

PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA

RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

	<p>ISO 9001 La nueva versión de la norma ISO 9001, la norma más reconocida y establecida a nivel mundial de gestión de la calidad, fue publicada el pasado 15 de septiembre de 2015. La norma se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.</p>
	<p>ISO 27001 Es un estándar de administración de seguridad que indica las mejores prácticas de seguridad y la aplicación de controles de seguridad exhaustivos basados en un extenso conjunto de reglas de mejores prácticas.</p>
	<p>ISO 22301:2019 Esta norma es la primera norma internacional para la gestión de la continuidad de negocio y se ha desarrollado para ayudar a las empresas a minimizar el riesgo del tipo de interrupciones.</p>
	<p>FORTINET EXPERT PARTNER Contamos con el máximo nivel de partner con FORTINET. El nivel EXPERT PARTNER se les entrega a aquellos quienes han demostrado no solo tener grandes ventas de soluciones de toda la gama de FORTINET, sino también tener la experiencia y especialistas certificados en todos los niveles capaces de administrar implementaciones complejas.</p>
	<p>SERVICE PARTNER in DATA COMMUNICATION Contamos con esta certificación que nos permite posicionarnos como un Partner con capacidades técnicas y comerciales para ofrecer todo el portafolio de soluciones tecnológicas de Huawei.</p>
	<p>ANSI/TIA-942-B:2017 La UNAM define ANSI/TIA-942 como una norma de calidad creada por el American National Standards Institute (ANSI, por sus siglas en inglés) y el Telecommunications Industry Association (TIA, por sus siglas en inglés) para lograr la adecuada implementación de Data Center a nivel mundial. Este estándar permite establecer criterio de medición de los Data Center en cuanto a la parte física, así como su localización, sistema de suministro eléctrico, acondicionamiento térmico, y demás parámetros requeridos de la norma.</p>

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Somos una organización que vive la cultura de servicio. Esta es, desde el inicio de nuestras operaciones, la razón de ser del crecimiento de la empresa, que no solo provee al sector empresarial de una interconexión estratégica de calidad Premium, amparada en un gran ancho de banda dedicado al 100%, sino que se preocupa por edificar alianzas de la mano de partners representativos a nivel internacional, que avalan la seguridad y continuidad de los sistemas de nuestros clientes, cuyos negocios tienen la oportunidad de avanzar, de nuestra mano, con un real y productivo valor agregado.

COMO BRINDAMOS NUESTROS SERVICIOS?

- **Gestión Comercial / Ingeniería Preventa:** En esta etapa, nuestro equipo de Consultores Comerciales identifica y recoge los requerimientos técnicos y problemas de nuestros clientes, y junto a un equipo de ingenieros preventa, analizan sus necesidades para desarrollar una solución óptima con tecnologías viables a medida de su sostenibilidad actual y la futura productividad real de sus negocios.
- **Ingeniería, Instalación y Habilitación del Servicio:** Una vez identificada la solución, nuestro Equipo de Instalaciones utiliza el diseño preparado por el cliente y nuestros Ingenieros de Proyectos para realizar un trabajo coordinado que sigue los procesos y estándares definidos por la empresa para implementarla cumpliendo con el alcance, costo y tiempo acordados previamente. Su Gestor de Proyectos asignado, se encargará de coordinar la instalación de su servicio hasta que el Acta de Conformidad sea aceptada y firmada por el cliente.
- **Operación del Servicio:** Luego de haber sido implementada la solución, comienza la etapa de Operación del Servicio, a cargo de nuestro Technical Assistance Center (TAC) desde donde un pool de ingenieros certificados brinda soporte técnico 24x7. Este equipo es responsable de monitorear la disponibilidad del servicio y atender los incidentes y requerimientos de nuestros clientes. Nuestros Procesos de Gestión de Incidentes y Gestión de Requerimientos están soportados en una herramienta alineada a las buenas prácticas de ITIL. El Área de Soporte tiene una operación basada en servicios de calidad con una arquitectura y valor diferencial cuyo objetivo principal es la satisfacción de nuestros clientes.

SERVICIO POSTVENTA

El Ejecutivo de cuentas y servicios del área de post-venta es la persona responsable de hacer el seguimiento, de velar, fidelizar y dar un trato personalizado al cliente haciendo que su experiencia en WIN EMPRESAS sea la mejor con un servicio de calidad.

Cada jefe de cuentas tendrá vía correo electrónico una notificación sobre la asignación de un nuevo cliente en su cartera, teniendo un tiempo máximo de 48 horas después de recibida la notificación de asignación para comunicarse con el cliente solicitando una reunión de presentación y bienvenida al área de post-venta.

El jefe de cuentas visitará al cliente por primera vez entregándole el kit de bienvenida.

La gestión comercial del jefe de cuentas y servicios empieza luego de los seis (6) meses donde podrá ofrecer e informar al cliente acerca de promociones, campañas, lanzamiento de nuevos servicios, involucrarse en proyectos con el cliente, etc.

ESCALAMIENTO PARA ATENCION DEL CLIENTE Y SOLUCION DE INCIDENCIAS

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TAC

- a. Al recibir una solicitud del cliente, el operador del TAC (Centro de Asistencia Técnica) recopila de la información necesaria sobre la incidencia y genera un número de ticket en nuestro Service Desk para el respectivo seguimiento.
- b. Inmediatamente después de haber generado el ticket, el operador del TAC realizará el diagnóstico para la solución del inconveniente de forma remota.
- c. Si el inconveniente fue solucionado de forma remota, el operador del TAC comunicará al cliente el motivo de la incidencia, comprobará la solución y procederá con el cierre del ticket, previamente con la conformidad del cliente.
- d. Si el incidente no pudo ser solucionado de forma remota, el operador del TAC documentará toda la información pertinente y derivará el incidente a uno de nuestros Ingenieros de Soporte para una revisión especializada o una solución presencial.
- e. Una vez canalizado el incidente, el Ingeniero de Soporte se contactará al cliente para realizar los últimos descartes y coordinar la visita técnica de tal forma que cumpla con los tiempos de atención establecidos.
- f. Una vez solucionada la incidencia por el Ingeniero de Soporte, le indicará al cliente el motivo del inconveniente y lo derivará con el área del TAC.

