19 de ABRIL de 2021

SERVICE DESK ACHS

Bases para Propuesta Técnica

Asociación Chilena de Seguridad

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 5
2. ANTECEDENTES GENERALES 7
   2.1. Cronograma 7
   2.2. Descripción de Gerencia de Servicios Tecnológicos 8
   2.3. Vigencia del Contrato 8
   2.4. Experiencia del Proveedor 9
   2.5. Costos del Servicio 9
3. MODELO DE SERVICIO 10
   3.1. Primer Nivel 11
   3.2. Segundo Nivel 11
   3.3. Tercer Nivel 12
   3.4. Operación del modelo de servicio 12
   3.5. Asignación de Reportes 13
      3.5.1. Asignación correcta del Reporte 13
      3.5.2. Calidad del Dato 13
   3.6. Categorización de Reportes 16
      3.6.1. Impacto 16
      3.6.2. Urgencia 16
      3.6.3. Prioridad 17
   3.7. Procesos Críticos del Modelo 18
      3.7.1. Gestión de Incidentes 18
      3.7.2. Gestión de Problemas 19
      3.7.3. Gestión del Cambio 21
   3.8. Roles de apoyo al Modelo 21
      3.8.1. Gestor de Incidentes 21
      3.8.2. Gestor de Problemas 23
4. MESA DE AYUDA - MDA 24
   4.1. Funciones de la MDA 26
   4.2. Alcances del servicio MDA 29
   4.3. Resolución On-Line 29
   4.4. Administración y Seguimiento del reporte 29
   4.5. Soporte Software Estándar 30
   4.6. Soporte Software propietario ACHS 31

4.7. Servicio Outbound Notification 31
4.8. Feedback del estatus de Reporte 32
4.9. Atención Consultas 33
4.10. Atención Usuarios VIP 33
4.11. Soporte Remoto 34
4.12. Atención Eventos Masivos 35
4.13. Continuidad del Servicio TI 36
4.14. Canales del servicio 37
4.15. Herramienta ITSM de Gestión de Reportes 37
4.16. Integración Grupos Resolutores y Terceros Proveedores 38
4.17. Incidentes y Requerimientos SAP 39
4.18. Gestión del Backlog 40
4.19. Monitoreo proactivo 40
4.20. Perfil personal MDA 41
4.21. Niveles de Servicio de la MDA 42
4.21.1. Tasa de Respuesta Telefónica 42
4.21.2. Tasa de Abandono 43
4.21.3. Resolución en línea 44
4.21.4. Tiempo Medio de Operación (TMO) 45
4.21.5. Tiempo de Respuesta otros Canales 46
4.21.6. Asignación Correcta de Reportes 47
4.21.7. Calidad del Dato 48
4.21.8. Nivel de Satisfacción con el Reporte 49
4.21.9. Nivel de Satisfacción con la MDA 50
4.21.10. Auditoria Cumplimiento Servicio MDA 51
4.22. Informes en Línea del Servicio MDA 52
5. SOPORTE TÉCNICO EN TERRENO 54
5.1. Alcances del servicio Soporte Terreno 55
5.2. Servicio de Mantención correctiva 56
5.3. Servicios de Mantención Preventiva 57
5.4. Servicio de Soporte Software estándar 58
5.5. Servicio de Soporte Software propio de ACHS. 59
5.6. Servicio Préstamo Notebooks 59
5.7. Servicio IMAC 60
5.8. Proyectos IMAC 64

5.9. Gestión y Soporte de Proyectos 65
5.10. Renovación Tecnológica 66
5.10.1. Renovación por Fallas 67
5.10.2. Renovación por Obsolescencia 67
5.11. Soporte Técnico para el Teletrabajo 68
5.12. Soporte Técnico a Usuarios VIP 69
5.13. Soporte Áreas Críticas 69
5.14. Perfil personal técnico en Terreno 71
5.15. Atención fuera de horario 71
5.16. Consideraciones Sanitarias 72
5.17. Niveles de Servicio del Soporte Técnico 73
5.17.1. Tiempo de Atención 73
5.17.2. Tiempo de Solución de Incidentes 74
5.17.3. Tiempo de Solución de Requerimientos 75
5.17.4. Soporte al Teletrabajo 76
5.17.5. Tiempo de Resolución IMAC 77
5.17.6. Mantención Preventiva 78
5.17.7. Renovación Tecnológica 78
5.17.8. Backlog 79
5.17.9. Nivel de Satisfacción con Soporte Técnico 80
5.17.10. Auditoria Cumplimiento Servicio Soporte Terreno 81
5.18. Información en Línea del Soporte Técnico 82
6. GESTIÓN DE LA PLATAFORMA 83
6.1. Gestión de Activos y Bodegas 83
6.2. Administración de Garantías 85
6.3. Administración del Licenciamiento 86
6.4. Servicio Administración del Inventario 87
6.5. Laboratorio Desktop 89
6.6. Resguardo y Seguimiento del Estándar Tecnológico 91
6.7. Distribución de Software 91
6.8. Gestión TI OnBoarding 92
6.9. Niveles de Servicio de Gestión de la Plataforma 94
6.9.1. Cobertura del Inventario 94
6.9.2. Completitud del Inventario 94
6.9.3. Confiabilidad del Inventario 95

6.10. Informes en Línea de la Plataforma 96
7. GESTIÓN DEL SERVICIO 97
7.1. Modelo de Gobierno 97
7.2. Mejora Continua 97
7.3. Dashboard del Servicio 98
7.4. Resguardo de la Seguridad 99
7.5. Auditorias al Servicio 100
7.6. Crecimiento y evolución del servicio 101
7.7. Niveles de Servicio de la Gestión 102
7.7.1. Reuniones Operativas 102
7.7.2. Entrega de Informes 102
7.8. Multas 103
8. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO 106
8.1. Plan de Transición 106
8.2. Plataforma de Conectividad 106
8.3. Plan de Difusión y Lanzamiento 107
8.4. Oficina de proyectos (PMO) 107
8.5. Transición de Salida 108
Anexo 1 : Antecedentes del Servicio Actual 109
Anexo 2 : Cobertura del Servicio 110
Anexo 3 : Check List de Cumplimiento 112
Anexo 4 : Planilla de Cotización 112

1. INTRODUCCIÓN

La Asociación Chile de Seguridad (en adelante la ACHS) ha decidido convocar a empresas nacionales o Internacionales instaladas en Chile, que dispongan de comprobada experiencia y capacidad para proveer los servicios de Service Desk, estructurado bajo las recomendaciones y mejores prácticas de ITIL.

A través de la contratación del servicio descrito en este documento se plantea la necesidad de contar con recursos expertos que en forma coordinada con la estructura organizativa de la Gerencia de Servicios Tecnológicos de ACHS, gestionen el ámbito de los servicios TI a los usuarios, con el fin de facilitar la gobernabilidad de estos, tanto desde la perspectiva de la entrega de los servicios como del soporte.

El desafío mayor de la Gerencia de Servicios Tecnológicos de ACHS es entregar el nivel de servicio prometido a sus usuarios, ser percibidos como una organización de excelencia operacional, facilitar la transformación digital y satisfacer los intereses de la ACHS en orden a posibilitar una continuidad operacional de su negocio a costos razonables.

En este contexto se requiere que los oferentes de esta licitación (en adelante el oferente o proveedor) considere el logro de los siguientes objetivos en el desarrollo de sus propuestas :

1. Entregar un servicio que se responsabilice y canalice la solución de todos los incidentes y requerimiento de los usuarios de ACHS, desde su inicio hasta su resolución.
2. Proveer de un único punto de contacto que permita entregar soporte sobre toda la plataforma tecnológica , de tal forma que su continuidad operacional sea un apoyo al crecimiento estratégico de la ACHS.
3. Qué el servicio entregado sea consistente con las prioridades operacionales y de negocio de la ACHS.
4. Entregar un servicio que considere las realidades logísticas y operativas de cada región y ciudad donde se encuentre una sede o agencia de la ACHS.
5. Alcanzar altos estándares de servicio a través del cumplimiento estricto de los niveles de servicio acordados, la implementación de procesos de servicio de excelencia y el compromiso de su personal con los objetivos operativos de los usuarios de la ACHS
6. Un modelo de costos predecible y cuya evolución sea consistente con las políticas presupuestarias de la compañía.

7. Un modelo de servicio que permita la integración de servicios propios de la ACHS y sus proveedores, facilitando el despliegue de la Transformación Digital en la empresa y aportando además a las nuevas exigencias del Teletrabajo.

8. Alcanzar una evolución y crecimiento del servicio consistente con el desarrollo operacional y la incorporación de nuevas tecnológicas a la ACHS.

La Gerencia de Servicios Tecnológicos de ACHS requiere además orientar su operación a un modelo orientado a servicios. Este modelo debe incorporar el marco de referencia ITIL de tal forma que, mediante un proceso de mejoramiento continuo, sus servicios se desarrollen con una mejor calidad técnica y con costos decrecientes.

Por lo anterior el proveedor deberá conocer y aplicar estas prácticas ITIL en la entrega de los servicios definidos en las presentes bases técnicas. El proveedor en su oferta técnica deberá acreditar además el grado de madurez de las prácticas de ITIL alcanzado en la entrega de sus servicios.

Los términos y condiciones aquí contenidos describen el marco general de la relación entre la ACHS y el proveedor, las cuales serán formalizadas en un contrato de servicios, y cuyo referente principal será lo especificado en este documento, por lo tanto, la omisión de cualquiera de las exigencias o requisitos establecidos en estas bases de licitación no releva a la empresa oferente de cualquier responsabilidad u obligación requerida de completar y entregar satisfactoriamente, sean estas entregas del servicio, operaciones, plataformas, procesos o soporte de cualesquiera de los conceptos especificados en este documento.

2. ANTECEDENTES GENERALES

2.1. Cronograma

ACTIVIDAD	FECHAS
Convocatoria Oferentes	
Fecha límite confirmación de participación	
Fecha límite a la recepción de consultas y observaciones de las bases de licitación por parte de los interesados	
Fecha límite de respuesta a las consultas y observaciones a las bases de licitación	
Fecha límite de entrega de la oferta técnica / económica (correo electrónico)	
Fecha de adjudicación	

ANTECEDENTE DE CONTACTO

NOMBRE	EMAIL
Francisca Palma Giralt	fpalmag@achs.cl

2.2. Descripción de Gerencia de Servicios Tecnológicos

La Gerencia de Servicios Tecnológicos, es responsable de proveer todos los servicios de Tecnologías de Información (TI) a sus clientes internos y usuarios, los cuales están compuestos por la Casa Matriz, Hospital, ESACHS y red de Agencias y sedes distribuidas en todo el país.

Su organización se muestra en el siguiente organigrama

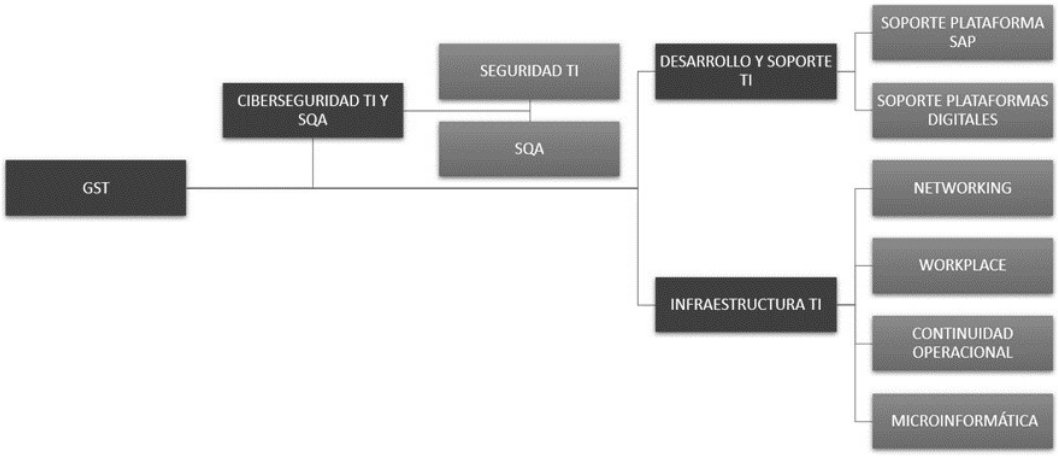

Fig. 1. : Organigrama Gerencia de Servicios Tecnológicos

2.3. Vigencia del Contrato

El presente contrato inicia desde la fecha de su firma y, una vez comenzada la entrega del servicio, ésta tendrá una duración de tres (3) años, sujeto al cumplimiento de una evaluación anual de los servicios a contar desde la finalización del primer año del servicio, en los comités ejecutivos definidos en el modelo de governance y en función de la calidad del servicio entregado, los niveles de satisfacción declarados por los usuarios y la evolución de la demanda del servicio en virtud del contexto país.

Vencido el plazo y salvo manifestación de voluntad en contrario de cualquiera de las partes, mediante comunicación escrita dirigida al domicilio que la contraparte hubiere señalado, con a lo menos 90 días de anticipación a la fecha de vencimiento del contrato, éste se entenderá renovado tácita y automáticamente de manera indefinida, pudiendo las partes poner término en cualquier momento sin causa justificada ni obligación de indemnizar, mediante aviso enviado en la misma forma y plazo señalado anteriormente.

Para todos los efectos, estas bases de licitación junto a la propuesta presentada por el oferente forman parte del contrato entre la ACHS y el proveedor adjudicado.

2.4. Experiencia del Proveedor

El oferente deberá presentar al menos tres casos de éxito de proyectos similares implementados en los últimos 2 años, que se encuentren vigentes y especificando :

a) Nombre de la empresa cliente

b) Descripción del servicio

c) Antecedentes de contacto para la solicitud de referencias del servicio entregado por el oferente.

El proveedor podrá además incorporar, en caso de considerarlo necesario, otros antecedentes de experiencia asociados a la entrega de servicios pertinentes a esta licitación.

2.5. Costos del Servicio

El oferente deberá entregar el **costo mensual en UF** por la totalidad de los servicios especificados en este documento.

La propuesta económica deberá considerar todos los costos asociados a la entrega de los servicios, al cumplimiento de sus alcances y a la disponibilidad de los recursos materiales, humanos, técnicos y logísticos necesarios para el total cumplimiento de los requisitos especificados en estas bases técnicas.

La Gerencia de Servicios Tecnológicos se encuentra en una búsqueda constante de formas de reducir y optimizar sus gastos operativos, y en este contexto se evaluará positivamente a aquellas propuestas que presenten compromisos de eficiencia y reducción de los costos del servicio durante el plazo del contrato.

El oferente deberá formalizar en el Anexo Chek-List de Cumplimiento del RFP el cumplimiento de cada uno de los entregables y requisitos especificados en este documento.

Se incorpora además en los Anexos una Planilla de Cotización donde el proveedor deberá ingresar los valores de su propuesta y un resumen de la Carta Gantt de Implementación. En caso de existir consideraciones o detalles adicionales a la estructura de costos propuestos, deberán ser especificados en otra hoja de este documento Excel.

Cualquier ajuste o mayor precisión respecto de los alcances y cobertura de los servicios que facilite la cotización del proveedor, deberá ser aclarada durante el periodo de consultas establecidos para esta licitación.

3. MODELO DE SERVICIO

La definición de un modelo de servicio permite establecer las componentes estructurales que deberá tener en cuenta el proveedor al momento de implementar tanto los procesos de servicio como las componentes de gestión asociadas a su control.

El modelo requerido por la ACHS debe contemplar en su diseño la implementación de un Services Desk, que, a diferencia de una Mesa de Ayuda (MDA) o Help Desk tradicional, la orientación de servicio es integral en todos los ámbitos de la plataforma TI, considerando la integración y coordinación de los esfuerzos propios del proveedor, de las áreas de soporte internos de ACHS y de sus proveedores, con el fin de entregar una pronta y efectiva solución a los incidentes y requerimientos que se presenten en toda la plataforma TI.

El modelo de servicio a desarrollar por el oferente se presenta en la siguiente figura:

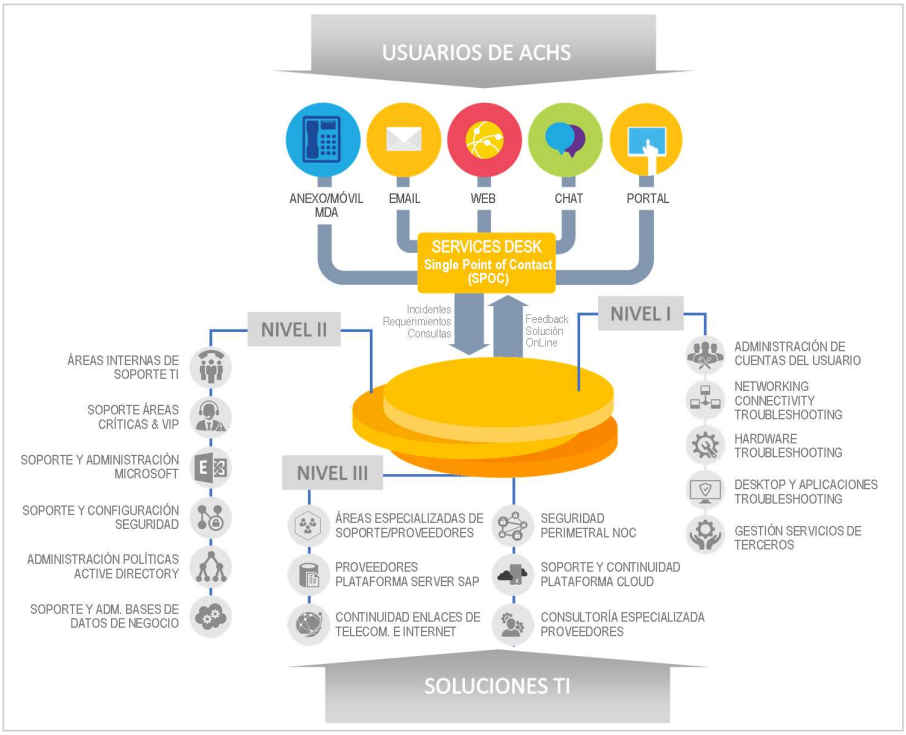

Fig. 2. : Modelo de Servicio Services Desk

Se describen a continuación cada una de las componentes del modelo, y las funciones que corresponden a la gestión de requerimientos e incidentes de los usuarios del servicio:

3.1. Primer Nivel

Corresponde al primer y único canal de contacto para los usuarios de ACHS, y está compuesto por toda la plataforma tecnológica y humana definida en el servicio de MDA y los canales de acceso definidos.

