Servicio Integral de Administración y Soporte de Plataforma Tecnológica Empresarial

Reciban un cordial saludo.

Por medio de la presente, nos permitimos presentar nuestra propuesta de servicios de **Administración y Soporte Integral de Plataforma Tecnológica Empresarial**, diseñada para atender de manera especializada las necesidades operativas, preventivas y correctivas de la infraestructura tecnológica de su organización.

Sánchez Ingeniería S.A.S. cuenta con experiencia en la prestación de servicios tecnológicos orientados a la continuidad operativa empresarial, brindando soporte remoto y presencial, administración de plataformas, acompañamiento en incidentes críticos, escalamiento técnico con fabricantes y gestión integral de entornos tecnológicos corporativos.

Actualmente desarrollamos servicios similares en organizaciones con diferentes niveles de complejidad tecnológica, donde administramos ambientes de usuarios finales, servidores, servicios de red, plataformas colaborativas, respaldos, seguridad informática y relacionamiento técnico con terceros proveedores.

Nuestra propuesta contempla un modelo escalonado de atención que incluye:

- **Soporte Nivel 1:** atención a usuario final, incidentes operativos, herramientas ofimáticas, correo electrónico y soporte básico.
- **Soporte Nivel 2:** administración de servidores, redes, virtualización, respaldos y plataformas empresariales.
- **Soporte Nivel 3:** escalamiento técnico especializado con fabricantes y proveedores tecnológicos.

El objetivo principal es ofrecer a su organización un servicio confiable, flexible y técnicamente sólido, permitiendo reducir tiempos de indisponibilidad, optimizar recursos internos y contar con acompañamiento experto en la gestión diaria de su entorno tecnológico.

Adjunto a esta carta encontrará el detalle completo del alcance, modelo de atención y esquema comercial propuesto.

Agradecemos la oportunidad de presentar esta iniciativa y quedamos atentos para ampliar cualquier aspecto técnico, operativo o comercial que consideren necesario.



Presentación

Sánchez IT Ingeniería S.A.S., pone a disposición su servicio especializado de administración y soporte de infraestructura tecnológica empresarial, orientado a garantizar continuidad operativa, estabilidad de plataforma, atención a usuarios, soporte especializado de infraestructura y escalamiento técnico con fabricantes y proveedores.

Nuestra experiencia actual incluye contratos activos de administración tecnológica en organizaciones con diferentes tamaños operativos, brindando soporte remoto, presencial, gestión de incidentes, mantenimiento preventivo y acompañamiento en plataformas críticas.



Ing. Carlos Sánchez

Especialista en Infraestructura y Ciberseguridad

Sánchez IT Ingeniería S.A.S

csanchez@sanchezingenieria.com.co

Phone 57 + 3148836366

Dirección calle 11ª – 78 -56 Ofc. 125



SÁNCHEZ INGENIERÍA S.A.S.
— Infraestructura Tecnológica y Ciberseguridad —

+57 314 883 6366 | csanchez@sanchezingenieria.com.co

2. Objeto del Servicio

Prestación de servicios especializados de soporte tecnológico integral bajo esquema mensual, incluyendo atención a usuarios, soporte de infraestructura, administración de plataformas, acompañamiento técnico y escalamiento especializado.

3. Alcance del Servicio

Nivel 1 – Soporte Usuario Final

- Atención remota diaria
- Soporte correo electrónico
- Office y herramientas colaborativas
- Impresoras
- VPN y accesos remotos
- Diagnóstico inicial de incidentes
- Gestión de tickets
- Soporte Windows

Nivel 2 – Infraestructura Tecnológica

- Administración de servidores
- Active Directory
- Microsoft 365
- Virtualización
- Backup y restauración
- Redes LAN/WAN
- Switches y firewall
- Monitoreo de plataforma

Nivel 3 – Escalamiento Especializado

- Gestión con fabricantes
- Apertura de casos técnicos
- Seguimiento de garantías
- Coordinación con proveedores externos
- Soporte especializado de terceros



4. Modalidad de Atención

Remoto

- Atención en horario hábil empresarial
- Respuesta priorizada según criticidad

Presencial

- Visitas programadas mensuales y/o semanales.
- Atención a incidentes especiales
- Soporte Técnico en sitio Nivel 1 y Nivel 2 según el caso.

5. Modelo Comercial

Rango de usuarios	Cobertura	Valor mensual
1 a 10 usuarios	Remoto + 4 visita mensuales	\$2.400.000
11 a 20 usuarios	Remoto + 4 visitas mensuales	\$2.900.000
21 a 35 usuarios	Remoto + 4 visitas mensuales	\$3.700.000
36 a 50 usuarios	Remoto + presencial ampliado	\$4.500.000
51 a 80 usuarios	Cobertura empresarial extendida	\$5.500.000

6. SLA DE ATENCIÓN

Criticidad	Tiempo de respuesta
Alta	1 hora
Media	4 horas
Baja	8 horas



7. Servicios Incluidos

- Administración tecnológica mensual.
- Seguimiento de incidentes
- Coordinación con proveedores
- Acompañamiento técnico preventivo
- Revisión periódica de estado de plataforma

8. Servicios No Incluidos (Cotización Independiente)

- Proyectos de migración.
- Implementaciones nuevas.
- Auditorías de seguridad.
- Ethical Hacking.
- Cambios mayores de infraestructura.

9. Beneficios para el Cliente

- Reducción de incidentes operativos.
- Continuidad tecnológica.
- Acompañamiento especializado.
- Escalamiento técnico controlado.
- Costos predecibles mensuales.

