



**Colombia Computer Support**

**"Calidad, Responsabilidad y Servicio"**

**Portafolio de Servicios  
2019**



# Colombia Computer Support

**"Calidad, Responsabilidad y Servicio"**

## ¿QUIENES SOMOS?

Somos una empresa privada con amplia experiencia; creada en 1999 con el objetivo de responder a las necesidades de las diferentes empresas, instituciones educativas y hogares, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y buen funcionamiento de sus equipos de computo, formando nuestros cimientos en la confianza, responsabilidad y la calidad que se genera por medio de nuestros productos y servicios.

En la actualidad prestamos los servicios de:

- ❖ Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Computadores (PC's), Portátiles (laptops), Servidores e Impresoras.
- ❖ Planes de Prestación Servicios en Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Cómputo.
- ❖ Asesoría, Diseño y Desarrollo de Páginas Web.
- ❖ Venta de equipos de computo, accesorios y suministros.

Participamos activamente en la búsqueda de nuevas tecnologías, manteniendo actualizados los conceptos y el desarrollo de normas internacionales y regionales, para estar a la vanguardia en información y tecnología.



# **Colombia Computer Support**

**"Calidad, Responsabilidad y Servicio"**

## **MISIÓN**

Somos una empresa de Servicios Técnicos especializados en equipos de cómputo. Nuestra misión es prestar a nuestros clientes servicios con calidad, responsabilidad y cumplimiento, teniendo como primer prioridad la satisfacción de nuestros clientes por nuestros productos.

## **VISIÓN**

Colombia Computer Support, espera para el año 2.022, posicionarse como la mejor empresa en Servicio Técnico de equipos de computo del país, expandirnos a nivel nacional, llevando nuestros servicios a empresas y hogares, manteniendo la calidad, honestidad y cumplimiento.



**Colombia Computer Support**

"Calidad, Responsabilidad y Servicio"



## Portafolio de Servicios 2019



Customer  
Services

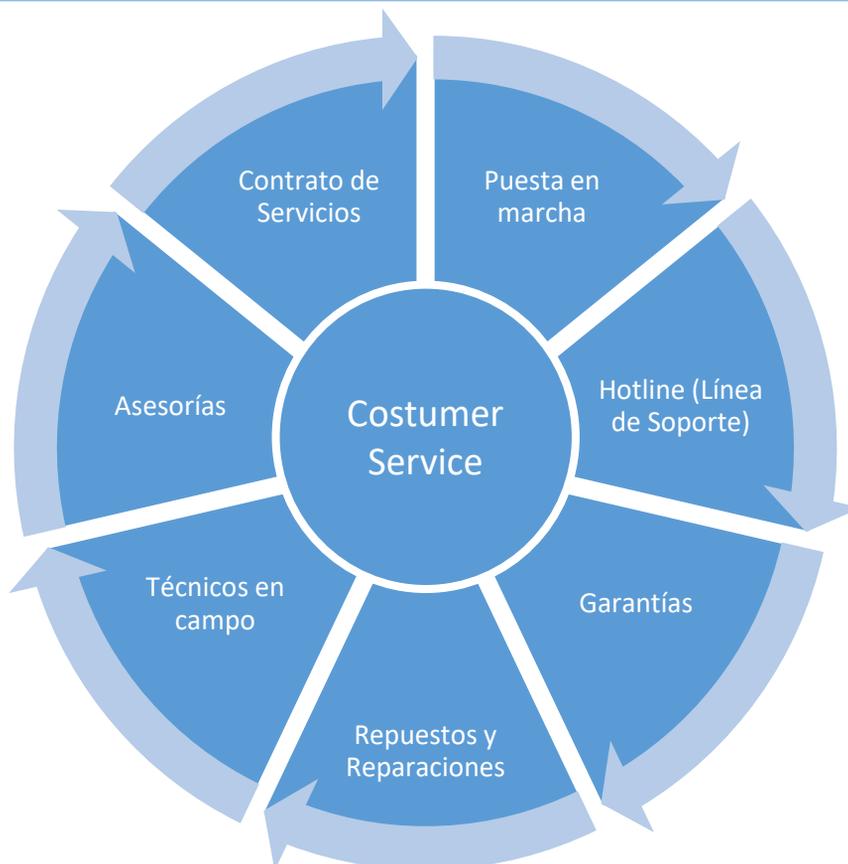
Nuestras ofertas de servicios ayudan a nuestros clientes a evitar riesgos imprevisibles, recursos de personal y equipos, causando tiempos perdidos e ineficiencias de operación. Con nuestros planes de prestación de servicios podrá permitir la operación de sus equipos de manera permanente, confiable y buscando los más altos niveles en su funcionamiento.