En este nivel el proveedor deberá considerar en su propuesta las siguientes componentes:

1. **Call Center MDA :** Plataforma tecnológica y de servicio que permite la comunicación entre los usuarios de ACHS y los agentes de la MDA. En proveedor debe incluir en este nivel todos los componentes de la plataforma necesarios para la recepción, seguimiento, control y entrega de feedback de los requerimientos e incidentes reportados por los usuarios. Adicionalmente el proveedor podrá incorporar servicios de valor agregado, de alto impacto y apoyo a la estrategia de negocio de ACHS.

2. **Agentes de la Mesa de Ayuda** : Personal altamente especializado y destinado a entregar atención personalizada a los usuarios del servicio TI de la ACHS, y que dentro de sus funciones se considera la interpretación correcta de los requerimientos, su resolución inmediata o la asignación correcta a niveles de segundo nivel.

   En esta área es frecuente designar además subniveles de atención remota o resolución de reportes que requieren un tiempo mayor al Tiempo Medio de Operación (TMO) especificado.

3. **SW de Gestión de Reportes :** Herramienta de apoyo al seguimiento, control y asignación de requerimientos o incidentes a los usuarios del servicio. Su principal objetivo es facilitar la entrega del servicio, la derivación de incidentes, gestión del servicio y del cumplimiento de SLAs.

3.2. Segundo Nivel

Considera aquellas áreas compuestas por personal técnico e ingenieros especializados cuya principal función será entregar solución a los requerimientos e incidentes reportados por los usuarios del servicio.

En este nivel el proveedor deberá considerar las siguientes áreas participantes:

1. **Servicio Técnico Soporte de Campo** : Personal técnico del proveedor para enfrentar en terreno los incidentes y peticiones de los usuarios de la ACHS y que previamente fueron derivados por la MDA.

2. **Técnicos Residentes :** Personal técnico operando 7x24 en ubicaciones críticas de la ACHS, con atención directa en el lugar de trabajo de los usuarios, dependiente funcionalmente del proveedor y cuyos servicios son coordinados por la MDA.

3. **Grupos Resolutores :** Unidades bajo la responsabilidad de ACHS cuyo apoyo es fundamental para la MDA en la entrega de soluciones frente a requerimientos e incidentes como por ejemplo de servidores, aplicaciones informática o telecomunicaciones, aplicaciones propias de ACHS, etc.

3.3. Tercer Nivel

Personal de alta especialización e integrado por proveedores externos de ACHS, con los cuales se mantiene algún contrato de servicio o de soporte adicional.

Involucra a un equipo de especialistas en tecnologías como por ejemplo Microsoft, SAP, Telecomunicaciones, etc. y que la ACHS coloca a disposición del proveedor para desarrollar labores de mantención a la infraestructura y resolver los requerimientos o incidentes derivados de la MDA.

3.4. Operación del modelo de servicio

El modelo de servicio propuesto debe considerar las siguientes actividades a desarrollar por el proveedor :

1. Los usuarios que requieran la solución de un incidente en su plataforma TI o informar algún requerimiento deberán contactarse con la MDA como único punto de contacto, y al cual podrán acceder por distintos canales a disponibilizar por el proveedor y que se especifican más adelante en este documento.

2. La distribución de solicitudes de requerimientos por distintos canales tiene como objetivo priorizar la resolución en línea de incidentes a través de los canales telefónicos de la MDA.

3. En el primer contacto, el agente de la MDA validará la información de inventario y recopilará los antecedentes que permitan una correcta y segura identificación del usuario. Con esta información se asignará un único número de reporte o ticket de atención y cuya duración será hasta que el incidente o petición sea resuelto a entera satisfacción del usuario, quedando registrado en la herramienta de gestión de reportes para su seguimiento y control por parte de la entidad resolutora correspondiente.

4. El agente de la MDA, en base a su conocimiento, capacitación y preparación previa deberá atender el incidente o petición reportada, en un tiempo máximo de 5 minutos. En caso de no poder entregar respuesta en el tiempo establecido se asignará el incidente o requerimiento al área resolutora de segundo nivel pertinente, de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.

5. De la misma forma, las áreas de segundo nivel podrán apoyarse en los proveedores de tercer nivel para la entrega de la solución correspondiente, y cuyos Niveles de Servicios son los establecidos más adelante en este documento.

Durante todo el ciclo de servicio el reporte pasará por distintos estados de resolución y no cambiará al estatus “cerrado” finalizado un periodo de garantía de 24 horas, plazo en el cual el usuario podrá informar de cualquier disconformidad con respecto al servicio entregado, permitiendo reabrir el reporte original en caso de ser necesario.

3.5. Asignación de Reportes

La MDA tiene como objetivo principal la recepción como único punto de contacto para todos los usuarios de la ACHS, resolver el máximo de incidentes o requerimientos en línea o en caso contrario derivar el reporte al grupo resolutor más adecuado para la resolución de las peticiones del usuario.

La correcta asignación y calidad de la información contenida en los reportes asignados a los grupos resolutores del segundo nivel, o a los proveedores especialistas del tercer nivel son fundamentales para sustentar la calidad de todo el modelo de servicio.

En este contexto el proveedor deberá considerar el registro, medición y seguimiento de las siguientes métricas :

3.5.1. Asignación correcta del Reporte

Corresponde al porcentaje de reportes correctamente derivados a los grupos resolutores del segundo y tercer nivel.

Esta métrica evalúa que tan efectiva es la MDA en el diagnóstico de los reportes entregados por los usuarios y la posterior asignación al resolutor correcto.

Para esta métrica se espera que los reportes sean derivados correctamente a los segundos y terceros niveles, es decir, la resolución del incidente o problema se traspasa de acuerdo con la oferta de servicios y responsabilidades del grupo resolutor asignado.

Para poder realizar la medición de este indicador, el proveedor deberá implementar un mecanismo o configuración dentro de la herramienta de Information Technology System Management (ITSM) que permita a los grupos resolutores y terceros proveedores catalogar aquellos reportes mal asignados a sus respectivas áreas.

3.5.2. Calidad del Dato

El objetivo de esta métrica es mejorar la calidad de la información que entregan los agentes de la MDA en la generación de los reportes, considerando antecedentes de resolución en línea, información para las áreas de segundos y terceros niveles, como así mismo la calidad de los datos disponibles para realizar análisis posteriores del servicio.

En los casos en que el reporte deba ser derivado al segundo o tercer nivel, el reporte deberá contener la información suficiente y necesaria para que el especialista pueda resolver en forma rápida y oportuna el incidente o requerimiento, además de los datos necesarios para el posterior análisis estadístico del servicio entregado por estos grupos resolutores o terceros proveedores del servicio.

El proveedor deberá considerar las siguientes definiciones en la gestión de esta métrica:

1. Se establecen los siguientes atributos de calidad a ser evaluados en los registros que el agente de la MDA realiza en la generación de los reportes.

    a) **ANTECEDENTES USUARIO :** El reporte entrega toda la información relativa a la identificación del usuario, ubicación y plataforma TI afectada.

    b) **NOTAS :** Corresponde a la información que registra el agente en el reporte, donde se consideraran los siguientes factores de evaluación :

        - **Existe** : Validación que el texto ha sido incorporado en el reporte con buena redacción y ortografía.
        - **Detalles Principales Síntomas** : Las notas describen al menos un síntoma de la falla o detalle del requerimiento entregado por el usuario. (Ejemplo Pantalla Azul, el mouse está pegado, no tengo acceso, etc.)
        - **Adjuntos** : En caso de ser necesario, se adjunta información pertinente al reporte entregado por el usuario (Ejemplo Print Screen de pantalla SAP, error del sistema, etc.)

    c) **CATEGORIZACIÓN :** El reporte fue bien categorizado en base al árbol establecido, nivel de prioridad y es consistente con el diagnóstico técnico realizado por el agente.

    d) **ESTÁNDAR ITIL** : Cumple los lineamientos de ITIL respecto de la correcta clasificación de reporte del usuario como Incidente o Requerimiento donde:

        - **Incidente** : interrupción no planificada de un Servicio de TI o una reducción de la Calidad de un Servicio de TI.
        - **Requerimiento o Petición de Servicio** : Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto – por ejemplo, restablecer una contraseña, o instalar una estación de trabajo para un nuevo usuario.

    e) **ANTECEDENTES SOLUCIÓN :** La información registrada en el reporte considera los detalles de la solución aplicada en la atención del incidente o requerimiento. (Ejemplo Se creó nueva cuenta, reset del sistema, etc.)

2. Para realizar la medición de este indicador, el proveedor deberá seleccionar una muestra de referencia de los reportes generados y validar en cada uno de ellos el cumplimiento de los atributos de calidad especificados.

3. Todos aquellos reportes que cumplan a cabalidad los atributos especificados anteriormente serán contabilizados como “Cumple”, y a aquellos reportes incompletos en algunos de estos atributos serán contabilizados como “No Cumple”

4. Para el primer año de servicio se espera que un 80% de los reportes de la muestra trimestral deberán estar en estado de cumplimiento.

5. Se propone la evaluación de Calidad del Dato a una muestra de al menos 15 reportes semanales, permitiendo al proveedor realizar optimizaciones a los procesos de servicios antes de formalizar el comportamiento trimestral de este indicador.

6. La muestra de los reportes a ser evaluados en la Calidad del Dato deberá considerar los resueltos por la MDA, grupos resolutores y terceros proveedores, con un volumen de análisis de al menos 240 reportes trimestrales.

7. El proveedor deberá entregar en las reuniones operativas, informes por área responsable de mejorar la Calidad del Dato en los reportes, especificando las oportunidades detectadas en el análisis.

La siguiente figura muestra la forma de categorizar los reportes para calcular el porcentaje de cumplimiento de Calidad del Dato.

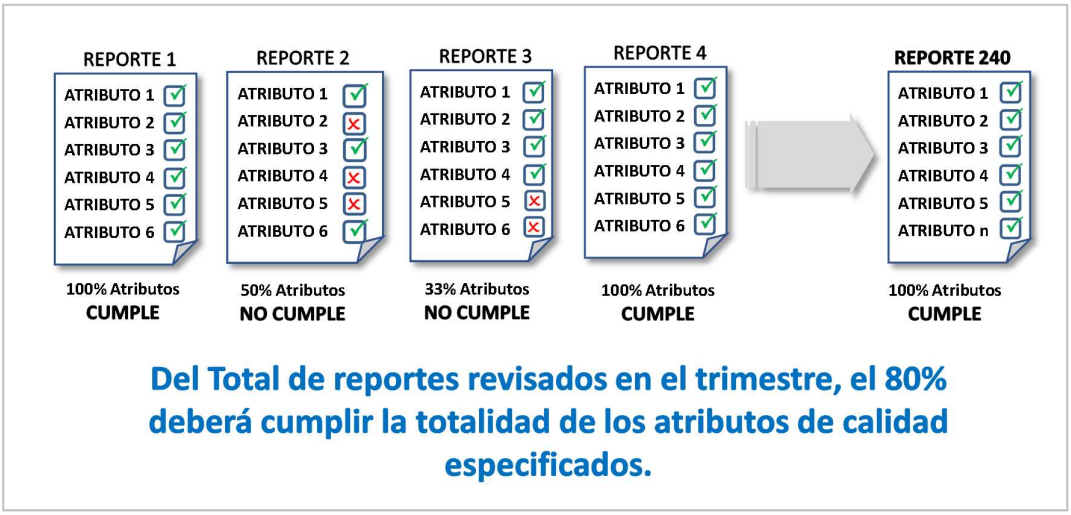

Fig. 3 : Medición de Calidad del Dato

3.6. Categorización de Reportes

Cada uno de los incidentes y problemas deberán ser evaluados y categorizados por la MDA en términos de su Impacto sobre la operación y la Urgencia sobre los procesos operativos de la ACHS.

Todos los incidentes o requerimientos reportados por los usuarios deberán ser registrados con un nivel de prioridad, considerando las siguientes definiciones, las cuales deberán ser posteriormente configuradas en el árbol de categorización de la herramienta ITSM de gestión de reportes.

3.6.1. Impacto

Hace referencia a la extensión y despliegue de la incidencia en la organización, en función de la cantidad de personas, procesos operativos o sistemas afectados.

Los niveles de Impacto definidos son :

a) **Impacto Compañía (1):** Corresponde a incidentes o problemas que afectan a un gran porcentaje de la ACHS, como por ejemplo todos los usuarios del Hospital del Trabajador, todo el edificio de Casa Matriz, etc.

b) **Impacto Gerencia (2) :** Hace referencia a los usuarios afectados de un área específica, considerando a todos los usuarios de un gerencia o departamento dentro de la ACHS. En este mismo nivel de impacto se consideran además los incidentes que afectan a más de 21 usuarios y menos de 100, como por ejemplo CEM, CAA, etc.,

c) **Impacto Grupo (3)** : Para este nivel de impacto se considera que el número de personas afectadas es igual o mayor que 1 con un máximo de 20, como por ejemplo un departamento, o una zona de trabajo en particular dentro de las instalaciones de la ACHS como por ejemplo Box de atención, urgencias, etc.

3.6.2. Urgencia

Hace referencia a los efectos que genera la incidencia o problema en los procesos de negocio u operativos de la ACHS, en función de la importancia de esos procesos, áreas críticas para los procesos operativos de las ACHS y el tiempo en que serán afectados por el incidente.

Por ejemplo un incidente que genera un retraso de 45 minutos en la entrega de una receta tiene mayor urgencia que un retraso de 45 minutos en la digitalización de un documento, ya que este último puede realizarse durante el transcurso del día, sin

embargo un paciente no puede estar esperando la receta tanto tiempo después de ser atendido.

A partir de esta definición, el proveedor deberá considerar los siguientes niveles de urgencia :

a) **Urgencia Critica (1):** Corresponde al impacto generado en todos aquellos procesos operativos pertenecientes al core de la ACHS, como los procesos regulatorios, hospitalarios, licencias médicas, etc.

b) **Urgencia Mediana (2) :** Hace referencia a los procesos de servicios y operativos de gran importancia para la operación, pero que sin embargo presentan una mayor elasticidad en la resolución de incidente, como por ejemplo procesos financieros, recepción, etc.

c) **Urgencia Baja (3)** : Contempla aquellos procesos de negocio orientados la continuidad administrativa de la ACHS y que si bien el impacto del incidente puede ser significativo, estos no son críticos para la operación de la ACHS en función del tiempo transcurrido, como por ejemplo digitalización de documentos, acceso al email, etc.

3.6.3. Prioridad

Implica que tan rápido debe ser resuelto el incidente o problema, en función del impacto y la urgencia definidos previamente.

El proveedor deberá considerar la siguiente categorización de los incidentes en cuanto a su prioridad :

a) **Prioridad Alta (A)** : Corresponde a todos aquellos incidentes que presentan un impacto a nivel de Compañía (1) y cuya urgencia es Alta (1).

b) **Prioridad Media (M)** : Considera aquellos incidentes con un impacto a nivel de Gerencia (2) y una urgencia Mediana (2).

c) **Prioridad Estándar (S)** : Incluye a todos aquellos incidentes con un impacto a nivel de Grupo (3) y cuya urgencia sea Baja (3).

La siguiente figura muestra en detalle la asignación de prioridades en función del Impacto y la urgencia.

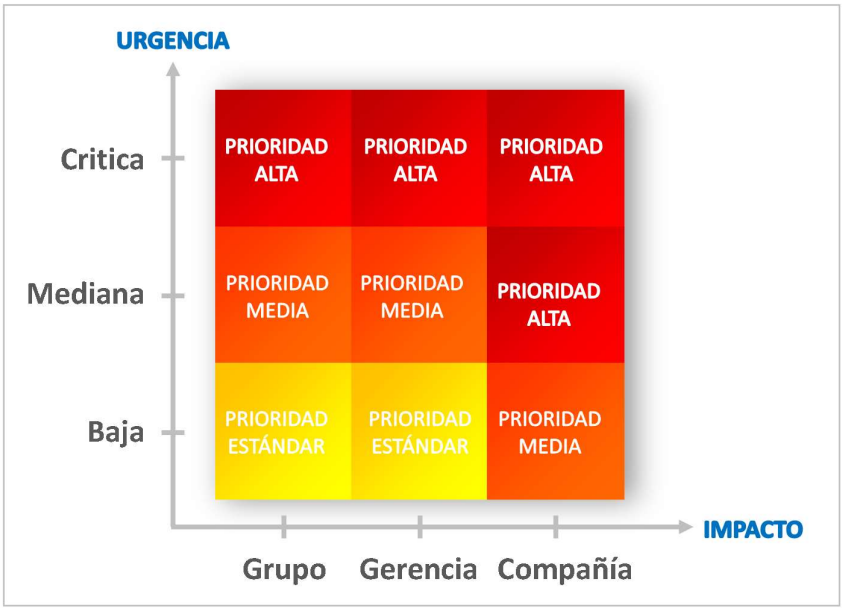

Fig. 4. : Matriz de prioridad para la resolución de Incidentes

A partir de estas definiciones de prioridades el proveedor en conjunto con el responsable del servicio en la ACHS deberá categorizar los incidentes durante la etapa de implementación, y asignar los niveles de servicio correspondientes en la herramienta ITSM de gestión de reportes.