- g. El operador del TAC será el encargado de informar al cliente cual fue el origen de la incidencia y la solución aplicada.
- h. De estar conforme el cliente con la solución de la incidencia, el operador del TAC procederá con el cierre del ticket.

LISTA DE ESCALAMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Niveles	Atendido por	Cargo	Correo electrónico	Teléfono ¹	Horario de atención	Tiempo transcurrido desde el reporte de la incidencia
Nivel 1	Centro de Atención Técnica	Operadores TAC	operadores@optical.pe	01 500 7575	24x7	01 hora
Nivel 2	Susana Quiroz	Supervisores TAC	squiroz@optical.pe	955 479 866		02 horas
	Antonio Vera		averag@optical.pe	936 959 744		
	Luis Bacilio		lbacilio@optical.pe	947 292 291		
Nivel 3	Jefe TAC	Gestor de Servicios TAC		981 116 382		04 horas
Nivel 4	Giuliana Garayar	Sub-Gerente de Operación del Servicio	ggarayar@optical.pe	950 959 295		06 horas
Nivel 5	Augusto Cuadros	Gerente de Operaciones y Servicios	acuadros@optical.pe	945 174 651	08 horas	

¹Al comunicarse deberá brindar la siguiente información:

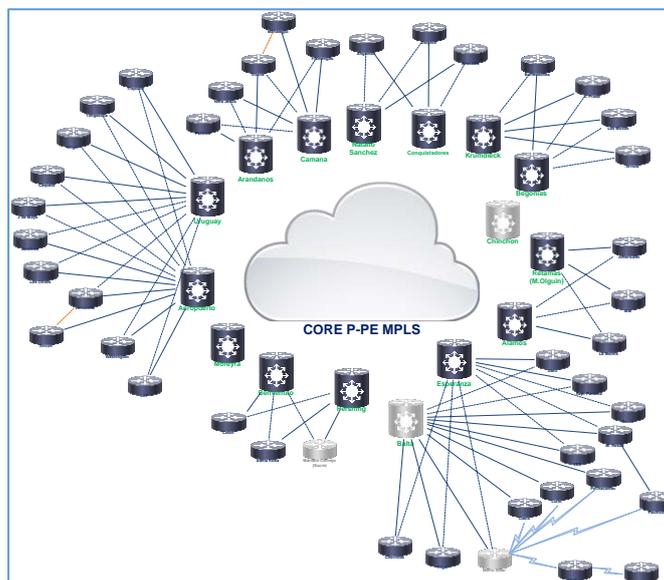
- Razón Social o RUC.
- Número de ticket.
- Nombre y número de contacto.

NUESTRA RED

La Red Backbone de WIN EMPRESAS está conformado por unos anillos de Fibra Óptica conectados a diferentes POPs redundantes con altos niveles de contingencia y escalabilidad que une los nodos distribuidos estratégicamente en Lima Metropolitana. Debido a la capacidad de hilos de fibra desplegados no utilizamos la multiplexación (DWDM) o similares, esto nos permite tener gran canal de comunicaciones, desde los nodos Core hacia los nodos de distribución que interconectan a los puntos de presencia (POP), transportando las aplicaciones de voz, data y video a nuestros usuarios con diferentes velocidades.

En nuestra red utilizamos el MPLS-IP como protocolo de transporte. Este permite ofrecer servicios diferenciados brindando una calidad de servicios QoS de acuerdo a las aplicaciones que utiliza el cliente, soporte de VPNs e Ingeniería de Tráfico.

El MPLS ofrece altos niveles de seguridad y nuestra red está en la capacidad de manejar diferentes protocolos de transmisión según el requerimiento del cliente.



1. PROPUESTA ECONOMICA

1.1. Propuesta de Seguridad On-premises 70F

Descripción	Pago mensual
Seguridad gestionada - Firewall Fortinet FG-70F Ancho de banda de 01 - 350 Mbps / 150 Usuarios Concurrentes Licencia UTP por 12 meses <ul style="list-style-type: none">• Brinda tráfico Limpio• Administración de Ancho de Banda• Filtrado Web Personalizado mediante perfiles de seguridad• Protección contra Amenazas• Protección contra Virus informáticos• 50 VPN Seguras Home Office• 3 VPN Site to Site• Gestion de Cambios• Soporte 24x7 por Win Empresas• Soporte especializado y certificado en Seguridad• Disponibilidad mínima asegurada del 99.50%	12 meses \$200 24 meses \$190 36 meses \$180

CONDICIONES DEL CONTRATO

- Los precios no incluyen IGV.
- Tipo de cambio: S/ 3.67
- Forma de pago: Mes vencido.
- Plazo de instalación: 30 días. Luego de firmar la documentación.
- La instalación está sujeta a un estudio de factibilidad.
- No incluye instalación del cableado interno LAN.
- Al momento de la instalación del servicio se proveerá un Acta de Conformidad, cuya fecha de suscripción indicará el alta y/o inicio de la facturación del servicio.
- Validez de la oferta: 30 de junio.

DATOS DE CONTACTO

- Gonzalo Rodriguez
- Ejecutivo de cuentas y servicios
- Tel. 982469005
- Email: grodriguez@winempresas.pe