## Product Lifecycle Services

### Servicios y ciclo de vida de nuestros productos

Apoyamos los productos y sistemas de todos los sectores industriales y educativos a través de canales directos e indirectos





## **HOTLINE**

### **Línea de Soporte y Servicio al Cliente**

La línea de soporte será siempre un símbolo de servicio y satisfacción

Los especialistas de la Línea de Soporte y Servicio al Cliente están en capacidad de asesorarlo y apoyarlo en consultas, atención de garantías y solicitudes de visitas técnicas y creación de tickets, incluyendo informaciones de servicio.

Si desea hacer una consulta sobre nuestros productos y sistemas, puede contactarse por vía telefónica, WhatsApp, Celular o e-mail o desde nuestra página de Internet.

Desde nuestra línea ponemos a su disposición un completo sistema de información de todos nuestros productos.

Más ventajas:

- Servicio continuo de lunes a sábado de 6:00 a.m. a 5.30 p.m.
- Actualización constante.
- Ayuda rápida, competente y completa.
- Soporte técnico de productos.
- Transferencia de conocimientos prácticos, a través de especialistas con alta experiencia.
- Ahorro de tiempo y costos, gracias a una selección adecuada del producto.

Línea Telefónica: 3549221

WhatsApp: 3502200018

Cel.: 3006265544

Email:

[soporte@colombiacomputersupport.com](mailto:soporte@colombiacomputersupport.com)