3.7. Procesos Críticos del Modelo

El proveedor deberá implementar la entrega de sus servicios sobre la de las Buenas Prácticas ITIL, siendo crítico para la ACHS considerar como mínimo la implementación de los siguientes procesos, a un nivel ITIL de madurez 3 o superior.

3.7.1. Gestión de Incidentes

El objetivo del proceso de la Gestión de Incidentes es restaurar el funcionamiento normal del servicio lo más rápido posible y minimizar el impacto adverso en las operaciones, apoyando el cumplimiento de los niveles de servicio establecido para la operación de ACHS.

La MDA desempeña un papel clave en la Gestión de Incidentes, pues es el concentrador de los incidentes al actuar como punto central de contacto entre el usuario y la gestión de servicios TI de ACHS.

El proveedor deberá considerar dentro de sus responsabilidades en la implementación de estos procesos :

1. Proporcionar un proceso de Gestión de Incidentes que restablezca la operación del servicio lo más rápidamente posible con una interrupción mínima de las operaciones de la ACHS, permitiendo de este modo mantener los mejores niveles de disponibilidad y calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios.
2. Implementar un proceso de Gestión de Incidentes que sea flexible y facilite una efectiva comunicación y coordinación entre las funciones, grupos resolutores de la ACHS, soportes regionales y terceros proveedores.
3. En la medida de lo posible, designar a un único miembro del personal de la MDA como responsable integral (end-to-end) de cada Incidente, minimizando de este modo contactos redundantes con los usuarios de la ACHS.
4. Proveer un mecanismo para el manejo expedito de incidentes de gran prioridad para la ACHS, basado en los niveles de criticidad asignado y en los requisitos de escalamientos a definir con el representante técnico de la ACHS.
5. Integrar los procesos y herramientas de la MDA con las herramientas y procesos existentes en la ACHS y con las herramientas y procesos de terceros proveedores que presten servicios TI a la ACHS, a fin de entregar una visibilidad en tiempo real de los registros de datos asociados con Incidentes, incluyendo requerimientos de servicios a la MDA y terceros proveedores.

3.7.2. Gestión de Problemas

La Gestión de Problemas se ocupa de controlar el Ciclo de Vida de todos los problemas. El principal objetivo de la Gestión de Problemas es prevenir problemas e incidencias, eliminar la repetición de incidencias y minimizar el impacto de las incidencias que no se puedan evitar.

La Gestión de Problemas deberá incluir las actividades necesarias para diagnosticar la causa subyacente de incidencias y encontrar una solución a esos problemas. La gestión de problemas colabora con la Gestión de Incidentes y con la Gestión de Cambios para así conseguir mejoras en la disponibilidad de los servicios de TI.

Para este proceso , el oferente deberá considerar en la implementación de este proceso los siguientes antecedentes :

1. Implementar un proceso robusto y consistente para la Gestión de Problemas, el cual deberá ser validado por representantes TI de la ACHS.
2. Determinar la causa raíz de los Incidentes comprendidos en un Problema, y luego iniciar las acciones para mejorar o corregir la situación.
3. Utilizar un proceso de Gestión de Problemas para reducir la recurrencia de Incidentes.

4. Comunicar y desplegar el proceso de Gestión de Problemas al interior de los servicios del proveedor.
5. Integrar el proceso de Gestión de Problemas del proveedor con los procesos de Gestión de Problemas de la ACHS y de sus terceros proveedores donde sea que los procesos interactúen.
6. Gestionar el ingreso efectivo de los datos en los sistemas de Gestión de Problemas y escalar a representantes TI de la ACHS para su priorización y aprobación.
7. Entregar a representantes TI de la ACHS la capacidad y los accesos para ingresar reportes de problemas directamente en el sistema de gestión de problemas del proveedor.
8. Facilitar el intercambio de información entre el proveedor, representantes TI de la ACHS y sus terceros proveedores, para llevar a cabo mejoras continuas en conjunto de la Gestión integral de problemas.
9. Realizar mensualmente reuniones programadas de Gestión de Problemas para priorizar la resolución de problemas.
10. Llevar a cabo un estudio regular de los Incidentes para identificar Problemas recurrentes.
11. Validar que las acciones correctivas y de resolución de problemas implementadas sean suficientes para confirmar que las causas-raíz identificadas no vuelvan a ocurrir en el mismo entorno o entornos similares. Esto incluye la actualización de manuales, procedimientos y otra documentación.
12. Verificar que el proveedor, grupos resolutores y todos los terceros proveedores implementen las acciones correctivas identificadas de forma rápida.
13. Informar y escalar en caso de que las acciones correctivas no sean cerradas por los responsables asignados para la solución del problema.
14. Actualizar la Base de Datos de conocimientos con toda la información relevante, incluyendo las soluciones temporales documentadas para problemas conocidos.
15. Desarrollar el análisis de tendencias trimestrales de volumen y naturaleza de los problemas a fin de identificar las áreas de mejoras, y reportar los análisis de tendencias y mejoras al de la ACHS y sus terceros proveedores.
16. Desarrollar en conjunto con responsables TI de la ACHS herramientas/scripts y mejorar de los procesos para llevar a cabo de manera proactiva la gestión de los problemas con el fin de automatizar el proceso de Gestión de Problemas y predecir los posibles problemas antes que ocurran.
17. Implementar medidas necesarias para evitar la recurrencia innecesaria de Problemas.

18. El proveedor deberá mantener la responsabilidad general de todos los problemas hasta que cada Problema sea cerrado, sujeto a la aprobación de representantes TI de la ACHS.

3.7.3. Gestión del Cambio

El objetivo del proceso de Gestión de Cambios es garantizar que los cambios sean registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planificados, probados, implementados, documentados y revisados de una manera controlada.

Un cambio es la adición, modificación o eliminación de un servicio, o un componente de un servicio, autorizado, planificado o soportado y de su documentación asociada.

Este proceso aplica para los cambios relacionados con el servicio entregador por la ACHS declarados en el Catálogo de Servicios, a lo largo de su ciclo de vida; entendiendo que es una suma o modificación de uno de ellos o de alguno de sus componentes (incluyendo su documentación).

Para este proceso el proveedor deberá considerar las siguientes obligaciones en la entrega de sus servicios :

1. Comunicar el proceso de control de cambios dentro de la propia organización del proveedor, representantes TI de la ACHS y a sus terceros proveedores.
2. Facilitar y conducir el intercambio de información entre el proveedor, representantes TI de la ACHS y terceros proveedores a fin de llevar a cabo un proceso de control de cambios integral y efectivo.
3. No realizar cambios que puedan tener efectos adversos sobre la función o el desempeño de los servicios, disminuir la eficiencia de los recursos que impacten sobre la forma en la cual la ACHS entrega sus servicios u operaciones, sin obtener previamente la aprobación de representantes de la ACHS.

3.8. Roles de apoyo al Modelo

El proveedor deberá considerar la asignación de personal ubicado en dependencias de la ACHS para cumplir las siguientes funciones :

3.8.1. Gestor de Incidentes

El objetivo del Gestor de Incidentes es asegura que se cumplan los procesos y las políticas de la Gestión de Incidentes, coordinar todas las tareas para lograr una resolución rápida de incidentes de TI y asegurar el cumplimiento de los SLA comprometidos, siendo además el principal responsable del ciclo de vida del incidente.

Debe Monitorear cuán efectivo es el proceso de gestión de incidentes, identificar, recomendar e implementar mejoras a los procesos y garantizar que todos los involucrados se adhieran a las buenas prácticas ITIL para la gestión de incidentes, considerando las siguientes responsabilidades :

1. Planear la estrategia general del proceso.
2. Definir las guías de diseño del proceso y garantizar el seguimiento de éste para la gestión de todos los incidentes.
3. Definir y analizar los resultados de los KPI del proceso de gestión de incidentes.
4. Comunicar y hacer cumplir las políticas de Gestión de Incidentes.
5. Liderar las actividades de actualización del proceso de Gestión de Incidentes y su documentación de acuerdo con los resultados de la mejora continua.
6. Desarrollar y mantener el proceso y los procedimientos para el proceso de Gestión de Incidentes.
7. Garantizar la efectividad del proceso y realizar las recomendaciones de mejora.
8. Verificar la efectividad de las soluciones a los incidentes y la restauración de los servicios
9. Garantizar que todo el personal esté entrenado para el rol correspondiente dentro del proceso.
10. Establecer las relaciones necesarias con los procesos involucrados con el proceso de Gestión de Incidentes.
11. Generar informes ejecutivos del desempeño del proceso y garantizar su disponibilidad en línea.
12. Analizar la información del proceso (tendencias, cumplimiento de metas, desempeño, control y capacidad).
13. Tomar las decisiones finales en el proceso de Gestión de Incidentes.
14. Comunicar asuntos relevantes sobre el proceso de Gestión de Incidentes a los grupos de interés.
15. Realizar escalamientos jerárquicos de aquellos incidentes que se encuentren en peligro de afectar un SLA.
16. Contar con herramientas de apoyo, formular recomendaciones de mejora y gestionar directamente los incidentes mayores.
17. Implementar o gestionar el cumplimiento de todas las responsabilidades del proveedor descritas para el proceso de gestión de incidentes.

18. Mantener informado en todo momento a representantes de la ACHS frente a eventos masivos y críticos.
19. Generar informes del análisis de estos incidentes y desarrollar junto al Gestor de Problemas e involucrados, alternativas de mejora que impidan su repetición.

3.8.2. Gestor de Problemas

El Gestor de Problemas será el responsable de gestionar el ciclo de vida de todos los problemas. Su objetivo principal será la prevención de Incidentes, y la minimización de su impacto, manteniendo información actualizada sobre errores conocidos y sus soluciones.

Entre las actividades a desarrollar por el Gestor de Problemas se debe considerar :

1. Coordinar las actividades para la ejecución del Proceso de Gestión de Problemas.
2. Promover la aplicación de los procedimientos y monitorear la efectividad del proceso de Gestión de Problemas.
3. Garantizar que los procesos relacionados (incidentes, cambios, configuración, etc.) estén integrados con el proceso de Gestión de Problemas.
4. Proponer proyectos de mejora de calidad o eficiencia del proceso de Gestión de Problemas.
5. Asegurar y comunicar las políticas del proceso de Gestión de Problemas, a través de los canales formales.
6. Monitorizar y asegurar el cumplimiento de los tiempos de atención de los problemas ingresados al proceso.
7. Realizar seguimiento al estado de los problemas.
8. Proponer ajustes y/o actualizaciones a la base de datos de errores conocidos.
9. Categorizar y clasificar los problemas para que la gestión de aquellos sea ordenada y con una metodología que permita su eficiente solución.
10. Coordinar, en conjunto con el encargado del servicio afectado, la implementación y puesta en servicio de las soluciones provisionales.
11. Implementar o gestionar el cumplimiento de todas las responsabilidades del proveedor descritas más adelante para el proceso de gestión de incidentes.

Estos roles podrán ser cubiertos por una o dos personas dedicadas al desarrollo de estas actividades, en coordinación directa con los responsables de TI, considerando su asignación exclusiva en oficinas centrales de la ACHS.

4. MESA DE AYUDA - MDA

El objetivo principal de la MDA es restaurar el servicio a los usuarios tan pronto como sea posible, aplicando conocimiento técnico y utilizando las herramientas disponibles para permitir que los usuarios puedan volver a desarrollar sus actividades en forma satisfactoria.

La MDA debe operar como único punto de contacto para todos los usuarios de la ACHS, donde éstos podrán entregar todas sus solicitudes de soporte e información en el ámbito TI.

El proveedor del servicio de MDA deberá brindar a los usuarios de la plataforma TI ACHS una atención telefónica centralizada, ágil y eficiente 24 horas del día los 7 días de la semana.

El servicio de MDA deberá contar con un set de informes en línea que permitan determinar tendencias estadísticas en el origen de los requerimientos de soporte solicitados por los usuarios de ACHS. Tal información deberá ser utilizada por el proveedor para la toma de decisiones que redundan en mayor eficiencia, calidad y mejora continua del servicio.

Así mismo el servicio de la MDA deberá facilitar la entrega de las solicitudes por parte del usuario a través de una plataforma de web y móvil para la canalización de sus incidentes y requerimientos, seguimiento del estado de sus reportes, entrega de conformidad del cierre, recepción de alertas frente a eventos masivos, visibilidad de los Dashboard de servicio, generación de reportes adjuntando fotos o videos, conectividad en línea con al agente o soporte técnico, etc.

El proveedor deberá considerar además los siguientes elementos en la entrega del servicio de la MDA, y cuyos requisitos específicos se detallan más adelante en este documento :

1. Proporcionar un punto único de contacto a los usuarios de la ACHS para los Incidentes, requerimientos, peticiones y consultas relacionados con las servicio, plataformas y aplicaciones del ámbito TI.
2. Proveer de una infraestructura y plataforma moderna, acorde a los estándares internacionales de seguridad y conectividad, que permita a los usuarios de la ACHS disponer de acceso al servicio de la MDA, asegurando que las mismas sean suficientes de acuerdo con los niveles de disponibilidad y calidad de los servicios especificados en esta propuesta.
3. Proveer o Administrar una herramienta de gestión de reportes ITSM que permita automatizar y gestionar el registro, diagnostico, clasificación, asignación, seguimiento y cierre a los Incidentes y requerimientos reportados por los usuarios de la ACHS , conforme a las recomendaciones de las buenas prácticas ITIL.

4. Proveer todos los recursos humanos, de proceso, de documentación y tecnológicos necesarios para operar cada uno de los requisitos especificados en este documento.

5. Disponer de personal de la MDA exclusivo para la ACHS, es decir, que no prestará servicios a múltiples clientes del proveedor, excepto agentes destinados a enfrentar situaciones de excedentes de llamadas o para hacer frente a eventos masivos.

6. Comunicarse con los usuarios autorizados, en español, utilizando términos que sean claramente comprensibles por los usuarios y consistentes con aquellos utilizados frecuentemente por la ACHS.

7. Proveer soporte de primer nivel para el hardware, software estándar y propios del ámbito operativo de la ACHS.

8. Cumplir con el proceso de escalamiento en la resolución de Incidentes notificando a los equipos de trabajo y ejecutivos de la ACHS según corresponda al nivel de prioridad, informando acerca de las fallas de los sistemas, soluciones entregadas e informes de las causas y medidas de mitigación asociadas.

9. Administrar , gestionar y dar seguimiento a las derivaciones de reportes asignados a los distintos niveles de soporte del proveedor y grupos resolutores internos de la ACHS

10. Contar con un proceso de gestión de problemas que permita el análisis de causa raíz para la solución a Incidentes recurrentes, desarrolle e implemente planes de solución y controle su efectividad en la continuidad operacional del servicio.

11. Entregar soporte y seguimiento a los requerimientos de altas, bajas y modificaciones de usuarios para todas sus plataformas de software y hardware, garantizado el mínimo impacto en el desarrollo normal de sus funciones.

12. Dar seguimiento proactivo a la calidad del servicio de la MDA a través de la implementación de un modelo de gestión y governance que en forma sistemática identifique oportunidades de mejora, ofrezca flexibilidad en la incorporación de nuevos servicios y entregue información confiable y veraz de su desempeño.

13. Implementar un proceso de gestión de calidad de los usuarios que permita monitorear a través de encuestas y reportes estadísticos la calidad y percepción de los usuarios respecto del servicio de la MDA.

14. Realizar continuamente análisis de tendencia sobre el volumen y naturaleza de los incidentes con la finalidad de identificar oportunidades de mejora, e informará a representante TI de ACHS con una frecuencia mensual, los resultados del análisis y las mejoras propuestas, así como las implementaciones realizadas en el período.

15. Suministrar a la ACHS información del estado de los Incidentes, requerimientos y problemas en forma periódica, a través de reuniones de coordinación con los distintos representantes y usuarios líderes de la ACHS.

16. Frente a excedentes de llamadas a la MDA el proveedor deberá coordinar los recursos y plataformas para su derivación a un lugar diferente, con la misma calidad de servicio y que evite la congestión generada por eventos masivos o peak de alta demanda.

17. Establecer un plan de migración e implementación del servicio con bajo impacto en la continuidad operacional de los usuarios ACHS, considerando un plan de comunicaciones que incentive la participación y facilite la gestión del cambio.

18. Proveer de un Gestor de Incidentes y un Gestor de problemas ubicado en las dependencias de las ACHS, quienes actuarán como representantes del proveedor y dedicarán sus esfuerzos a la optimización de los procesos y calidad del servicio.

