Valledupar, 25 de octubre de 2024

Señores
SECRETARÍA GENERAL
DEPARTAMENTO DEL CESAR
Valledupar (Cesar)

Referencia: SASI-SGR-0011-2024

CAPACIDAD OPERATIVA

El suscrito **MARIO JOSE TRIANA ROMERO** identificado con cedula de ciudadanía N° **1.065.645.052** de Valledupar, actuando en representación legal del **CONSORCIO CYBERNEST** de acuerdo con la SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA No. **SASI-SGR-0011-2024** que tiene por **OBJETO:** "ADQUISICIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA GOBERNACIÓN DEL CESAR. DEPARTAMENTO DEL CESAR." Manifiesto bajo la gravedad de juramento que cuento con lo requerido en el apartado **REQUISITOS DE ORDEN TECNICO: - 1. CAPACIDAD OPERATIVA**

- **ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO ABIERTO AL PUBLICO**

  Contamos con establecimiento de comercio debidamente registrado en la cámara de comercio de Valledupar, ubicado en la CARRERA 11ª N° 13 C-33 LOCAL 3 Barrio Obrero – VALLEDUPAR , CESAR, donde se evidencia la comercialización de equipos tecnológicos.

Persona de contacto	MARIO JOSE TRIANA ROMERO		
Dirección y ciudad	CARRERA 11ª N° 13 C-33 LOCAL 3 Barrio Obrero – VALLEDUPAR , CESAR		
Teléfono	605-5787800	**Celular**	304 6762517
Correo electrónico	gerencia@sistemasinteligentes.co		

ANEXO FOTOGRAFICO





Con el fin de atender los requerimientos de instalación, puesta en funcionamiento, capacitación, soporte en sitio solicitados de los bienes y servicios adquiridos y entregados, durante el tiempo de ejecución del contrato, el cual que no deberá ser superior a 4 horas, desde el momento en que se presente la solicitud de soporte técnico al contratista, ya sea vía telefónica, física, escrita o por correo electrónico, presentamos a continuación relación nuestro esquema de soporte tecnico.

- **ESQUEMA DE SOPORTE TECNICO**

Para el CONSORCIO CYBERNEST NUESTRA PRIORIDAD SON NUESTROS CLIENTES, a continuación, relaciono los niveles de soporte técnico para cualquier atención daño, instalación

Niveles de Soporte

1. Nivel 1: Soporte Básico

- Atención inmediata vía chat, email o teléfono

- Resolución de problemas simples (password, configuración, etc.)

- Tiempo de respuesta: 1-2 horas

1. Nivel 2: Soporte Técnico

- Análisis y diagnóstico de problemas

- Resolución de problemas medianos (software, hardware, etc.)

- Tiempo de respuesta: 2-4 horas

1. Nivel 3: Soporte Especializado

- Resolución de problemas complejos (desarrollo, integración, etc.)

- Análisis y solución de problemas críticos

- Tiempo de respuesta: 4-8 horas

PROCESO DE SOPORTE

1. Recepción de solicitud de soporte

2. Asignación de ticket y técnico responsable

3. Diagnóstico y análisis del problema

4. Propuesta de solución

5. Implementación de solución

6. Verificación y seguimiento

7. Cierre del ticket

Canal de Atención gerencia@sistemasinteligentes.co

1. Chat en vivo (horario laboral)

2. Email (24/7) gerencia@sistemasinteligentes.co

3. Teléfono 5712018 – 3002213373

4. Sistema de tickets en línea

Herramientas y Recursos

1. Sistema de gestión de tickets (ej: JIRA, Zendesk)

2. Software de diagnóstico remoto (ej: TeamViewer, ANIDESK)

3. Documentación técnica y base de conocimientos

4. Acceso a recursos de la empresa (ej: wiki, foros)

5. Capacitación continua para técnicos

Métricas de Desempeño

1. Tiempo de respuesta promedio

2. Tasa de resolución en primer contacto

3. Nivel de satisfacción del cliente

4. Tiempo promedio de resolución

5. Cantidad de tickets resueltos por técnico

Roles y Responsabilidades

1. Técnico de Soporte Nivel 1

- Resolución de problemas básicos

- Asignación de tickets

1. Técnico de Soporte Nivel 2

- Análisis y diagnóstico

- Resolución de problemas medianos

1. Especialista Técnico Nivel 3

- Resolución de problemas complejos

- Desarrollo de soluciones personalizadas

1. Supervisor de Soporte

- Gestión de equipo

- Monitoreo de métricas

- Capacitación y desarrollo

Indicadores de Calidad

1. Satisfacción del cliente (encuestas)

2. Eficiencia en la resolución de problemas

3. Tiempo de respuesta y resolución

4. Cantidad de reclamos y quejas

5. Mejora continua en procesos y procedimientos

Este esquema lo manejamos según las necesidades específicas de nuestros clientes . Recuerda que siempre revisamos y actualizamos constantemente para asegurar la excelencia en el soporte técnico.

Atentamente

MARIO JOSE TRIANA ROMERO
C.C. No. 1.065.645.052 de Valledupar
Representante legal del CONSORCIO CYBERNEST
DIRECCION: CARRERA 11ª N° 13 C-33 LOCAL 3 Barrio Obrero
TELEFONO: 5787800 – 304 6762517
EMAIL: gerencia@sistemasinteligentes.co
VALLEDUPAR, CESAR