## Técnicos en Campo

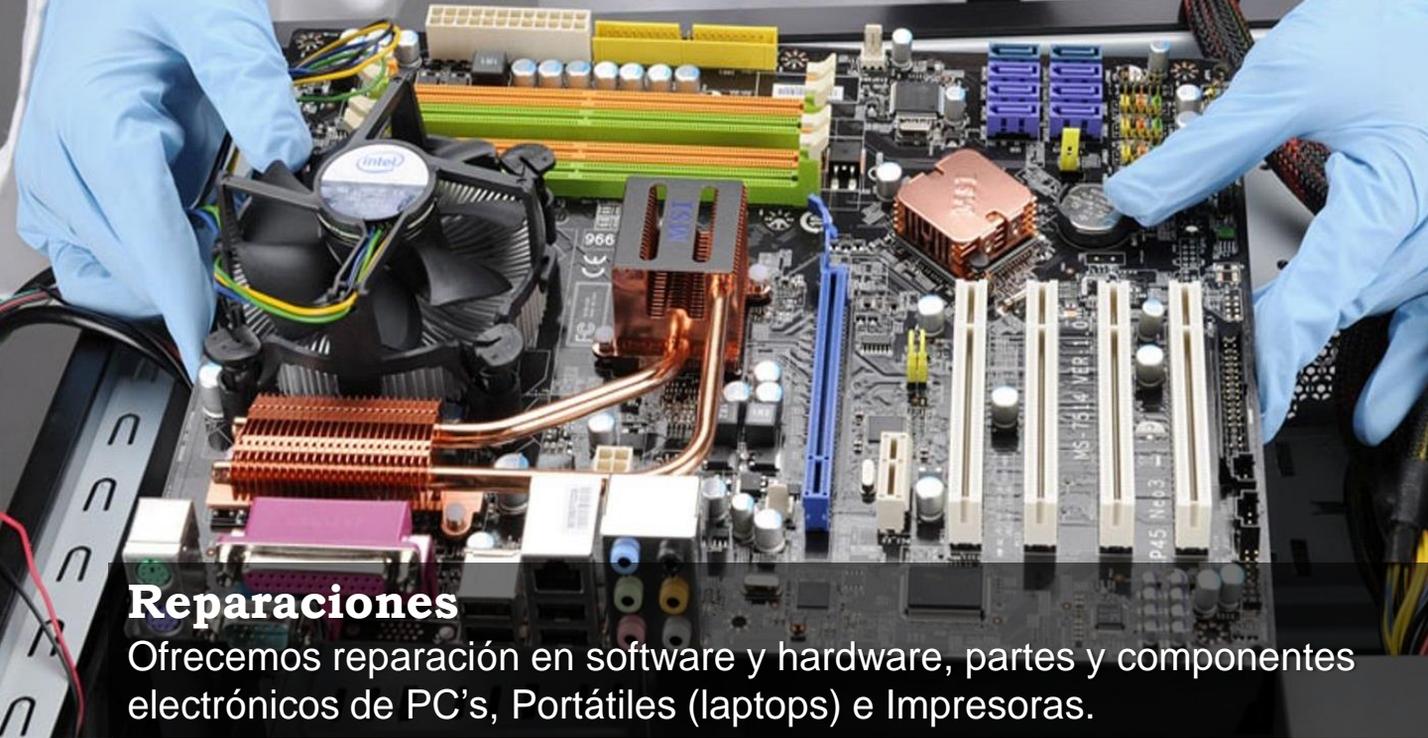
Nuestros especialistas estarán a su disposición a tiempo y en el lugar que los necesite.

Nuestros servicios en el campo incluyen todo lo relacionado con atención técnica, detección de fallas, diagnósticos, reparaciones y mantenimientos correctivos o preventivos en sitio.

### Mayor información:

Consulte nuestros asesores de servicios  
En Bogotá: (1)354 92 21 - 3006265544



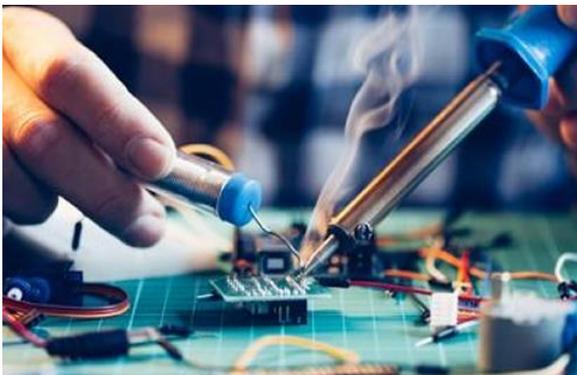


## Reparaciones

Ofrecemos reparación en software y hardware, partes y componentes electrónicos de PC's, Portátiles (laptops) e Impresoras.



- ❖ Los tiempos fuera de servicio de sus equipos pueden reducirse y los deterioros repararse antes de que se produzcan daños mayores.
- ❖ Una reparación es lo adecuado cuando, por determinados motivos, no es necesario cambiarse el equipo por una nueva unidad.
- ❖ Contamos con distribuidores directos para el cambio de repuestos originales.
- ❖ Realizamos instalación y actualización de programas, reinstalación de sistemas operativos (formateos) y otros.
- ❖ El tiempo de respuesta para los servicios es de 4 horas.





## Contrato de Servicios

Nuestra primer prioridad es proporcionar a su grupo de mantenimiento el mejor soporte en la resolución de dificultades técnicas y en la prolongación de la vida útil de sus equipos.