19. Proveer de una PMO (Oficina de Proyectos) ubicada en dependencias de la ACHS durante todo el proceso de migración e implementación de los servicios de la MDA, y disponible hasta un mes después de iniciada la entrega de los servicios e inicio formal del control de SLA,

20. El servicio ofertado deberá basarse completamente en las mejores prácticas de la gestión de servicios (ITSM) reunidas en el Ciclo de Vida de ITIL o en la norma ISO/IEC 20000 publicada por la International Organization for Standardization e International Electrotechnical Commission en sus versiones más recientes.

4.1. Funciones de la MDA

Se especifican a continuación aspectos relevantes de la operación de la MDA y que la ACHS considera como requisitos para la entrega de los servicios ofertados por el proveedor :

A través de sus agentes telefónicos la MDA deberá cumplir las siguientes funciones:

1. **Recepción y administración de incidentes:** El reporte de los incidentes por parte de los usuarios del servicio TI a la MDA se realizará a través de comunicación telefónica, como medio de contacto principal, sin excluir por ello la atención de requerimientos a través de email u otra aplicación Web.

2. **Registro y categorización de incidentes**: Cada reporte de un incidente o requerimiento , sea éste reportado por vía telefónica, email, aplicación Web o cualquier plataforma disponible para tales efectos, deberá pasar por un proceso de identificación y calificación del usuario a fin de verificar sus datos, para posteriormente realizar el registro en la herramienta de gestión de reportes indicando el tipo, objeto y alcances del incidente según los requisitos de calidad del dato establecidos en este documento.

3. **Asignación de nivel de prioridad**: Cada reporte de incidente recibido por la MDA deberá categorizarse acorde al nivel de prioridad especificados , y el proveedor deberá considerar las acciones y niveles de servicios descritas como parte de su respuesta frente a estos eventos.

   El proveedor deberá definir en conjunto con representantes TI de la ACHS durante la etapa de implementación los distintos responsables y líderes para los escalamientos, como así mismo la catalogación de las plataformas y servicios que deberán ser consideradas en cada uno de los niveles de prioridad definidos.

4. **Diagnóstico** : Los agentes de La MDA deben estar capacitados para realizar un acabado diagnóstico del incidente o requerimiento informado por el usuario y en función de ello determinar su resolución en línea o la asignación correcta al área de soporte de segundo nivel más adecuado para la atención y solución de este requerimiento o incidente.

5. **Soporte On-Line** : Una vez registrado el incidente en la herramienta ITSM de gestión de reportes y asignado el nivel de criticidad, el agente deberá proceder a su resolución en línea, utilizando las herramientas a su disposición tales como la base de gestión del conocimiento, donde se deberán alojar ; instructivos, manuales y procedimientos asociados.

   En este contexto el proveedor deberá optimizar frecuentemente los procesos de diagnóstico y resolución a fin de no afectar AHT (Average Handling Time) o TMO (Tiempo Medio de Operación), esto a través de capacitaciones continuas, evaluación de calidad de las llamadas de los agentes de la MDA u otros mecanismos que el propio proveedor considere necesario para resguardar el cumplimiento de esta métrica.

6. **Asignación del Reporte** : En aquellos casos en los que un incidente cumpla con ciertas condiciones que dificulten o impidan su resolución en línea, como por ejemplo nivel de competencias requerido, implementación de funcionalidades nuevas o extensión del tiempo de resolución en línea, los agentes de la MDA procederán a informar y derivar el reporte a los segundos niveles de soporte, provistos directamente por las unidades especializadas y propuestas en el modelo de servicio.

   Al momento de derivar los reportes a los grupos resolutores de la ACHS , la información recopilada y registrada por el agente de la MDA durante la llamada con el usuario, deberá contener todos los antecedentes que faciliten y agilicen la entrega de una solución rápida y eficiente por parte de estas áreas resolutoras.

   La información registrada en los reportes por los agentes de la MDA deberá cumplir ciertos requisitos de calidad y completitud, detallados en este documento como Calidad del Dato.

El proveedor deberá implementar todos los mecanismos necesarios y recopilar la información pertinente dentro de la ACHS para que los agentes de la MDA realicen una correcta asignación de los reportes a los grupos resolutores, lo cual será medido en su efectividad mensualmente a través de la métrica especificada como porcentaje de derivaciones correctas de la MDA.

7. **Escalamiento de Incidentes :** Para cada uno de los niveles de criticidad se establecerán distintos niveles de escalamiento, y cuya finalidad es disponibilizar los recursos y facilitar la toma decisiones cuando sea necesario.

   El proveedor durante la fase de implementación deberá recopilar y configurar esta información en la herramienta de reportes ITSM, coordinar con el responsable de ACHS los antecedentes de contacto e implementarlo en sus procesos operativos.

8. **Seguimiento de Incidente** : El proveedor debe considerar que la MDA será responsable de realizar el seguimiento de los reportes generados por el usuario hasta su resolución, para lo cual deberá contar con los medios tecnológicos que permitan alertar sobre una posible desviación en el cumplimiento del SLA establecido y activar los escalamientos en caso de ser necesario. De la misma forma deberá ser capaz de realizar el seguimiento con las áreas resolutorias internas de ACHS y sus equipos de trabajo.

9. **Resolución del reporte** : Las áreas resolutoras del incidente que cuentan con acceso a la herramienta de gestión de reportes, sean estas de proveedor, de ACHS o de terceros, tendrán como responsabilidad cambiar el estado del incidente al estado de “Resuelto” o informar a los agentes de la MDA la resolución del incidente a fin de que los agentes procedan con el cambio de su estado. Cualquiera sea el caso, el resolutor deberá especificar la solución aplicada, fecha y hora en que se logró la resolución del incidente.

   Los distintos estados de categorización en el ciclo de vida del reporte deberán ser informados por el proveedor y ser validados por el responsable TI de la ACHS.

10. **Cierre de Reporte** : Una vez que el reporte cambie a estatus resuelto y se informe de ello al usuario correspondiente a través de email o canales móviles, se deberá dar comienzo al período de garantía (24 Horas). Durante este periodo el usuario deberá validar que la solución entregada al incidente o requerimiento fue satisfactoria, en caso contrario se deberá comunicar con la MDA para la reapertura del reporte.

    En caso de que la MDA no reciba feedback durante este periodo de garantía, deberá realizar tres intentos de contactos telefónicos con el usuario para validar la conformidad de la solución entregada.

Si, aun así, no se logra contactar al usuario después del periodo de garantía y de los tres intentos de llamado, el agente de la MDA podrá cambiar el estatus del reporte a cerrado, informando al usuario través de un email de esta situación.

La información de este proceder en el tratamiento de los reportes debe ser informado a los usuarios al momento de generar su reporte en el correo informativo de la solicitud generada.

11. **Soporte Remoto** : El agente de la MDA deberá proveer la resolución de incidentes y problemas complejos de computadoras de escritorio y software de aplicación en la red vía conectividad remota. Esto debe incluir resolución de incidentes del sistema operativo de la plataforma desktop y las aplicaciones incluidas en el alcance del contrato de servicio. La resolución de problemas debe incluir actividades tales como realizar cambios de configuración lógica y actualizar archivos, como por ejemplo drivers, con las versiones más actualizadas.

4.2. Alcances del servicio MDA

El proveedor debe considerar la entrega de los servicios de la MDA en modalidad 7x24, esto es 00:00 a 24:00 horas de lunes a domingo, los 365 días del año a todos los usuarios de la ACHS en todas sus oficinas a lo largo del país.

La MDA deberá considerar al menos la entrega de los siguientes servicios :

4.3. Resolución On-Line

El servicio de resolución en línea hace referencia a la capacidad técnica de los agentes para la entrega de una solución rápida y efectiva a los usuarios de la ACHS dentro del TMO establecido para la atención de la MDA.

El proveedor deberá considerar los procesos y mecanismos necesarios que permitan a la MDA entregar una resolución para el primer año de servicio del 85% de los incidentes y requerimientos factibles de resolver a través del contacto telefónico, como así mismo asesorar a los usuarios en la correcta utilización de la infraestructura y del software (operativo, productividad y aplicativo).

La especificación de las solicitudes posibles de resolver en línea deberá ser acordada con el responsable de TI de la ACHS, y su cantidad debe ir aumentando en función de la madurez de los procesos de la MDA durante la entrega del servicio.

4.4. Administración y Seguimiento del reporte

La MDA será responsable de la administración y seguimiento durante todo el ciclo de vida de los reportes generados por los usuarios de la ACHS, desde su registro hasta su cierre.

El oferente debe considerar dentro de sus responsabilidades en la entrega de este servicio :

1. Realizar el seguimiento y reportar el progreso de las tareas de resolución y el estado de avance de todos los incidentes y requerimientos, incluyendo:

    a) Revisar el plazo de resolución establecido para cada incidente o requerimiento con las partes involucradas y en consecuencia actualizar según corresponda su estado en la herramienta ITSM de gestión de reportes.

    b) Coordinar los esfuerzos de seguimiento para entregar y mantener una comunicación regular entre todas las partes y los usuarios hasta la resolución del Incidente o requerimiento.

    c) Mantener informado a la ACHS de los cambios en el estado de los Incidentes o requerimientos de acuerdo con los Niveles de Servicio acordados.

    d) Mantener informado a los usuarios de los plazos esperados de resolución de Incidentes activos.

2. Hacer seguimiento a reportes derivados por la MDA a los grupos resolutores o terceros proveedores de la ACHS.

3. Hacer seguimiento de los reclamos recepcionados por la MDA, evaluar sus causas e implementar las mejoras que corresponde para la mejora del servicio.

4. Realizar cuando corresponda el escalamiento a representantes de la ACHS frente a reportes asignados a áreas internas de ACHS y que este o han cumplido los niveles de servicio declarados por estas áreas.

4.5. Soporte Software Estándar

El proveedor deberá entregar a través de la MDA soporte técnico para incidentes y peticiones de software estándar, incluyendo la identificación y determinación de la gravedad del problema, así como la forma de superarlo, la resolución de problemas, el informe de administración y el análisis de tendencias.

Este servicio considera al menos las siguientes aplicaciones:

a) Sistemas operativos Windows, Mac y Linux (ubuntu)

b) Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint, Access, Outlook, etc.)

c) Exploradores Web (Microsoft Edge, Chrome, Firefox, etc.,)

d) Plataforma de Correo Google Apps (Gmail)

e) Aplicaciones Antivirus

f) Acrobat reader y Adobe Acrobat

Esta nómina podrá ser ampliada en función de las necesidades de ACHS y deberá ser incorporada al catálogo de soporte de la MDA previa capacitación y ajuste de los procesos de atención.

4.6. Soporte Software propietario ACHS

Este servicio tiene por objetivo ofrecer al usuario final asistencia en la recepción, resolución y eventual escalamiento a las unidades internas de TI ACHS de incidentes y requerimientos asociados a las aplicaciones propias de la organización.

La asistencia que la MDA entregará a los usuarios deberá estar basada en la utilización de manuales, script de solución, herramientas propias de ACHS y capacitación que personal TI del ACHS proveerá a los agentes de la MDA.

Será responsabilidad de la MDA registrar, escalar y realizar el seguimiento del incidente o requerimiento hasta su completa resolución por parte de grupos resolutores internos de ACHS como por terceras partes involucradas considerando por ejemplo proveedores, contratistas, personal externo designado, etc.

El proveedor deberá considerar en su propuesta para este servicio :

1. Incorporar a sus procesos de atención y resolución los antecedentes de grupos de resolutores, contacto de escalamiento, problemas frecuentes, script de atención, arboles de decisión, etc. necesarios para la entrega de solución de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
2. Proveer personal entrenado y con el conocimiento necesario para entender y canalizar los requerimientos de los usuarios sobre las aplicaciones propias de negocio de la ACHS.
3. Establecer instancias sistemáticas de coordinación con personal TI especializado en las aplicaciones de negocio a fin de identificar , recopilar e integrar a sus procesos operativos la información y métodos de solución necesarios para la entrega de soporte e incorporación de estos antecedentes a la base de conocimiento de la MDA.

4.7. Servicio Outbound Notification

La MDA deberá contar con la tecnología y los procesos asociados para el envío por distintas plataformas o canales de comunicación mensajes previamente definidos y que podrán ser aplicados en:

a) Alertas en tiempo real

b) Notificaciones de emergencia

c) Notificación de Interrupción del servicio

d) Actualizaciones de estado del reporte

e) Encuestas, recordatorios

f) Otros a pedido de la ACHS.

El proveedor en la entrega de este servicio debe considerar :

1. El Mensaje deberá contar con la autorización previa del representante de la ACHS.
2. El proveedor deberá contar con distintas plataformas tecnológicas para la entrega del este servicio, considerando al menos grabaciones telefónicas, SMS, email y aplicaciones móviles de mensajería.
3. El proveedor deberá garantizar que cada uno de los mensajes incorporados en el servicio Outbound Notification cuenta con los mecanismos adecuados para su funcionamiento, a fin de evitar por ejemplo mensajes que informan al usuario que un agente de la MDA le devolverá el llamado, pero que en la práctica pocas veces sucede.
4. El oferente deberá garantizar que los mensajes de alerta o emergencia frente a un evento masivo llegarán a los usuarios correctos y en forma oportuna, para lo cual deberá contar con nóminas segmentadas por procesos de negocio, ubicación geográfica o cualquier otra categorización que permita el envío del mensaje a los usuarios que corresponda.
5. El proveedor deber considerar la realización de pruebas planificadas del envío de mensajes, a fin de validar el correcto funcionamiento de los protocolos y plataformas de Outbound.
6. El servicio deberá contemplar la implementación de un protocolo de validación que permita la generación de nuevos mensajes a solicitud de representantes de la ACHS.
7. Contar con las capacidades tecnológicas para que el servicio de Outbound Notification cubra la totalidad de los usuarios de la ACHS.
8. Mantener actualizada la nómina de usuarios considerados en este servicio y gestionar proactivamente con representantes de las ACHS la actualización de los listados correspondientes.

4.8. Feedback del estatus de Reporte

Este servicio debe permitir a los usuarios de la ACHS conocer en todo momento el estatus de su reporte, conocer los detalles de la solución entregada, informarse sobre el cumplimiento de los SLA y obtener información sobre nuevos servicios o plataformas implementadas.

La MDA deberá contar con los mecanismos y disponibilizar las plataformas tecnológicas apropiadas para la entrega en todo momento de un estatus actualizado a los usuarios de los reportes generados, tanto de los incidentes o requerimientos atendidos por áreas internas del proveedor, grupos resolutores de las ACHS y proveedores especializados de tercer nivel.

Será responsabilidad del oferente :

1. Gestionar la incorporación de toda la información actualizada por cada uno de los reportes asignados, de los avances que realicen los distintos involucrados para la solución de un incidente o requerimiento, siendo fundamental esta información para la entrega de un acabado feedback a los usuarios.
2. Contar con los mecanismos que garanticen que los agentes de la MDA y técnicos del soporte en terreno incorporen en cada uno de los reportes asignados la información necesaria para la entrega de un feedback acabado del estado de sus reportes a los usuarios de la ACHS.
3. El proveedor deberá disponibilizar esta información a través del contacto directo con los agentes de la MDA, a través de las plataformas web de autoatención o utilizando plataformas móviles de tal forma que facilite la autogestión de los grupos resolutores, proveedores y usuarios del servicio.
4. Realizar los escalamientos correspondientes con representantes de la ACHS de aquellas áreas, proveedores o grupos resolutores que evidencian demoras en la entrega de información o que tal información no posee la completitud para la entrega de un feedback eficiente a los usuarios.

4.9. Atención Consultas

Las consultas de los usuarios pueden ser de muchos ámbitos y temas, siendo un elemento de alto impacto en la disponibilidad de la MDA para la atención de incidentes y requerimientos.

El proveedor deberá gestionar el volumen de las consultas (no considera solicitud de feedback) a fin de reducir su número, siendo de especial importancia las relativas a utilización de aplicaciones (falta de capacitación), búsqueda de usuarios (informar número de la central), anexo equivocado (actualizar lista de anexos), etc., coordinando con los responsables de TI la planificación y ejecución de medidas destinadas a reducir el número de interacciones por este concepto o su canalización por canales alternativos.

4.10. Atención Usuarios VIP

La MDA deberá tratar los incidentes y requerimientos de los usuarios VIP de la ACHS (directores, gerentes y sus respectivas secretarias) de acuerdo con protocolos predefinidos de atención.

Por ello, ante la recepción de un incidente de este tipo, la MDA priorizará adecuadamente la solicitud durante su registro y tomará las acciones necesarias para garantizar una atención ágil y resolutiva en el más breve plazo.

Los usuarios VIP podrían realizar solicitudes directamente a algún representante técnico del proveedor, ante lo cual esta persona contactada directamente deberá gestionar la creación y gestión del reporte.

Dentro de la responsabilidad a considerar por el oferente en la entrega de este servicio, están :

1. Contar con mecanismos y plataformas que permitan la identificación proactiva en la MDA de las llamadas realizadas por usuarios catalogados VIP de la ACHS.
2. Contar y aplicar protocolos de atención especialmente diseñado para la recepción de solicitudes de usuarios VIP.
3. Mantener informado al Gestor de Incidentes y responsable del Servicio en la ACHS de la generación del reporte y del estado de avance.
4. Frente a cualquier desviación de los tiempos establecidos para la resolución del incidentes o requerimiento, recurrir a los canales de escalamiento designados previamente para la atención de usuarios VIP.
5. ACHS entregará una nómina de los usuarios VIP, estimada en aproximadamente **250 usuarios VIP de todo el país**, nómina que podría ser actualizada semestralmente en caso de ser necesario.

