

PROPUESTA DE SERVICIO DE MANTECION Y SERVICIO TECNICO DE EQUIPOS COMPUTACIONALES

HOJA DE CONTROL DE VERSIONES				
DOCUMENTO: PROPUESTA DE SERVICIO SOPORTE RELIGARE				
N°	FECHA	APARTADO	MOTIVO	REALIZADO POR
1	23/10/2025	TODO EL DOCUMENTO	CREACION DE DOCUMENTO	PATRICIO WINKLER

Contenido

1. Presentación	3
2. Confidencialidad de los datos.....	3
3. Servicios ofertados	4
3.1 Mantenimiento Preventivo	4
3.2 Instalación de Software	4
3.3 Mantenimiento Correctivo de Software.....	5
3.4 Mantenimiento Correctivo Hardware	5
3.5 Otras Instalaciones.....	6
4. Responsabilidades	6
4.1 Cliente.....	6
4.2 Religare	6
5. Contacto.....	7
6. Modelo de atención	7

1. Presentación

La dependencia actual de la tecnología es innegable: la productividad está directamente relacionada con el rendimiento de los equipos y la estabilidad de la conectividad. No obstante, los sistemas informáticos no están libres de riesgos; la presencia de malware, la pérdida de conexión o las interrupciones en el suministro eléctrico pueden provocar fallas y afectar la continuidad operativa.

Por ello, el mantenimiento integral de hardware y software se vuelve una tarea estratégica. Esto abarca tanto el respaldo adecuado de la información en discos externos u otros medios seguros como la protección de documentos, correos electrónicos y fotografías, asegurando su disponibilidad y resguardo ante cualquier eventualidad. Asimismo, el mantenimiento preventivo y correctivo, junto con la actualización periódica de los equipos a las últimas versiones de software, permite reducir brechas de seguridad y garantizar un óptimo funcionamiento.

El servicio propuesto da respuesta a las necesidades actuales del mercado, ofreciendo soluciones confiables orientadas a la protección de la información y la continuidad operativa.

2. Confidencialidad de los datos

Se garantiza la absoluta confidencialidad de los datos, los cuales pertenecen exclusivamente al usuario titular o a la empresa. En virtud de ello, me comprometo a mantener en estricta reserva toda la información a la que tenga acceso, sea esta confidencial o no, dado que forma parte del patrimonio de la empresa.

Me obligo, además, a no divulgar, publicar, difundir, intercambiar, transferir ni revelar dicha información a terceros, por ningún medio ni bajo ningún motivo o título.

Del mismo modo, se reconoce y respeta la titularidad intelectual de los datos y contenidos, aplicándose a ellos las mismas obligaciones de confidencialidad y resguardo aquí establecidas.

3. Servicios ofertados

A continuación, se describen brevemente los servicios de soporte informático que son ofrecidos en esta oferta.

3.1 Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo se aplica a un equipo o sistema que está en funcionamiento normal y se lleva a cabo con el objeto de que se encuentre en las mejores condiciones operativas posibles, se apliquen las Actualizaciones, Revisiones, Limpieza, Lubricación, Ajustes u otras actividades que sean necesarias para prevenir en lo posible que presenten fallas.

Este tipo de mantenimiento puede realizarse de forma remota y en caso de ser necesario agendar una visita a terreno como por ejemplo en caso de ejecutar una mantención de varios equipos en un lapso de tiempo continuo.

3.2 Instalación de Software

La instalación de Software consiste en realizar el aprovisionamiento en un equipo de Software necesario para poder a llevar a cabo las labores diarias necesarias para el funcionamiento y llevar a cabo las labores diarias de la empresa a la cual se le entrega soporte.

Las instalaciones mas comunes son Software para comprimir, de ofimática como Office, de arquitectura y diseño industrial como productos de Autodesk, de diseño como productos de Adobe, entre otros. Consulte por la disponibilidad de Software.

Este tipo de instalaciones puede realizarse de forma remota y en caso de ser necesario agendar una visita a terreno como por ejemplo en caso de

ejecutar instalación de software de varios equipos en un lapso de tiempo continuo.

3.3 Mantenimiento Correctivo de Software

El mantenimiento correctivo de Software se aplica a equipos que han perdido capacidades de funcionamiento a nivel lógico del Sistema Operativo que no es posible o no ha sido posible corregir con un mantenimiento preventivo, por lo cual, se necesita realizar la reinstalación de Sistema Operativo.

En estos equipos se realiza la reinstalación de Sistema Operativo en el equipo y la instalación de Software base como lectores de pdf, compresores y Office como software de ofimática. Adicionalmente se puede realizar la instalación de Software extra ya sea que posea el cliente o consultar por disponibilidad para realizar la instalación.

3.4 Mantenimiento Correctivo Hardware

El mantenimiento correctivo de hardware se aplica a equipos que presentan fallas o bajo rendimiento debido a problemas en su funcionamiento o en alguno de sus componentes.

Existen dos escenarios principales:

Mejoras de rendimiento: Cuando un equipo requerirá una optimización para mejorar su performance, se realiza una revisión técnica y se indicarán las piezas o componentes que deben ser adquiridos para efectuar la mejora. La compra de dichos componentes será responsabilidad del cliente.

Equipos con falla o sin funcionamiento: En caso de que un equipo no se encuentre operativo por falla de hardware, se realizará un diagnóstico para determinar su posible reparación.

- Si la solución implica el reemplazo de una o más piezas, se informará al cliente para que proceda con la compra del componente afectado (también a cargo del cliente).

- Si el daño no puede ser reparado mediante cambio de piezas, se entregará un diagnóstico preliminar y se recomendará llevar el equipo a un servicio técnico especializado, donde puedan reparar directamente sus componentes electrónicos.

3.5 Otras Instalaciones

Adicionalmente, se realizan la instalación de periféricos como impresoras, scanner, switch para ampliar una red por cable red, dispositivos de red WIFI para entregar cobertura inalámbrica, todo ello sujeto a evaluación que existen las condiciones físicas y de seguridad para realizar la instalación.

4. Responsabilidades

A continuación, se declaran responsabilidades tanto de Cliente como de Religare durante todo el ciclo de atención del Soporte Técnico.

4.1 Cliente

- Proveer acceso mediante de una conexión a internet estable para la atención remota de solicitudes de soporte técnico.
- En caso de atenciones en terreno proveer del espacio necesario para realizar la revisión y reparación de los equipos que debe contar con electricidad y acceso a internet como también todas las medidas de seguridad necesarios.
- Proveer de los insumos necesarios para realizar las correcciones, como piezas de hardware necesarias, equipos WIFI, switches, cables de red con sus accesorios, cables de video, cables de energía eléctrica, entre otros.
- En caso de respaldos de información proveer el almacenamiento necesario para realizar los respaldos.

4.2 Religare

- Provisión de todas las herramientas necesarias para realizar los trabajos.
- Provisión de los Software necesarios

5. Contacto

Los medios de contacto que disponemos para que nos pueda exponer su situación y hacer sus consultas son los siguientes:

- Correo Electrónico: contacto@religare.cl
- Teléfono Móvil: +56 9 8223 6953
- Página Web: <https://religare.cl>

6. Modelo de atención

A continuación, se presenta un resumen donde se presenta gráficamente el modelo de atención ofrecido por Religare Ingeniería Informática