Los planes de servicio de Colombia Computer Support le permiten con precisión calcular los gastos de funcionamiento y evitar los riesgos imprevisibles que podrían afectar su presupuesto.

A veces no sólo cuestan dinero, sino que se desaprovechan recursos de personal y equipos causando tiempos perdidos e ineficiencias de producción. Con nuestros planes de prestación de servicios, puede mejorar la confiabilidad de sus equipos. Para su compañía, significan costos predecibles, menor riesgo y mayor eficiencia.

Hemos estructurado nuestros **Planes de Servicios Técnicos**, por lo que es importante que realicemos un análisis de sus equipos antes de ofrecerle la solución correcta.

Seleccionando el mejor Plan de Servicios, desarrollamos un plan de atención individualizado que garantizará una solución óptima de servicio y apoyo continuo para sus sistemas.

### Mayor información:

Consulte nuestros asesores de servicios  
En Bogotá: (1)354 92 21 - 3006265544

## PLANES DE SERVICIO

PLAN DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN	NIVEL APLICABLE
<b>TIPO 1</b> 7X24X365X4 "Con cubrimiento de repuestos"	Niveles de atención a incidentes o problemas.	7X24X365X4 (Siete días a la semana, 24 horas diarias los 365 días del año, con tiempo máximo de solución de 4 (cuatro horas)
	Asistencia en sitio de personal de Colombia Computer Support en caso de incidente fuera del horario del personal en sitio.	Como máximo 3 (Tres) Horas, después del levantamiento del reporte.
	Atención telefónica para la atención de incidentes o problemas	Inmediata sin catalogar el tipo de solicitud
	Tiempo máximo para la solución del incidente o problema (ya sea en hardware o software) a partir del levantamiento del ticket.	Como máximo 4 horas. Después del levantamiento del reporte.
	Repuestos requeridos por desperfectos o averías por mal funcionamiento (No cubre daños ocasionados por accidentes: ej: golpes, agua, incendio y desastres naturales.)	Se brindará solución máximo 8 horas hábiles después de revisado el incidente.
	4 (cuatro) mantenimientos preventivos al año (La fecha a realizar será seleccionada por el cliente).	Colombia Computer Support asignará Ingenieros, Tecnólogos y técnicos para realizar dicha labor con calidad, honestidad y cumplimiento.
	Seguridad informática: Se protegerá la información del cliente, cualquier tipo de backup se realizará sólo con autorización del cliente o de quien él autorice.	Se firmará contrato de confidencialidad para proteger la información del cliente.
	Tipo de equipos a cubrir: PC's, Computadores Portátiles o Laptops, Computadores todo en uno, Impresoras de Inyección e Impresoras Láser.	Los update o upgrade se realizarán sólo bajo autorización del Cliente o de quien él autorice.

PLAN DE SERVICIO TIPO 1 "Incluye Repuestos"	Tipo de Equipos	Cantidad de Equipos	Precio Unitario por 12 Meses	Precio Total por 12 Meses	Precio por pago Anual del servicio 20% de descuento
	PC's	1 - 5	\$ 25.000C/u	\$ 300.000C/u	\$ 240.000C/u
	PC's	6 - 10	\$ 22.000C/u	\$ 264.000C/u	\$ 211.200C/u
	PC's	11 o >	\$ 20.000C/u	\$ 240.000C/u	\$ 192.000C/u
	Portátiles o Todo en Uno	1 - 5	\$ 30.000C/u	\$ 360.000C/u	\$ 288.000C/u
	Portátiles o Todo en Uno	6 - 10	\$ 28.000C/u	\$ 336.000C/u	\$ 268.800C/u
	Portátiles o Todo en Uno	11 o >	\$ 26.000C/u	\$ 312.000C/u	\$ 249.600C/u
	Impresoras de Inyección	1 - 5	\$ 23.000C/u	\$ 276.000C/u	\$ 220.800C/u
	Impresoras de Inyección	6 - 10	\$ 21.000C/u	\$ 252.000C/u	\$ 201.600C/u
	Impresoras de Inyección	11 o >	\$ 19.000C/u	\$ 228.000C/u	\$ 182.400C/u
	Servidor (Mto. de redes)	1	\$ 50.000	\$ 600.000	\$ 480.000
	Servidor (Mto. de redes)	2	\$ 90.000	\$ 1.080.000	\$ 864.000
	Servidor (Mto. de redes)	3	\$ 120.000	\$ 1.440.000	\$ 1.152.000