4.11. Soporte Remoto

La entrega de soporte remoto por parte de los agentes de la MDA o personal técnico de terreno deberá proveer resolución a incidentes y requerimientos a través de la red de datos, reportados por usuarios ubicados físicamente dentro o fuera de las dependencias de la ACHS . Esto incluye resolución de problemas de software de su computadora o notebook de escritorio y de las aplicaciones instaladas en su equipo.

El servicio de soporte remoto incluye actividades tales como realizar cambios de configuración lógica y actualizar archivos, como por ejemplo drivers, con las versiones más actualizadas. Así mismo el soporte remoto deberá asegurar que las optimizaciones y los estándares de sistemas se cumplan en todas las plataformas de escritorio de los usuarios.

El servicio de Soporte Remoto se llevará a cabo desde un lugar distante mediante una aplicación de control remoto que deberá ser instalada en la computadora o notebook del usuario , permitiendo al agente de la MDA controlar el teclado, mouse y monitor para investigar y resolver la petición del usuario,

El proveedor deberá considerar en la implementación de este servicio mecanismos de validación previa al acceso, de tal forma que el usuario entregue su aprobación autorizando el acceso a distancia a su equipo. Sin esta probación del usuario el agente de la MDA no podrá conectarse en ninguna circunstancia en forma remota.

Durante la entrega del soporte remoto el usuario podrá visualizar exactamente la intervención realizada en su equipo por el agente de la MDA, pudiendo finalizar la conexión en cualquier momento si así lo estima necesario el usuario.

En la entrega de este servicio el proveedor deberá considerar :

1. Antes de entregar soporte remoto a los usuarios, el agente de la MDA deberá explicar todo el proceso de conexión remota fin de obtener su autorización y acceso.
2. Todas las autorizaciones de acceso remoto entregadas por los usuarios deberán quedar registradas en las grabaciones de las llamadas realizadas por la MDA, incluyendo las atendidas por soporte técnico de terreno.
3. En caso de no obtener la aprobación del usuario para su atención remota, el agente de la MDA deberá registrar la negativa del usuario al acceso, e informar de inmediato de tal situación al Gestor de Incidentes quien deberá entregar los antecedentes al responsable TI de ACHS.
4. Cualquier acceso remoto sin autorización al computador o notebook del usuario será considerado de la máxima gravedad, y el proveedor deberá entregar un informe antes de 48 horas identificando al personal técnico responsable, detalle de las actividades realizadas en forma remota (fecha, hora, usuario, accesos, etc.) para posteriormente realizar la desvinculación de cualquier relación laboral o de servicio del personal involucrado con la ACHS.

4.12. Atención Eventos Masivos

Un evento masivo hace referencia a una falla en el servicio que afecta a un número significativo de usuarios, afectando en forma importante la operación de la empresa.

El proveedor deberá considerar en la entrega de este servicio :

a) La responsabilidad de todo el ciclo de vida del incidente masivo es del oferente, independiente de las causas o áreas de las ACHS participantes de su solución .

b) Proveer los mecanismos y plataformas para la Identificación de los eventos masivos que afecten la continuidad de los procesos operativos de la ACHS.

c) Incorporación de métodos agiles para el diagnóstico de las causas del evento masivo.

d) Asignación de grupo resolutor o de emergencia predefinidos para enfrentar la solución de eventos masivos.

e) Activación de los escalamientos previamente relevados para la contención o asignación de recursos para agilizar la resolución del evento masivo.

f) Activación de Informativos a usuarios a través de los canales predefinidos para este tipo de eventos.

g) Feedback constantes estatus a líderes de TI y ejecutivos ACHS.

h) Validación con representantes técnicos de la ACHS de la solución y cierre del evento masivo.

i) Entrega de un informe antes de 24 hrs de solucionado el evento masivo a representantes de la ACHS con el análisis de las causas, acciones realizadas y planes de mitigación futura del evento masivo.

4.13. Continuidad del Servicio TI

El proveedor deberá considerar en su propuesta la implementación de mecanismos de reacción y coordinación frente a la interrupción de los procesos operativos y de negocio de la ACHS y de sus propios servicios, de tal forma que permitan hacer frente a grandes fallas o desastres.

La MDA como único punto de contacto y principal canal de soporte de la continuidad operacional de los procesos operativos de la ACHS deberá contar con procesos orientados a mantener la continuidad del servicio y planes de contingencia que permitan reducir a niveles razonables la interrupción causada por desastres (naturales o provocados) y fallas de seguridad.

El proveedor deberá considerar al menos las siguientes actividades en sus procesos de gestión de la disponibilidad :

1. Identificar los riesgos existentes y su impacto en la organización, teniendo en cuenta el rol de la MDA en todos los procesos de negocio y operativos de la ACHS.

2. Implantar planes de contingencia que contengan procedimientos de emergencia, responsabilidades, plazos, dependencias externas, documentación, formación del personal, prueba y actualización de estos.

3. Establecer un marco único de planificación de la continuidad de negocio que establezca las condiciones para su activación y los responsables de su ejecución.

4. Ejecutar las tareas de prueba, mantenimiento y reevaluación continua de los planes de continuidad dentro de la MDA, considerando y evaluando distintos escenarios, simulaciones, dispositivos recursos y servicios técnicos internos y externos, lugares de recuperación alternativos, legislación vigente, proveedores y procesos.

5. El proveedor debe considerar además la realización de ejercicios anuales de emergencia en coordinación con grupos especialistas internos o proveedores de ACHS, todo esto a fin de garantizar que los procesos de negocio y sus propios servicios se pueden restaurar en el plazo y condiciones que permitan la continuidad de negocio de la ACHS.

Todas estas acciones deben ser consideradas no solo frente a eventos que interrumpan en forma crítica los servicios de la MDA, sino que además aquellos eventos que impacten la continuad operativa de la ACHS.

4.14. Canales del servicio

Si bien la MDA se define como único punto de contacto, ésta deberá disponer de distintos canales para que los usuarios accedan a la entrega de soporte y feedback de sus incidentes y requerimientos.

El proveedor deberá considerar en su propuesta al menos los siguientes canales de acceso a los servicios de la MDA :

a) Número telefónico único de contacto (IVR)

b) Cuenta de Correo

c) Portal de Autoservicio

d) Chat Online

e) Chat Bot

f) Acceso a través de APP móviles

Estos canales de acceso no solo deberán estar disponibles 7x24, sino que además contar con los respectivos procesos que permitirán la entrega de un servicio eficiente y oportuno a los usuarios de ACHS.

4.15. Herramienta ITSM de Gestión de Reportes

El oferente deberá contar con una plataforma de software y hardware que permita la gestión automatizada de los reportes de usuarios, considerando el menos :

1. Creación, modificación y cierre de registro de incidentes;
2. Gestión del ciclo de vida del servicio y acceso a los registros históricos de las peticiones de los usuarios.
3. Cierre automático de reportes en función de criterios preestablecidos de calidad y conformidad de los usuarios.

4. Asignar criticidad a cada uno de los reportes en función de las definiciones establecidas por la ACHS.
5. Asignar automáticamente los incidentes y alarmas hacia grupos específicos, resolutores y/o técnicos específicos, de acuerdo con criterios de designación preestablecidos por la ACHS.
6. Realizar análisis de tendencias por distintas categorías y eventos.
7. Funcionalidades que permitan correlacionar entre incidentes, problemas, cambios e CI's (Inventario plataforma, CMDB, SW, etc.)
8. Clasificación de incidentes y requerimientos en función de un árbol de categorizaciones preestablecido desde el punto de vista operacional y de servicios;
9. Funcionalidades de autoservicio y feedback de reportes generados a través de plataformas web o móviles.
10. Notificación y escalamiento automático durante el ciclo de vida del incidente.
11. Realización de encuesta de satisfacción a usuarios establecidos a través de una muestra aleatoria de reportes recibidos por la MDA, en cualquiera de sus estados.
12. Contar con funcionalidades para la incorporación de flujos de servicios, automatizados e integrados a los procesos de gestión y estadísticas de la MDA.

4.16. Integración Grupos Resolutores y Terceros Proveedores

El enfoque de Service Desk solicitado para la entrega de los servicios licitados se manifiesta en todo su alcance en la integración entre los procesos de la MDA, el soporte en terreno, los grupos resolutores y proveedores especialistas.

El servicio esperado no es un simple centro de atención telefónica que solo realice despacho de llamadas, se requiere un servicio integrado, comprometido con la calidad de atención, ágil y altamente resolutor de las peticiones de los usuarios.

En este contexto será responsabilidad del oferente el cumplimiento de las siguientes especificaciones y actividades de integración con los grupos resolutores y proveedores especializados de la ACHS :

1. Durante la fase de implementación el proveedor deberá realizar un acabado levantamiento de todos los grupos resolutores y proveedores de la ACHS, considerando la siguiente información :
    a) Nombre del grupo resolutor o proveedor
    b) Servicios que ofrece el grupo resolutor y el proveedor
    c) Flujos de derivación a considerar por la MDA en la entrega de sus servicios.

d) Niveles de Servicio definidos por el grupo resolutor y proveedores.

e) Políticas de escalamiento y sus responsables.

2. Identificar áreas de integración y colaboración en los procesos de atención y resolución de todos los involucrados en la entrega del servicio.

3. Durante la etapa de implementación del servicio el proveedor deberá considerar inicialmente todas las actividades que permitan la integración del soporte y continuidad de los procesos operativos críticos, los cuales serán establecidos en conjunto con representantes de la ACHS.

4. La lógica de integración de los procesos de atención y coordinación deberá ser parte del árbol de categorizaciones de la herramienta ITSM y del catálogo de servicio a entregar por el proveedor una vez finalizada la etapa de implementación.

5. El proveedor deberá considerar los mecanismos necesarios para la incorporación sistemática de nuevos servicios a la MDA que potencien la capacidad resolutora de la propia MDA, de los grupos resolutores y proveedores de la ACHS.

6. El proveedor deberá implementar las metodologías necesarias para que estos nuevos servicios consideren la integración operativa con todos los involucrados en la resolución de incidentes y requerimientos de los usuarios,

7. El proveedor deberá entregar mensualmente al menos la incorporación de dos nuevos servicios, presentando en los comités operativos los avances e integraciones establecidas con los grupos resolutores y proveedores especializados de la ACHS.

Toda la coordinación de estas integraciones, aplicación de las metodologías, generación de nuevos servicios, obtención de validaciones, etc. deberán ser canalizadas por el Gestor de Incidentes en coordinación con representantes TI de la ACHS.

4.17. Incidentes y Requerimientos SAP

ACHS cuenta en la actualidad con un grupo de profesionales destinados exclusivamente a la atención resolución de incidentes y requerimientos de la plataforma SAP.

La MDA como único punto de contacto deberá recepcionar a través de todos los canales disponibles para el servicio todas las peticiones de apoyo, incidentes o requerimientos de SAP y canalizarlas oportunamente a este grupo resolutor.

El proveedor deberá considerar en el desarrollo de su propuesta el cumplimiento de las siguientes responsabilidades respecto de este servicio :

1. Recepcionar, registrar y asignar correctamente las solicitudes de soporte SAP.

2. Identificar y entregar en línea informes estadísticos de volumen y tipo de solicitudes SAP

3. Gestionar el Backlog y su reducción con los grupos resolutores.
4. Integración a los procesos de resolución online de la MDA el soporte para errores conocidos, los cuales deberán ser parametrizados en su solución en conjunto con el Gestor de Incidentes asignado por el proveedor y el grupo resolutor de SAP.
5. Integración de funcionalidades de configuración a la MDA (creación de cuentas, cambio de password, etc.) de acuerdo a script y herramientas de apoyo entregadas por el grupo resolutor de SAP.

4.18. Gestión del Backlog

El backlog considera todos aquellos reportes asignados por la MDA al soporte técnico, grupos resolutores y terceros proveedores que aún se encuentran en estado pendiente o abiertos, a pesar de haber finalizado el tiempo acordado en los SLA para su resolución.

Dentro de los servicios de gestión de la MDA, el proveedor debe considerar :

1. Proveer gestión continua sobre el backlog generado en la resolución de incidentes y peticiones, coordinando los esfuerzos de las áreas internas y del proveedor para un cierre efectivo de los reportes en los plazos especificados en el SLA.
2. Presentar informes semanales de backlog de cada uno de los grupos resolutores o terceros proveedores, desagregado por grupo y tiempos en estado de backlog.
3. Gestionar con los respectivos responsables y dar seguimiento a las medidas de mitigación que los distintos grupos resolutores o terceros proveedores deben definir para reducir el número de backlog.
4. Escalar a responsables de TI de las ACHS demoras de los distintos grupos en establecer y cumplir los planes de mitigación de backlog.

4.19. Monitoreo proactivo

El proveedor deberá considerar en su propuesta la implementación de mecanismos que permitan un monitoreo constante de las plataformas centralizadas de la ACHS, como servidores, telecomunicaciones, telefonía, internet, etc., a fin de canalizar en forma proactiva las alertas correspondientes a las áreas operativas de la ACHS, ya sea por correos masivos, grabaciones de aviso en IVR, o simplemente ante consultas o llamadas puntuales.

El servicio de Monitoreo Proactivo deberá ser implementado en coordinación con representante de la ACHS, solicitando los acceso y configuraciones necesarias para que el proveedor pueda acceder a las alarmas o alerta de degradación del servicio.

4.20. Perfil personal MDA

El proveedor deberá considerar en la selección y contratación de su personal para la entrega de los servicios de MDA los siguientes requisitos :

1. Con sólidos conocimientos técnicos y competencias necesarias para la entrega del servicio con preparación de técnicos, egresados o titulados, de centros de formación técnica o institutos profesionales y /o universidades en carreras tales como; informática, electrónica, telecomunicaciones o redes.
2. Con experiencia demostrable de al menos 1 años en la entrega de Servicios de MDA, Call Center o soporte técnico.
3. Proactivos y dispuestos a trabajar bajo las prácticas ITIL y estrictos estándares de servicio, porque comprenden su impacto en la calidad;
4. Capaces de responsabilizarse de los errores y ser rápidos y efectivos en resolverlos o escalarlos.
5. Conscientes de la importancia de resguardar los costos del servicio.
6. Comprenda el negocio de ACHS y a sus usuarios, y pueda responder apropiadamente a sus solicitudes.
7. Comprenda la tecnología, aplicaciones y acuerdos de prestación de servicios.
8. Se encuentre adecuadamente capacitado para dar soporte a los servicios suministrados en las agencias o sedes de la ACHS y sus oficinas centrales.
9. Poseer las capacidades de calidad en la atención apropiadas para prestar servicios de agente de la MDA.
10. Posea una capacitación adecuada en nuevos productos y servicios.

4.21. Niveles de Servicio de la MDA

El oferente deberá considerar en la entrega de sus servicios el cumplimiento de todos los Niveles de Servicios especificados a continuación para la MDA.

4.21.1. Tasa de Respuesta Telefónica

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tasa de Respuesta Telefónica	Porcentaje total de llamadas recibidas por la MDA y que fueron atendidas antes de 20 segundos.
Forma de Calculo	(Total de llamadas contestadas antes de 20 seg./ (Total llamadas recibidas - Total de llamadas abandonadas antes de 20s))*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Prioridad	Todas	Todas	Todas
% Llamadas	95%	98%	98%

EXCEPCIONES	a) Llamadas abandonadas antes de los 20 segundos. b) Llamadas abandonadas durante rebalses generados por caídas de enlaces de comunicaciones, aplicaciones o servidores de producción.

4.21.2. Tasa de Abandono

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tasa de Abandono	Porcentaje de llamadas que, excedidos los T=20 seg. de llamado, no fueron contestadas por los agentes de la MDA antes que el usuario decida cortar el llamado.
Forma de Calculo	(Total de llamadas abandonadas/ (Total llamadas ofrecidas - Total de NO contestadas antes de T))*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Prioridad	Todas	Todas	Todas
% Llamadas	5%	3%	3%

Excepciones	a) No se consideran los casos en que el Usuario abandona antes de los 20 seg.

4.21.3. Resolución en línea

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Resolución en línea	Porcentaje de las interacciones que recibieron una solución en línea de sus solicitudes al primer contacto a través de llamadas a la MDA, soluciones entregadas por canales remotos, autoservicio o chat.
Forma de Calculo	(Total Solicitudes Resueltas en el Primer Contacto / Total solicitudes posibles de resolver en línea)*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Prioridad	Todas	Todas	Todas
% Interacciones	85 %	90%	95%

EXCEPCIONES	a) Incidentes o requerimientos no posibles de resolver en línea b) Consultas de cualquier tipo realizadas por los usuarios. c) Reportes creados por otros grupos resolutores o terceros proveedores. d) Reportes derivados sin la entrega de una solución y cierre del reporte. e) Eventos masivos

4.21.4. Tiempo Medio de Operación (TMO)

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tiempo Medio de operación (TMO)	Porcentaje de llamadas que presentan un TMO de acuerdo con el tiempo especificado en la siguiente tabla.
Forma de Calculo	(Llamadas atendidas dentro de TMO/Total Llamadas)*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Prioridad	Todas	Todas	Todas
% Llamadas	95%	98%	98%
Tiempo Máximo TMO	5 minutos	5 minutos	5 minutos

EXCEPCIONES	No aplican

4.21.5. Tiempo de Respuesta otros Canales

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tiempo de Respuesta otro Canales	Tiempo promedio mensual máximo que la MDA demora en atender las solicitudes entregadas por los usuarios a través de los distintos canales de acceso al servicio.
Forma de Calculo	Tiempo que transcurre desde que el usuario entrega su solicitud hasta que un agente de la MDA confirma al usuario la recepción de su solicitud y genera el reporte correspondiente. Calculado en base al promedio del tiempo de demora en la atención de todas las solicitudes recibidas en cada uno de los canales disponibles.
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Prioridad	Todas	Todas	Todas
Correo	45 minutos	30 minutos	15 minutos
Autoservicio	Automático	Automático	Automático
ChatBox	Automático	Automático	Automático
APP móviles	15 minutos	15 minutos	15 minutos

EXCEPCIONES	No aplican.

4.21.6. Asignación Correcta de Reportes

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Asignación correcta de los Reportes. (Ver 3.5.1)	Porcentaje de derivaciones realizada por la MDA y que fueron asignadas correctamente a los grupos resolutores o terceros proveedores de la ACHS.
Forma de Calculo	(Total de Reportes bien asignados / Total de reportes derivados por la MDA)*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Alta Prioridad	99%	100%	100%
Media Prioridad	95%	98%	100%
Baja Prioridad	95%	98%	99%

EXCEPCIONES	a) Reportes mal reasignados por los propios grupos resolutores o terceros proveedores.

4.21.7. Calidad del Dato

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Calidad del Dato (Ver 3.5.2)	Porcentaje de reportes que cumplen el 100% de los requisitos de calidad de los datos registrados por la MDA, medido sobre la base de una muestra referencial mínima de 240 reportes trimestrales.
Forma de Calculo	(Total de reportes que cumplen / 240 Reportes analizados)*100
Periodicidad	Trimestral (Con avances Mensuales)

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Prioridad	Todas	Todas	Todas
Meta	80%	85%	95%

EXCEPCIONES	No aplican excepciones

4.21.8. Nivel de Satisfacción con el Reporte

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Satisfacción con Reportes de la MDA	Nivel de satisfacción con la calidad de la solución entregada en función de las encuestas que realizan en forma automática una vez cerrado el reporte.
Forma de Calculo	Porcentaje de satisfacción Neta de los usuarios encuestados.
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Prioridad	Todas	Todas	Todas
Meta	80%	80%	80%

EXCEPCIONES	No aplican excepciones

4.21.9. Nivel de Satisfacción con la MDA

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Satisfacción del Servicio de la MDA	Nivel de satisfacción con la calidad de la solución entregada en función de encuesta diseñada por la ACHS y ejecutada por el proveedor.
Forma de Calculo	Porcentaje de satisfacción Neto de los usuarios encuestados
Periodicidad	Semestral

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Prioridad	N/A	N/A	N/A
Meta	80%	80%	80%

EXCEPCIONES	No aplican excepciones

Nota : Encuesta a ser realizada por el proveedor en base a un cuestionario y tamaño de muestra a definir por la ACHS.

4.21.10. Auditoria Cumplimiento Servicio MDA

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Auditoria Contrato de Servicio MDA	Porcentaje del cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos y acordados para la MDA en el contrato.
Forma de Calculo	(Total de requisitos cumplidos/Total requisitos del Contrato)*100
Periodicidad	Semestral (Considera evaluación al inicio de la entrega de los servicios de la MDA)

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
% Cumplimiento Auditoria MDA	95%	95%	100%

EXCEPCIONES	No aplican excepciones

4.22. Informes en Línea del Servicio MDA

El proveedor deberá considerar la entrega de la siguiente información de la gestión de sus servicios, de los grupos resolutores y terceros proveedores.

REPORTE	INFORMACIÓN	CICLO
Panel de control MDA	Comportamiento mensual de los niveles de servicio exigidos y su evolución anual.	Mensual
Informe métricas de la MDA	a) Volumen de llamadas realizadas y contestadas, distribuidas por zonas geográficas y áreas de negocio. b) Estadísticas de reportes generados por tipo, zona geográfica, plataforma y áreas de negocio.	Mensual
Informe Métricas Grupos Resolutores	a) Reportes asignados y tipo de reportes asignados desagregado por grupos resolutores. b) Ranking de Grupos resolutores. c) Estadísticas de SLA de grupos resolutores.	Mensual
Informe Métricas Terceros Proveedores	a) Reportes asignados y tipo de reportes asignados desagregado por grupos resolutores. b) Ranking de Grupos resolutores. c) Estadísticas de SLA de grupos resolutores.	Mensual
Informe incidentes Críticos y Masivos	a) Estadísticas de reportes de alta y media prioridad ingresados a la MDA. b) Entrega de antecedentes y análisis de los reportes más críticos y de mayor impacto para la ACHS. c) Detalle de la entrega de soluciones, escalamientos y estatus actual.	Semanal
Informes de Gestor de Incidentes	a) Nómina de incidentes y análisis de incidentes de alta prioridad b) Nómina de procesos mejorados en la gestión de incidentes c) Métricas de efectividad en la gestión de incidentes d) Otros informes a pedido de la ACHS.	Mensual
Informes de Gestor de problemas	a) Nómina de Problemas y análisis de incidentes de alta prioridad b) Nómina de procesos mejorados en la gestión de Problemas	Mensual

	c) Métricas de efectividad en la gestión de Problemas d) Otros informes a pedido de la ACHS.

5. SOPORTE TÉCNICO EN TERRENO

Este servicio aplica en la atención de incidentes o requerimientos donde el usuario solicita expresamente una visita técnica, o cuando la solución al problema reportado no ha sido posible por vía telefónica ni control remoto.

El proveedor deberá proporcionar soporte en sitio o despachar especialistas de soporte en caso de ser necesario para proporcionar a los usuarios apoyo operativo y técnico, cumpliendo con los Niveles de Servicio especificados.

Este servicio considera la resolución de Incidentes y requerimientos relacionados con el equipamiento y software del usuario, proporcionando soporte de reparaciones, asesoramiento y asistencia técnica.

El proveedor será responsable en última instancia de resolver todos los incidentes y problemas asociados con la falla o degradación de los servicios relacionados con el equipamiento y software de los usuarios de la ACHS.

El proveedor deberá considerar en la entrega de sus servicios al menos lo siguiente :

1. Localizar y solucionar los problemas en forma proactiva y reactiva para identificar eficazmente los posibles incidentes o problemas, e intentar eliminarlos antes de que ocurran.
2. Tomar las acciones necesarias para que el dispositivo defectuoso vuelva a su funcionamiento normal de acuerdo con los estándares de los fabricantes.
3. Realizar un diagnóstico remoto con el usuario en caso de ser necesario antes de la visita en terreno.
4. Proveer mano de obra especializada para reparar el dispositivo de modo tal que vuelva a su normal funcionamiento.
5. Implementar mecanismos que permitan la coordinación de los esfuerzos con terceros proveedores de servicios y mantenimiento según sea necesario, para mantener el equipamiento y software de la ACHS en buen estado de funcionamiento.
6. Realizar un escaneo y notificación de virus
7. Realizar actualización de BIOS, si fuera requerida
8. Cuando el proveedor deba reemplazar el equipamiento y/o software con el fin de llevar a cabo una reparación, copiar datos y hacer copias de seguridad.
9. Realizar una validación de activos, incluir actualizaciones de perfiles de usuario, revisión de etiquetas de activos, y revisión de número de serie y modelo.

10. Instalar en el dispositivo versiones actualizadas de software estandarizado o propios de las ACHS.
11. Actualizar la base de datos de administración de activos con la información correcta de garantías y administración de logística
12. Llevar a cabo un análisis continuo de mantenimiento de equipamiento e historia de llamadas asociadas para hacer un seguimiento de las tendencias de servicio
13. Realizar mantenimientos preventivos anuales, mediante los cuales se realicen las actividades de limpieza física y lógica de los equipos, sopleteado con aire en interior del equipo, limpieza externa del monitor y limpieza del teclado.
14. Realizar respaldo de los datos a pedido de los usuarios.
15. Proveer continuidad operacional de hardware de acuerdo con los niveles de servicio comprometidos en el contrato.
16. Cuando los usuarios están conectados (o intentando conectarse) a la red de la ACHS, coordinar actividades con el personal del proveedor o terceros proveedores a fin de cumplir con las siguientes obligaciones:
    a) Asistencia en el acceso a LAN, impresión y archivo de servicios.
    b) Asistencia en la conexión a la WAN de la ACHS.
    c) Asistencia en el acceso al segmento de LAN apropiado.
    d) Asistencia en la replicación de correo electrónico.
    e) Asistencia en el acceso a Mainframe y/o aplicaciones en los servidores de aplicación y de utilitarios.
17. Responder a solicitudes de apoyo en terreno de todas las áreas de infraestructura (Telecomunicaciones, redes, Workplace, COP, etc.) para la ejecución coordinada de diagnósticos preliminares, recopilación de información, ejecución de tareas de reparación, etc. y que sean solicitadas a través de la MDA o en forma directa a los técnicos en terreno.

Todo esto a fin de lograr una administración efectiva de la continuidad operacional de los activos de software, hardware y recursos humanos (dispuestos para el servicio) que asegure la continuidad del negocio en forma ininterrumpida.

5.1. Alcances del servicio Soporte Terreno

El proveedor deberá considerar en la entrega del servicio de soporte en terreno el cumplimiento de los siguientes alcances :

1. Proveer de infraestructura y técnicos especializados a nivel nacional (Santiago y Regiones) distribuidos en función de las necesidades regionales de la ACHS y sus

filiales, considerando el listado de ciudades especificadas en los anexos de este documento.

2. Proveer de personal técnico especializados, residentes en Casa Matriz y Hospital del Trabajador considerando además la gestión de un supervisor líder responsable del personal técnico y de la calidad del servicio entregado.

3. Atender y gestionar la solución en terreno de los desperfectos o fallas que presente el equipamiento instalado en dependencias de la ACHS considerando software del equipamiento computacional menor como notebook, PC Desktop y periféricos tales como Impresoras fuera del contrato de arriendo, anexos, impresoras zebras, de brazalete, tótems, raspberrys en altura, impresoras térmicas, celulares Android y Iphone y otros equipos instalados en la ACHS.

4. Proveer el servicio de acuerdo con la siguiente cobertura horaria :

ZONAS	Cobertura Horaria
No Críticas	Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs. Sábados de 8:00 a 14:00 hrs.
Críticas 7x24	Hospital del Trabajador
	Antofagasta : Av. Grecia Nº840
	Calama : Av. Granaderos Nº2924
	Curicó : Carrera Nº095
	San Felipe : San Martín Nº120
	Constitución : Oñederra Nº385
Regiones	Lunes a viernes 08:00 a 18:00 hrs

5.2. Servicio de Mantención correctiva

Una vez que se ha generado el reporte de solicitud de servicio en la MDA, el coordinador del servicio asignará un técnico en terreno; el técnico asignado revisará en la aplicación ITSM correspondiente la información preliminar asociada a la falla o problema. A partir de esta, pone en marcha la metodología de trabajo definida en el proceso gestión de incidentes (ITIL).

Si la reparación del hardware o pieza requiere más tiempo de solución que el definido para tal efecto, ésta se reemplazará por otra. Si la pieza o hardware dañado está bajo garantía del proveedor, el proveedor solo realizará y verificará que se lleven a cabo las reparaciones o evaluaciones pertinentes, los tiempos de respuestas serán de responsabilidad de los proveedores comprometidos para cada caso.

En lo que respecta al soporte de campo sobre aplicaciones propias de las ACHS, le corresponderá al soporte técnico la ejecución de las metodologías y procedimientos predefinidos por los responsables de ACHS para el soporte de cada aplicación, apoyándose además en el entrenamiento previo que el proveedor deberá suministrar para tal efecto.

El proveedor deberá considerar en la entrega de este servicio :

1. Realizar y tomar todas las acciones para reparar los eventos en el lugar de ocurrencia de la falla.
2. Entregar entrenamiento básico al usuario final en el uso de sus recursos de TI.
3. El proveedor deberá considerar en su propuesta de servicios el suministro a su propio costo de los insumos básicos de mantención, repuestos, partes, piezas, componentes y todo elemento necesario para la realización del mantenimiento correctivo del equipamiento.
4. El proveedor deberá mantener un stock de repuestos en sus dependencias como partes y piezas necesarios para cumplir con los requerimientos del servicio.
5. El proveedor será responsable de mantener el catastro de hardware y software actualizado, conciliando mensualmente el catastro con la información del activo fijo de ACHS.
6. Será de cargo y responsabilidad del proveedor el transporte o actividades que signifique el traslado de equipamiento suscrito al servicio, dentro y fuera de las dependencias de ACHS.

5.3. Servicios de Mantención Preventiva

La mantención preventiva considera todas las actividades necesarias para prevenir la falla de cualquier equipamiento por razones aludidas a las condiciones ambientales o de la operación propia del mismo quipo.

Para el servicio de mantenimiento preventivo, el proveedor deberá considerar como parte de los servicios ofertados :

1. Realización de una mantención física al año de todos los computadores y notebook de la ACHS y sus filiales, incluyendo los costos de logística, materiales de limpieza y repuestos en caso de ser necesario.

El proveedor podrá realizar este mantenimiento correctivo durante todo el año en curso, estableciendo un plan de trabajo mensual en conjunto con representantes de la ACHS.

2. El proveedor deberá considerar al menos la realización de las siguientes actividades de mantenimiento :

    a) Realizar limpieza interna y externa de todo elemento constitutivo de la plataforma tecnológica incluyendo sus respectivos periféricos (teclado. Mouse, pantallas, lectores, etc.)

    b) Aspiración / Soplado de partes internas y externas.

    c) Limpieza externa del monitor y limpieza del teclado.

    d) Limpieza de contactos en tarjetas y dispositivos que requieran de esta actividad.

    e) Reemplazo elementos menores defectuosos (mouse, teclado, teléfonos, etc.)

    f) Ajustes y/o calibraciones de los equipos que así lo requieran

    g) Verificación de las condiciones eléctricas y ambientales de cada instalación

    h) Mantenimiento preventivo lógico (Análisis y eliminación de virus y malware, evaluación de performance, capacidad de memoria, conectividad redes, disco, etc.)

    i) Actualización y soporte del SW incluido en la imagen base ACHS en general y otros relevantes.

    j) Test de funcionamiento y obtención de aceptación y validación del usuario.

    k) Actualizar antecedentes de inventario.

3. En conjunto con representantes de la ACHS se establecerán los mecanismos de soporte y coordinación necesarios para considerar dentro del plan de mantención preventiva todo el equipamiento que se encuentre bajo modalidad de teletrabajo.

4. ACHS dará por aceptada la mantención preventiva una vez que el usuario entregue su conformidad al cierre del reporte correspondiente.

5.4. Servicio de Soporte Software estándar

Las obligaciones del Proveedor incluirán:

1. Proveer personal técnico capacitado en la operación y mantención de software estándar de la industria TI, como Microsoft, Chrome, etc.

2. Soporte de todo el software estándar, con exclusión de las aplicaciones soportadas por el personal TI de la ACHS u otros terceros proveedores, según se especifique por representantes de la ACHS.

3. Mantener una biblioteca de documentación proporcionada y desarrollada por el proveedor que identifique el software estándar soportado por el proveedor y los procedimientos de soporte técnicos asociados con el software.

5.5. Servicio de Soporte Software propio de ACHS.

El proveedor deberá entregar en caso de ser necesario, soporte técnico en terreno para incidentes y problemas que reporten a la MDA los usuarios de aplicativos propios de la operación de ACHS, considerando desarrollos internos o aplicaciones comerciales parametrizadas a las necesidades y requisitos operativos de la ACHS.

El proveedor debe considerar dentro de sus responsabilidades :

1. Registrar, escalar y hacer seguimiento del incidente hasta su resolución tanto con áreas internas de la ACHS como con terceras partes involucradas

2. Derivar a los grupos especializados requerimientos de carácter funcional detectados durante la visita en terreno.

3. Trabajar en forma coordinada con responsables de la ACHS para identificar y solucionar en terreno los incidentes o requerimientos de aplicaciones propias de la ACHS.

4. Implementar un plan de capacitación al personal de soporte de campo que permita la certificación en la entrega de soporte de cada una de las aplicaciones o software propios de la ACHS utilizando manuales y el apoyo coordinado de usuarios expertos de la ACHS.

5.6. Servicio Préstamo Notebooks

El servicio de Administración de Prestamos de Notebooks incluye el inventarío y seguimiento de cada uno de los dispositivos asociados, así corno la priorización de los requerimientos, de acuerdo con los lineamientos que determine la ACHS.

Debe considerar además la entrega de informes detallados sobre la utilización, estado y condiciones de cada uno de ellos.

Sera responsabilidad del proveedor :

1. Administrar los préstamos (entregas y devoluciones), las reparaciones de la plataforma, la asignación a los usuarios, el mantenimiento y la administración del parque de equipos asignados por la ACHS para el servicio de préstamos.

2. Disponibilizar en un repositorio central la información histórica del movimiento de activos asignados, a fin de determinar el estado actual de los dispositivos en préstamos, así como la evolución de la demanda por este servicio.