PLAN DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN	NIVEL APLICABLE
<b>TIPO 2</b> <b>7X24X365X4</b> <b>“Sin cubrimiento de repuestos”</b>	Niveles de atención a incidentes o problemas.	7X24X365X4 (Siete días a la semana, 24 horas diarias los 365 días del año, con tiempo máximo de solución de 4 (cuatro horas)
	Asistencia en sitio de personal de Colombia Computer Support en caso de incidente fuera del horario del personal en sitio.	Como máximo 3 (Tres) Horas, después del levantamiento del reporte.
	Atención telefónica para la atención de incidentes o problemas	Inmediata sin catalogar el tipo de solicitud
	Tiempo máximo para la solución del incidente o problema (ya sea en hardware o software) a partir del levantamiento del ticket.	Como máximo 4 horas. Después del levantamiento del reporte.
	Los repuestos requeridos serán cancelados o provistos por el Cliente, en caso de ser suministrados por Colombia Computer Support se anexará factura, pero no se cobrará instalación o configuración de los mismos.	Se brindará solución máximo 8 horas hábiles después de revisado el incidente.
	3 (Tres) mantenimientos preventivos al año (La fecha a realizar será seleccionada por el cliente).	Colombia Computer Support asignará Ingenieros, Tecnólogos y técnicos para realizar dicha labor con calidad, honestidad y cumplimiento.
	Seguridad informática: Se protegerá la información del cliente, cualquier tipo de backup se realizará sólo con autorización del cliente o de quien él autorice.	Se firmará contrato de confidencialidad para proteger la información del cliente.
	Tipo de equipos a cubrir: PC's, Computadores Portátiles o Laptops, Computadores todo en uno, Impresoras de Inyección e Impresoras Láser.	Los update o upgrade se realizarán sólo bajo autorización del Cliente o de quien él autorice.

	Tipo de Equipos	Cantidad de Equipos	Precio Unitario por 12 Meses	Precio Total por 12 Meses	Precio por pago
					Anual del servicio 20% de descuento
<b>POLIZA TIPO 2</b> <b>“No Incluye Repuestos”</b>	PC's	1 - 5	\$ 14.000C/u	\$ 168.000C/u	\$ 134.400C/u
	PC's	6 - 10	\$ 12.000C/u	\$ 144.000C/u	115.200C/u
	PC's	11 o >	\$ 10.000C/u	\$ 120.000C/u	\$ 96.000C/u
	Portátiles o Todo en Uno	1 - 5	\$ 13.000C/u	\$ 156.000C/u	\$ 124.800C/u
	Portátiles o Todo en Uno	6 - 10	\$ 12.000C/u	\$ 144.000C/u	\$ 115.200C/u
	Portátiles o Todo en Uno	11 o >	\$ 10.000C/u	\$ 120.000C/u	\$ 96.000C/u
	Impresoras de Inyección	1 - 5	\$ 15.000C/u	\$ 600.000C/u	\$ 480.000C/u
	Impresoras de Inyección	6 - 10	\$ 13.000C/u	\$ 180.000C/u	\$ 144.000C/u
	Impresoras de Inyección	11 o >	\$ 11.000C/u	\$ 156.000C/u	\$ 124.800C/u
	Servidor (Mto. de redes)	1	\$ 20.000	\$ 240.000	\$ 192.000
	Servidor (Mto. de redes)	2	\$ 35.000	\$ 420.000	\$ 336.000
	Servidor (Mto. de redes)	3	\$ 45.000	\$ 540.000	\$ 432.000

PLAN DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN	NIVEL APLICABLE
TIPO 3 5X8X6 "Con cobrimiento de repuestos"	Niveles de atención a incidentes o problemas.	5X8X6 (Cinco Días a la semana por ocho horas) tiempo máximo de solución de fallas de 6 (seis) horas.
	Repuestos requeridos por desperfectos o averías por mal funcionamiento (No cubre daños ocasionados por accidentes: ej: golpes, agua, incendio y desastres naturales.)	Se brindará solución máximo 8 horas hábiles después de revisado el incidente.
	Atención telefónica, WhatsApp o email, para la atención de incidentes o problemas	De 7:00am a 5:00pm.
	Tiempo máximo para la solución del incidente o problema (ya sea en hardware o software) a partir del levantamiento del ticket	Como máximo 12 horas. Después del levantamiento del reporte y después del siguiente día hábil.
	3 (Tres) mantenimientos preventivos al año (La fecha a realizar será seleccionada por el cliente).	Colombia Computer Support asignará Ingenieros, Tecnólogos y técnicos para realizar dicha labor con calidad, honestidad y cumplimiento.
	Seguridad informática: Se protegerá la información del cliente, cualquier tipo de backup se realizará sólo con autorización del cliente o de quien él autorice.	Se firmará contrato de confidencialidad para proteger la información del cliente.
	Tipo de equipos a cubrir: PC's, Computadores Portátiles o Laptops, Computadores todo en uno, Impresoras de Inyección e Impresoras Láser.	Los update o upgrade se realizarán sólo bajo autorización del Cliente o de quien él autorice.

PLAN DE SERVICIO TIPO 3 "Incluye Repuestos"	Tipo de Equipos	Cantidad de Equipos	Precio Unitario por 12 Meses	Precio Total por 12 Meses	Precio por pago Anual del servicio 20% de descuento
	PC's	1 - 5	\$ 23.000C/u	\$ 276.000C/u	\$ 220.800C/u
	PC's	6 - 10	\$ 21.000C/u	\$ 252.000C/u	201.600C/u
	PC's	11 o >	\$ 19.000C/u	\$ 228.000C/u	\$ 182.400C/u
	Portátiles o Todo en Uno	1 - 5	\$ 28.000C/u	\$ 336.000C/u	\$ 268.000C/u
	Portátiles o Todo en Uno	6 - 10	\$ 26.000C/u	\$ 312.000C/u	\$ 249.600C/u
	Portátiles o Todo en Uno	11 o >	\$ 26.000C/u	\$ 312.000C/u	\$ 249.600C/u
	Impresoras de Inyección	1 - 5	\$ 21.000C/u	\$ 252.000C/u	\$ 201.600C/u
	Impresoras de Inyección	6 - 10	\$ 19.000C/u	\$ 228.000C/u	\$ 182.400C/u
	Impresoras de Inyección	11 o >	\$ 17.000C/u	\$ 204.000C/u	\$ 163.200C/u
	Servidor (Mto. de redes)	1	\$ 45.000	\$ 540.000	\$ 432.000
	Servidor (Mto. de redes)	2	\$ 80.000	\$ 960.000	\$ 768.000
	Servidor (Mto. de redes)	3	\$ 105.000	\$ 1.260.000	\$ 1.008.000