3. El proveedor además debe considerar dentro del servicio las siguientes tareas:

    a) Actualizar antecedentes de inventario de los dispositivos en el sistema de gestión de activos.

    b) Realizar una auditoría y conciliación en forma trimestral para mantener la precisión del repositorio de datos.

    c) Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos de los dispositivos comprendidos en el servicio

    d) Alertar frente a la necesidad de renovación tecnológica de estos dispositivos

    e) Administrar el crecimiento del parque y del servicio.

5.7. Servicio IMAC

Este servicio maneja eventos planificados y permite la mudanza física, mejoras en la funcionalidad del sistema, o modificaciones de servicio en los dispositivos de la ACHS.

Un IMAC consiste en instalar, mover, agregar o modificar PCs y notebooks, piezas y periféricos utilizados por los usuarios de la ACHS en cualquiera de sus Instalaciones descritas en estas bases, y de acuerdo con lo definido más adelante en este documento.

Sólo las actividades solicitadas por los usuarios autorizados o representantes TI de la ACHS y que requieran una visita en persona deberán ser clasificadas como IMAC. (Por ejemplo: Los IMAC iniciados por el proveedor, las instalaciones/actualizaciones de software automatizado y las instalaciones remotas que se generen a partir de la atención de un incidente no serán considerados IMAC).

El proveedor deberá tomar todas las medidas necesarias para que los IMACs sean lo menos perturbadores posible para los usuarios finales de la ACHS. Para esto, el proveedor debe considerar en su propuesta de servicios que varios de los requerimientos de IMAC deberán ser realizados después del horario normal de trabajo. Esto estará considerado en el precio del proveedor de modo tal que no se aplicarán cargos adicionales cuando se realicen IMAC fuera de horario laboral.

El proveedor, en la entrega del servicio de IMACs debe considerar :

    a) **Instalar** es la instalación inicial de un sistema de hardware y/o componentes de hardware o software que requiere una visita física al Sitio. “Instalar” significará la adición de cualquier hardware al usuario final, con software instalable automáticamente y/o preinstalado, o bien recursos

compartidos para el entorno, conectando con la red aplicable y verificando las condiciones generales de funcionamiento del hardware y/o software.

La transferencia de datos y reinstalación de software desde un dispositivo de usuario final a un dispositivo de reemplazo son consideradas parte de este IMAC que cubre la instalación. Cualquier reemplazo provisional realizado durante la reparación del equipo no será considerado un IMAC.

b) **Mover** consistirá en la desinstalación de dispositivos informáticos de usuarios finales autorizados de su ubicación actual y la instalación de este en una ubicación alternativa.

Dicha desinstalación incluirá la desconexión de todos los componentes de sistema, incluyendo los cables eléctricos y de conectividad de red, y la preparación del dispositivo para su transporte.

El proveedor deberá considerar en su propuesta de servicios que todos los costos asociados al movimiento de equipos deberán estar incluido como parte del servicio de IMACs.

c) **Adición/Cambio** significará cualquier modificación realizada al hardware o software de los dispositivos de usuarios de la ACHS. Esto incluye reconfiguraciones de hardware de sistema tales como cambio de memoria, placas internas, dispositivos periféricos, etc.

Para software incluye la instalación o eliminación de aplicaciones de software específicas, la instalación de diferentes revisiones de software existente y la reconfiguración de software existente en dispositivo de usuarios finales.

Un Adición/cambio incluirá además las pruebas a los sistemas modificados y las acciones requeridas para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema modificado.

Una adición de hardware se considerará la instalación en sitio de un dispositivo externo a un equipo existente, por ejemplo, la instalación de una impresora, escáner, monitor, discos externos, CD externos, lectores, etc.

Una adición de software es una instalación de un componente de software, puede ser un programa adicional que es parte de los productos estándar o de las aplicaciones propias de las ACHS como por ejemplo un parche, un driver, etc.

El proveedor debe considerar en su propuesta el cumplimiento de las siguientes responsabilidades en la entrega del servicio IMAC :

1. Proporcionar o supervisar, según el caso, todas las instalaciones, desinstalaciones, traslados, adiciones y cambios para todo el equipamiento, software y servicios

relacionados con todas las plataformas de la ACHS (PC, Portátiles, Tablet, periféricos, Teléfonos, anexos, impresoras , scanner, etc.).

2. Coordinar todas las funciones y actividades internas y externas para lograr la ejecución de alta calidad de los IMAC(s), para cumplir con los niveles de servicio, y minimizar cualquier interrupción operacional o alteración a los procesos operativos de las ACHS.

3. Coordinar y estar en contacto con el personal designado por la ACHS u otros terceros proveedores, en lo que concierne a la programación y los requerimientos de IMAC a fin de minimizar el impacto a los usuarios de la ACHS.

4. Realizar una encuesta al finalizar los IMAC a finde validar la conformidad de los usuarios con el servicio entregado por el proveedor.

5. Contar con los procedimientos de instalación y/o desinstalación asociados con la ejecución del IMAC, incluyendo copia de seguridad, contingencia y procedimientos de prueba.

6. Coordinar la programación y el envío de técnicos apropiados, incluyendo los de terceros proveedores en la ejecución de los IMAC.

7. Configurar la seguridad, el acceso a archivos y otros procedimientos administrativos relacionados con el IMAC y directrices de seguridad establecidas por la ACHS.

8. Considerar en las instalaciones la conexión de los periféricos del equipo (por ejemplo, escáner o impresoras, lectores de huella, etc.) y también la generación de respaldos cuando por algún motivo se requiera restituir el sistema operativo y las aplicaciones.

9. Probar los equipamientos, software, y servicios relacionados después de la implementación del IMAC para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma. (por ejemplo, abrir el archivo e imprimir las capacidades de enrutamiento, conectividad remota, acceso a Internet/Intranet, Antivirus, herramientas de distribución, etc.)

10. Mantener actualizado el inventario de hardware o software cuando corresponda producto de la ejecución de un IMAC, además el proveedor deberá informar de las altas y bajas de equipamiento al responsable designado por la ACHS.

11. El Proveedor deberá considerar dentro de sus responsabilidades con este servicio el desarrollo de las siguientes actividades :

    a) Coordinar con el usuario la fecha y la hora de ejecución de los servicios IMAC.

    b) Coordinar con el proveedor o el área de networking la instalación del cableado si corresponde.

c) Desconectar y conectar el sistema, como así también realizar pruebas de funcionalidad y operatividad, proporcionando orientación básica a los usuarios.

d) Realizar el embalaje-desembalaje del equipo para su transporte.

e) Gestionar el transporte de los equipos dentro de las zonas y alcances especificados en este documento, y de todas aquellas nuevas dependencias de las ACHS y sus filiales que estén dentro de las regiones o ciudades ya cubiertas.

f) Transferir y reinstalar archivos de datos del usuario conforme a la política de seguridad de la ACHS.

g) Retirar y/o disponer del equipo antiguo, según instrucciones de los representantes TI de la ACHS.

h) Actualizar la información de configuración en el inventario de software y hardware, si fuese aplicable.

i) Informar sobre las plataformas que no cumplan con los requerimientos de auditoría de inventario.

j) Desconectar un sistema en un lugar, reconectarlo en otro lugar y probar la conectividad y la operación adecuada o desplazar el sistema desconectado a un área específica de almacenamiento.

k) Desplazar el equipo designado por la ACHS como reubicado o dispuesto para un lugar de almacenamiento asignado de acuerdo con los procedimientos determinados conjuntamente.

l) Orientar al usuario sobre el hardware y software nuevo y modificado, al completar el IMAC.

m) Proveer los consumibles necesarios para las tareas de IMAC, inventarios, y transporte de los equipos.

12. El proveedor no podrá realizar ningún IMAC sin la aprobación previa de representantes de la ACHS.

13. El proveedor deberá considerar dentro de su propuesta y como parte de los costos del servicio la siguiente cantidad de IMAC mensuales aplicables en todas las ubicaciones de la ACHS y sus filiales en el país.

SERVICIO	Año 1	Año 2	Año 3
IMAC	550	620	690

14. Los IMACs no utilizados en el mes correspondiente, generarán un crédito de IMACs que deberán quedar disponibles para enfrentar futuros proyectos IMAC o demanda adicional dentro de los tres meses subsiguiente.

15. El proveedor deberá presentar una propuesta de costos para la adquisición de IMAC adicionales, especificando los costos en Anexo 4 Planilla de cotización servicios MDA.xls

5.8. Proyectos IMAC

Un Proyecto IMAC implica la combinación de treinta (30) o más IMAC , donde los IMAC están relacionados bajo los mismos requerimientos y plazos para un usuario o área de la ACHS.

El proveedor deberá descontar del Base Line de IMAC la cantidad de IMACs correspondientes al mes en curso, o en su defecto aplicar los IMACs no utilizados del mes anterior.

Frente a las solicitudes de aplicar IMACs para proyectos, el proveedor deberá considerar dentro de sus responsabilidades y costos del servicio :

1. Proporcionar un mecanismo para el manejo expedito de los IMAC de Proyecto que sea exclusivo para ACHS y sus filiales , de modo que los IMAC considerados por el Proyecto se completen dentro del plazo requerido.

2. Proporcionar el apropiado personal de gestión de proyecto del proveedor para interactuar con el personal de la ACHS, incluyendo los administradores de las Instalaciones; y supervisar y gestionar la implementación de los IMAC de proyecto.

3. Desarrollar un plan de contingencia integral para los IMAC de proyecto, incluyendo procedimientos de retroceso vuelta atrás, notificación y listas de escalamiento, planes de solución alternativa, recursos afectados, y evaluaciones de riesgo.

4. Coordinar la asignación de prioridades y recursos con el personal TI de la ACHS para los IMAC de Proyecto aprobados.

5. Registrar, supervisar y administrar las solicitudes de los IMAC asignados a proyectos.

6. Proporcionar reportes de estado de los IMAC asignados al Proyecto según corresponda, y participar en las reuniones de planificación de los IMAC de Proyecto con representante de la ACHS asignados al proyecto.

7. Seguimiento de la solicitud de IMAC desde el inicio hasta el término, utilizando un sistema automatizado para rastrear la actividad IMAC.

5.9. Gestión y Soporte de Proyectos

Este servicio considera el apoyo del proveedor en todos aquellos proyectos que ACHS enfrente y cuya implementación requiera la asignación de soporte técnico en terreno y la dedicación especial de la MDA, como por ejemplo migraciones masivas, cambio de oficinas, nuevas implementaciones de software, etc.

Para hacer frente a estos proyectos, el proveedor deberá evaluar en conjunto con los responsables de la ACHS los recursos disponibles para cumplir los requisitos del proyecto como por ejemplo la asignación de IMACs, tiempos disponibles de la MDA, etc.

En el caso de que el proveedor evidencie la no disponibilidad de estos recursos o los alcances, urgencia y dimensión del proyecto no permiten la utilización de IMACs, representantes de la ACHS solicitarán al proveedor una cotización de los servicios de gestión y apoyo de proyectos.

El oferente deberá considerar las siguientes responsabilidades en la entrega de este servicio :

1. Preparar propuestas y planes de proyectos por solicitud de representantes de la ACHS o según sea procedente para la prestación de los servicios de proyectos.
2. Proporcionar personal adicional (no podrán ser parte de los servicios de proyecto personal de soporte en terreno y MDA) con experiencia en la metodología y con un probado historial de éxito en su utilización para la gestión de proyectos.
3. La cotización del servicio de proyectos deberá contener :
    a) Los requerimientos de negocios para el trabajo y los resultados esperados.
    b) El enfoque y solución funcional y/o técnico.
    c) Descripción del equipamiento, software u otros materiales necesarios para el proyecto y para el soporte durante la operación de este.
    d) El lapso total de tiempo que tomará completar el proyecto y cualquier restricción temporal o supuestos materiales
    e) El costo total del proyecto y fechas de pago.
    f) Cualquier otro supuesto material relacionado con el proyecto, incluyendo cualquier soporte requerido por la ACHS o sus terceros proveedores
    g) Cualquier otra estipulación necesaria para describir el trabajo solicitado

h) Una medición del riesgo relacionado al proyecto, así como también posibles alternativas al proyecto.

i) Nómina de todo el personal del proveedor que participará en el proyecto

4. Una vez aprobado el proyecto relacionado el proveedor deberá emplear una metodología de gestión de proyectos que será utilizada como herramienta para planificar, iniciar, controlar e implementar el o los proyectos acordados con la ACHS.

5. Integrar el proceso de gestión de proyectos del proveedor con los procesos de Gestión de Proyectos de la ACHS como de sus terceros proveedores allí donde los procesos interactúen, adhiriendo al mismo tiempo al proceso de entrega de proyectos de TI en la ACHS para la aprobación y ejecución de proyectos.

6. Gestionar todas las tareas y recursos del proveedor asociadas con el proyecto y coordinar cuando corresponda todas las actividades con usuarios y terceros proveedores involucrados en el proyecto.

7. Realizar todos y cada uno de los cambios asociados con el proyecto de acuerdo con los procedimientos aprobados de control de cambios.

8. Utilizar herramientas y metodologías de gestión de proyectos y emplear un mecanismo de reporte regular para la identificación de tareas de proyectos con el objeto de presentar reportes de estado actual y próximos pasos, y para identificar potenciales obstáculos y problemas.

9. Comunicar el estado de los proyectos como parte integrante de las reuniones regulares con la ACHS y, si corresponde, con usuarios o terceros proveedores involucrados en el proyecto.

10. Si bien el oferente adjudicado será la primera opción para enfrentar proyectos que requieran el apoyo de técnicos en terreno, ACHS se reserva el derecho, si así lo considerase conveniente en términos de costo y alcances, de cotizar la ejecución de estos proyectos con terceros proveedores.

11. Frente a la implementación de proyectos contratados a terceros, el oferente deberá facilitar la coordinación y entrega de los servicios requeridos.

5.10. Renovación Tecnológica

La renovación tecnológica de la plataforma es el camino obligado de todas las empresas que buscan evitar la obsolescencia tecnológica de sus activos. En este contexto la ACHS requiere para el desarrollo de sus procesos operativos y la entrega de un servicio de calidad, contar con una plataforma moderna y acorde a las nuevas exigencias de la transformación digital.

El proveedor deberá alinearse a esta estrategia considerando dentro de sus responsabilidades y como parte de sus servicios el resguardo del estándar tecnológico

de la ACHS y gestionando en conjunto con representantes de la ACHS la implementación del nuevo equipamiento considerado en la renovación de la plataforma.

5.10.1. Renovación por Fallas

Corresponde al reemplazo del equipamiento que ha presentado una falla catastrófica que imposibilita su reparación, por un nuevo, de mejor calidad y acorde a los estándares de renovación establecidos por la ACHS.

Dentro de las responsabilidades que el proveedor debe considerar para la entrega de este servicio, están :

1. Solicitar autorización a representantes TI de la ACHS para el reemplazo del equipamiento a través de una Renovación por Falla.
2. Adjuntar a esta autorización un informe técnico que justifique el reemplazo o reasignación de otro equipo.
3. Una vez recepcionada la autorización por escrito, el proveedor deberá gestionar la configuración del equipo, retiro de las bodegas, envío al usuario y posterior instalación del nuevo equipo al usuario de la ACHS asignado.
4. Realizar las actualizaciones correspondientes en el sistema de gestión de activos.
5. Retiro del equipo antiguo para el registro, revisión en laboratorio del equipo e informe de su estado para gestionar su baja.
6. Informar a la ACHS del cierre del reporte y validación del usuario.

5.10.2. Renovación por Obsolescencia

Corresponde a la renovación planificada del equipamiento obsoleto de la ACHS, la cual se llevará a cabo en coordinación con el proveedor y las áreas operativas de la ACHS.

Dentro del equipamiento obsoleto se considera :

a) Equipos bajo el base line tecnológico estableció por la ACHS anualmente

b) Equipos que por la funcionalidad o aplicaciones del usuario deben ser potenciados.

Estarán dentro de las responsabilidades del oferente :

1. Proporcionar el personal debidamente capacitado en el uso del equipamiento o software a ser implementado como parte de la renovación, y proporcionar tal entrenamiento antes de la renovación.

2. Realizar la renovación tecnológica con el mínimo de interrupción a las operaciones comerciales de la ACHS.
3. Utilizar las mejores prácticas y herramientas efectivas de automatización durante la renovación tecnológica.
4. Realizar todos los cambios de equipamientos y software de conformidad con los procedimientos de control de cambios.
5. Desarrollar en conjunto con representantes de la ACHS un plan anual de renovación tecnológica, estableciendo metas de renovación mensual del equipamiento.
6. Si producto de la renovación se requiere la actualización del software debido a la sustitución de los activos, el proveedor, en consulta con representantes de la ACHS, gestionará los recursos necesarios para realizar los cambios a dicho software.
7. Adherirse al plan aprobado por la ACHS para la renovación tecnológica, y ejecutar dicho plan utilizando los procesos del MDA y soporte en terreno, para iniciar las actividades de actualización y retiro.
8. Informar a representantes de ACHS de equipamiento retirado y disponible para considerarlo de baja de sus activos financieros,
9. Gestionar el envío del equipamiento dado de baja para su reciclaje ecológico, previa autorización de representes de la ACHS.
10. Todo el equipamiento retirado que se encuentre sobre el base line tecnológico de renovación, y factible de ser recuperado deberá quedar disponible para su reasignación o ser integrado como parte del servicio de préstamos.
11. Realizar el seguimiento e informar los progresos sobre la finalización de la renovación de activos.
12. Actualizar y archivar los registros de activos después del retiro, junto a los inventarios de software y hardware asociados.