PLAN DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN	NIVEL APLICABLE
<b>TIPO 4</b> <b>5X8X6 “Sin cubrimiento de repuestos”</b>	Niveles de atención a incidentes o problemas.	5X8X6 (Cinco Días a la semana por ocho horas) tiempo máximo de solución de fallas de 6 (seis) horas.
	Los repuestos requeridos serán cancelados o provistos por el Cliente, en caso de ser suministrados por Colombia Computer Support se anexará factura, pero no se cobrará instalación o configuración de los mismos.	Se brindará solución máximo 8 horas hábiles después de revisado el incidente.
	Atención telefónica, WhatsApp o email, para la atención de incidentes o problemas	De 7:00am a 5:00pm.
	Tiempo máximo para la solución del incidente o problema (ya sea en hardware o software) a partir del levantamiento del ticket	Como máximo 12 horas. Después del levantamiento del reporte y después del siguiente día hábil.
	3 (Tres) mantenimientos preventivos al año (La fecha a realizar será seleccionada por el cliente).	Colombia Computer Support asignará Ingenieros, Tecnólogos y técnicos para realizar dicha labor con calidad, honestidad y cumplimiento.
	Seguridad informática: Se protegerá la información del cliente, cualquier tipo de backup se realizará sólo con autorización del cliente o de quien él autorice.	Se firmará contrato de confidencialidad para proteger la información del cliente.
	Tipo de equipos a cubrir: PC's, Computadores Portátiles o Laptops, Computadores todo en uno, Impresoras de Inyección e Impresoras Láser.	Los update o upgrade se realizarán sólo bajo autorización del Cliente o de quien él autorice.

<b>PLAN DE SERVICIO TIPO 4</b> <b>“No Incluye Repuestos”</b>	Tipo de Equipos	Cantidad de Equipos	Precio Unitario por 12 Meses	Precio Total por 12 Meses	Precio por pago Anual del servicio 20% de descuento
	PC's	1 - 5	\$ 12.000C/u	\$ 144.000C/u	\$ 115.200C/u
	PC's	6 - 10	\$ 10.000C/u	\$ 120.000C/u	\$ 96.000C/u
	PC's	11 o >	\$ 8.000C/u	\$ 96.000C/u	\$ 76.800C/u
	Portátiles o Todo en Uno	1 - 5	\$ 11.000C/u	\$ 132.000C/u	\$ 105.600C/u
	Portátiles o Todo en Uno	6 - 10	\$ 9.000C/u	\$ 108.000C/u	\$ 86.400C/u
	Portátiles o Todo en Uno	11 o >	\$ 8.000C/u	\$ 96.000C/u	\$ 76.800C/u
	Impresoras de Inyección	1 - 5	\$ 15.000C/u	\$ 600.000C/u	\$ 480.000C/u
	Impresoras de Inyección	6 - 10	\$ 13.000C/u	\$ 180.000C/u	\$ 144.000C/u
	Impresoras de Inyección	11 o >	\$ 11.000C/u	\$ 156.000C/u	\$ 124.800C/u
	Servidor (Mto. de redes)	1	\$ 20.000	\$ 240.000	\$ 192.000
	Servidor (Mto. de redes)	2	\$ 35.000	\$ 420.000	\$ 336.000
	Servidor (Mto. de redes)	3	\$ 45.000	\$ 540.000	\$ 432.000



## Entregable Mensual de Incidencias o Fallas

Nos comprometemos a entregar en un lapso no mayor a 12 (doce) horas, posterior a la falla o incidente, los reportes que el cliente solicite, en referencia a eventos (fallas o incidentes), que provoquen la interrupción de él o los servicios.

El resumen de incidentes será presentado en formato Microsoft Excel, indicando los siguientes datos y tiempos:

- Hora de Inicio de Incidente.
- Hora de Inicio de Ticket.
- Hora de Fin de Incidente.
- Hora de Fin de Reporte.
- Tiempo total real de afectación.
- Causa raíz de la Afectación.
- Resumen del seguimiento (bitácora).
- Personal del CLIENTE quien valida el cierre.
- Solución y acción correctiva.

Este reporte será validado por el área que el CLIENTE designe para que se emitan los cambios que sean necesarios, sin que estos, modifiquen la esencia real del contenido del ticket o reporte.

### Mayor información:

Consulte nuestros asesores de servicios  
En Bogotá: (1)354 92 21 - 3006265544