5.11. Soporte Técnico para el Teletrabajo

Frente a las nuevas exigencias generadas a partir de la Pandemia del COVID-19, ACHS ha incorporado la modalidad de Teletrabajo en sus áreas operativas y administrativas, entregando facilidades a sus colaboradores para el desarrollo de sus funciones desde sus propios hogares.

El proveedor deberá considerar dentro de sus responsabilidades y alcances del servicio ofertado los siguientes aspectos :

1. Proveer de personal técnico para la instalación y conectividad del equipamiento al nuevo personal o personal asignado en modalidad de teletrabajo en sus respectivos domicilios.

2. El soporte de la continuidad operativa del equipamiento en modalidad de Teletrabajo para todas las ubicaciones de la ACHS deberá ser entregado a través de soporte remoto.

3. En caso de que se requiera intervención directa sobre el equipo, la MDA deberá asignar una fecha y horario no mayor a 24 horas para que el usuario pueda recibir apoyo de un soporte residente en la ACHS que se encuentre ubicado lo más cerca posible del domicilio del usuario, o en alguna oficina de servicio técnico del proveedor habilitada para estos efectos.

4. El proveedor deberá tomar todas las medidas y acciones proactivas para que el usuario sea atendido por los técnicos residentes en las fechas y horarios programadas con una duración no superior a los 45 minutos.

5. En caso de que el soporte al equipo requiera más tiempo del especificado, el proveedor deberá recepcionar el equipo, realizar las reparaciones correspondientes y despacharlo al domicilio del usuario antes de 48 Hrs.

6. Los usuarios VIP en modalidad de Teletrabajo deberán ser atendidos remotamente por la MDA y en sus correspondientes domicilios por el personal técnico del proveedor.

7. ACHS entregará una nómina de los usuarios VIP en modalidad de Teletrabajo, estimada en aproximadamente **20 ejecutivos dentro de la Región Metropolitana,** y la cual será actualizada semestralmente en caso de ser necesario.

5.12. Soporte Técnico a Usuarios VIP

Este servicio considera la atención de un soporte técnico en terreno frente a un requerimiento de un usuario VIP ubicado en oficinas de la ACHS, asignado por la MDA o solicitado directamente por el usuario o su secretaria.

En caso de requerir asistencia técnica en terreno, el proveedor deberá asignar al técnico residente más capacitado y mejor evaluado en la entrega de soporte técnico.

5.13. Soporte Áreas Críticas

El proveedor deberá considerar la atención de áreas críticas como prioritarias, tanto para la MDA como el soporte técnico en terreno.

Se definen las siguientes áreas críticas en la ACHS :

Ubicación	Área Critica	Prioridad
Hospital del Trabajador	Imagenología	Media
	Servicio de Urgencia	Alta
	Pabellones	Alta
	Hospitalización	Alta
	UPC	Alta
	CEM	Alta
	CAA	Alta
Casa Matriz	Gerencia General	Alta
	Data Center	Alta
	Seguridad	Media
Regiones	Antofagasta : Av. Grecia Nº840	Alta
	Calama : Av. Granaderos Nº2924	Alta
	Curicó : Carrera Nº095	Alta
	San Felipe : San Martín Nº120	Alta
	Constitución : Oñederra Nº385	Alta
Santiago y otras Regiones	Resto de agencias y filiales de la ACHS.	Estándar

El proveedor deberá considerar en la atención de estas áreas críticas las siguientes responsabilidades :

1. Contar con los mecanismos y plataformas para la identificación proactiva de las solicitudes a la MDA de los usuarios de estas áreas críticas.
2. En función de los niveles de prioridad establecer los mecanismos de solución y escalamiento establecidos para cada uno de ellos.
3. Disponibilizar la siguiente cantidad de técnicos residentes :

Ubicación	Área Critica	Técnicos Residente
Hospital del Trabajador	Imagenología	6
	Servicio de Urgencia	
	Pabellones	
	Hospitalización	
	CEM	
	CAA	
	UPC	

Casa Matriz	Gerencia General Data Center Seguridad	4

4. El oferente deberá considerar además la asignación de dos técnicos residentes los días sábado para la atención en terreno de estas áreas críticas.

5. Dentro de este servicio se debe considerar al inicio de la jornada laboral la realización de Rondas Preventivas Diarias en las áreas críticas, con el objetivo de garantizar el perfecto funcionamiento de toda la plataforma, identificación proactiva de problemas, evaluación del estado, etc.

   Una vez finalizada las Ronda Diaria se deberá entregar un informe detallando el estado del equipamiento y principales hitos de soporte o alertas de continuidad a tener en consideración.

5.14. Perfil personal técnico en Terreno

El proveedor deberá considerar en la selección y contratación de su personal para la entrega de los servicios de Soporte en Terreno los siguientes requisitos :

a) Con sólidos conocimientos técnicos y competencias necesarias para la entrega del servicio con preparación de Técnicos, egresados o titulados, de centros de formación técnica o institutos profesionales y /o universidades en carreras tales como; informática, electrónica, telecomunicaciones, Redes.

b) Contar con cursos o certificaciones ITIL.

c) Con experiencia demostrable de al menos 1 año en la entrega de Servicios de soporte técnico.

d) Proactivos y dispuestos a trabajar bajo las prácticas ITIL y estrictos estándares de servicio.

5.15. Atención fuera de horario

El proveedor deberá considerar dentro de su propuesta de servicios la asignación de soporte técnico presencial 7X24 para enfrentar incidentes en zonas críticas, masivos y de alta prioridad que coloquen en serio riesgo la operación de la ACHS fuera de los horarios establecidos para el servicio de soporte técnico.

El proveedor deberá considerar en la habilitación de este servicio :

1. La activación de este soporte podrá ser realizado a petición de representantes de la ACHS o partir de la identificación proactiva de la MDA frente a un evento de alto riesgo.
2. La cantidad de recursos técnicos asignados por el proveedor deberá ser determinado en conjunto con representantes de la ACHS, en función de la gravedad e impacto del evento.
3. El proveedor deberá considerar la presencia de su personal técnico en el sitio afectado en un tiempo inferior a 1 hora para la Región Metropolitana y no superior a 2 horas en oficinas regionales.

5.16. Consideraciones Sanitarias

En el contexto de alerta sanitaria que vive el país debido a la pandemia del COVID-19, el oferente deberá proveer a su personal técnico de todos los implementos de seguridad necesarios considerando:

a) Mascarilla, protector facial, alcohol y ropa de trabajo acorde a sus funciones.

b) El personal que se presente en dependencias de la ACHS deberá contar con su respectivo examen PCR. Para ello, el proveedor deberá hacer llegar previamente a representantes de la ACHS los resultados de los exámenes, los cuales no deben tener una antigüedad superior a 72 hrs antes de la visita.

c) La exigencia del examen PCR aplica además en la ejecución de las mantenciones preventivas.

5.17. Niveles de Servicio del Soporte Técnico

5.17.1. Tiempo de Atención

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tiempo de Atención	El 98% de todas las solicitudes de incidentes o requerimientos deberán cumplir el tiempo de atención especificado, correspondiente al tiempo desde que al técnico es asignado con un reporte hasta que realiza el primer contacto telefónico o presencial con el usuario para comenzar a trabajar en la solución.
Forma de Calculo	(Total de atenciones en (T) / (Total de atenciones realizadas))*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Técnicos Residentes	Prioridad Alta	5 minutos	5 minutos	5 minutos
	Prioridad Media	15 minutos	10 minutos	10 minutos
	Prioridad Estándar	30 minutos	20 minutos	20 minutos

EVOLUCIÓN		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Técnicos No Residentes	Prioridad Alta	5 minutos	5 minutos	5 minutos
	Prioridad Media	30 minutos	15 minutos	15 minutos
	Prioridad Estándar	1 hora	1 hora	1 hora

EXCEPCIONES	a) Los tiempos de espera del usuario (no ubicable) b) Llamadas del técnico solo para solicitar información. El primer contacto es al menos para la planificar la visita o iniciar el soporte remoto.

5.17.2. Tiempo de Solución de Incidentes

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tiempo de solución de Incidentes	El 98% de las atenciones deben cumplir el Tiempo de Solución especificado frente a Incidentes derivados por la MDA a los agentes de soporte en Terreno
Forma de Calculo	(Total de atenciones solucionadas en (T) / (Total de atenciones realizadas))*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Técnicos Residentes	Prioridad Alta/Mediana	1 hora	1 hora	1 hora
	Prioridad Estándar	2 horas	2horas	2 horas

EVOLUCIÓN		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Técnicos No Residentes	Prioridad Alta/Mediana	2 horas	2 horas	2 horas
	Prioridad Estándar	4 horas	4 horas	4 horas

EXCEPCIONES	a) Tiempos por incumplimiento de terceras partes (proveedores de infraestructura, cableados, comunicaciones) involucradas en la resolución del incidente, que no sean responsabilidad del Proveedor. b) Los tiempos requeridos por el usuario, para dar acceso del técnico al equipo (Estado de Customer Hold en Herramienta ITSM) c) Eventos a nivel de empresa provocados por plataformas distintas al desktop como servidores, telecomunicaciones, etc. d) Atenciones a usuarios en modalidad de teletrabajo

5.17.3. Tiempo de Solución de Requerimientos

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tiempo de solución de Requerimientos	El 98% de las atenciones deben cumplir el Tiempo de Solución especificado frente a requerimientos derivados por la MDA a los agentes de soporte en Terreno
Forma de Calculo	(Total de atenciones solucionadas en (T) / (Total de atenciones realizadas))*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Técnicos Residentes	Estándar	4 horas	4 horas	4 horas
	VIP	2 horas	2 horas	2 horas

EVOLUCIÓN		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Técnicos No Residentes	Estándar	6 horas	6 horas	6 horas
	VIP	4 horas	4 horas	4 horas

EXCEPCIONES	a) Tiempos por incumplimiento de terceras partes (proveedores de infraestructura, cableados, comunicaciones) involucradas en la resolución del incidente, que no sean responsabilidad del Proveedor. b) Los tiempos requeridos por el usuario, para dar acceso del técnico al equipo (Estado de Customer Hold en Herramienta ITSM) c) Atenciones a usuarios en modalidad de teletrabajo

5.17.4. Soporte al Teletrabajo

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Calidad del Soporte al Teletrabajo. (Ver 5.11)	El 98% de las atenciones debe cumplir el Tiempo de Solución especificado frente a incidentes o requerimientos de usuarios en modalidad de Teletrabajo.
Forma de Calculo	(Total de atenciones solucionadas en (T) / (Total de atenciones realizadas))*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Soporte Técnico a Usuarios en Teletrabajo	Instalación Equipo Teletrabajo	24 horas	24 horas	24 horas
	Tiempo Solución en Oficina	1 hora	1 hora	1 hora
	Tiempo Solución con Despacho	48 horas	48 horas	48 horas
	Tiempo atención VIP Teletrabajo Región Metropolitana.	1 hora	1 hora	1 hora

EXCEPCIONES	a) Usuarios que no se encuentran en modalidad de Teletrabajo b) Equipamiento personal o de propiedad del usuario, no registrado en el inventario de activos de la ACHS. c) Instalaciones o conectividad propia del usuario al interior del hogar.

5.17.5. Tiempo de Resolución IMAC

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tiempo de solución IMAC	Cumplimiento del tiempo de Solución especificado frente a requerimientos de IMAC. Considera un máximo de 10 IMACs diarios, incluido el retiro y almacenamiento de equipos reemplazados cuando corresponda.
Forma de Calculo	(Total de atenciones solucionadas en (T) / (Total de atenciones realizadas))*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
% Reportes		80%	85%	90%
Soporte Residente	IMAC	2 días	2 días	2 días

EVOLUCIÓN		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
% Reportes		75%	80%	90%
Soporte no Residente	IMAC	4 días	4 días	3 días

EXCEPCIONES	a) Tiempos por incumplimiento de terceras partes y necesarias para el desarrollo del IMAC b) Tiempos de espera asociados al usuario. c) En regiones, traslado de equipamientos.

5.17.6. Mantención Preventiva

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Mantención Preventiva	Porcentaje de cumplimiento del plan acordado con el proveedor para el desarrollo del mantenimiento preventivo.
Forma de Calculo	Porcentaje del cumplimiento del Plan
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Cumplimiento del Plan	95%	98%	98%

EXCEPCIONES	a) Mantenimiento interno a equipos o en garantía

5.17.7. Renovación Tecnológica

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Renovación Tecnológica	Porcentaje de cumplimiento de meta mensual de renovación tecnológica.
Forma de Calculo	(Equipos renovados en el mes/Meta de renovación mensual)*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Cumplimiento Renovación Tecnológica	98%	98%	98%

EXCEPCIONES	a) Tiempos asociados al Usuario b) Falta de stock de renovación.

5.17.8. Backlog

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Backlog	Porcentaje de reportes categorizados backlog en el servicio de soporte terreno.
Forma de Calculo	(Total Reportes fuera de SLA/Total reportes asignados)*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Backlog	Prioridad Alta	0%	0%	0%
	Prioridad Media	1%	0%	0%
	Prioridad Estándar	5%	3%	3%

EXCEPCIONES	a) Reportes en estado de espera por usuarios, grupos resolutores o terceros proveedores de ACHS

5.17.9. Nivel de Satisfacción con Soporte Técnico

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Satisfacción con Soporte Terreno	Nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio entregado por los soportes en terreno.
Forma de Calculo	Porcentaje de satisfacción Neta de los usuarios encuestados
Periodicidad	Semestral

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Prioridad	N/A	N/A	N/A
Meta	75%	80%	85%

EXCEPCIONES	No aplican excepciones

Nota : Encuesta a ser realizada por el proveedor en base a un cuestionario a definir por la ACHS.

5.17.10. Auditoria Cumplimiento Servicio Soporte Terreno

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Auditoria Contrato de Servicio Soporte Terreno	Porcentaje del cumplimiento de cada uno de los requisitos y entregables establecidos para el servicio de Soporte Técnico en el contrato.
Forma de Calculo	(Total de requisitos y entregables cumplidos/Total requisitos y entregables del Contrato)*100
Periodicidad	Semestral (Considera evaluación al inicio de la entrega de los servicios de la MDA)

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
% Cumplimiento Auditoria Soporte Terreno	95%	99%	100%

EXCEPCIONES	No aplican excepciones

5.18. Información en Línea del Soporte Técnico

El proveedor deberá disponibilizar una plataforma en línea que permita obtener la siguiente información de la gestión de sus servicios.

REPORTE	INFORMACIÓN	CICLO
Panel de control SLA Soporte Terreno	Comportamiento mensual de los niveles de servicio exigidos y su evolución anual.	Mensual
Informe métricas	a) Volumen de reportes realizados y atendidos, distribuidas por zonas geográficas y áreas de negocio. b) Estadísticas de causas del soporte entregado, desagregado por zona geográfica y áreas de negocio. c) Otros Informes a pedido.	Mensual
Informe incidentes Críticos y Masivos	a) Estadísticas de reportes de alta y media prioridad atendidos por el soporte terreno. b) Entrega de antecedentes y análisis de los reportes más críticos y de mayor impacto para la ACHS. c) Detalle de la entrega de soluciones, escalamientos y estatus actual. d) Otros Informes a pedido.	Mensual
Backlog	a) Detalle estadístico del estado del backlog desagregado por zonas geográficas, áreas de negocio y prioridad. b) Nómina de usuarios VIP con backlog pendientes.	Mensual
Otros informes a pedido.	A especificar por representante técnico de la ACHS.	

6. GESTIÓN DE LA PLATAFORMA

El Servicio de Gestión de la Plataforma hace referencia a la administración y gestión de los activos de la ACHS y el oferente debe considerar dentro de la oferta de sus servicios.

El objetivo de este servicio no solo es resguarda la continuidad de esta plataforma, sino que además proveer la logística y almacenamiento seguro de los activos de la ACHS como computadores, notebooks, tablets, periféricos, software y repuestos entre otros.

El oferente debe considerar además que mientras el activo se encuentre bajo su control (bodegas, traslados, instalación, etc.) será financieramente responsable por las pérdidas o robos del equipamiento bajo su gestión, siendo también responsabilidad del proveedor implementar las medidas de seguridad que correspondan para evitar pérdidas de activos de la ACHS.

En proveedor debe considerar dentro de la Gestión de la Plataforma de ACHS, la implementación y entrega de los siguientes servicios :

6.1. Gestión de Activos y Bodegas

Este servicio implica proveer el lugar físico para almacenar, administrar y controlar, todos los activos tecnológicos que posee la ACHS y que no se encuentran en uso o cuando estén en tránsito por traslado de usuario, instalación, retiro, reparación o gestión de garantía de equipo y partes, en Santiago y regiones

La logística debe estar conformada básicamente por 4 elementos

a) Bodegas a nivel nacional

b) Courier para transporte a nivel nacional

c) Transporte en Santiago

d) Control y trazabilidad de ubicación.

El proponente deberá indicar en su propuesta las condiciones de coordinación que son requeridas para la adecuada provisión de los servicios en el detalle de su propuesta técnica.

Las obligaciones a considerar por el oferente en su propuesta son :

1. Proveer el lugar físico necesario para almacenar, administrar y controlar todos los activos tecnológicos que posee la ACHS y que no se encuentran en uso.
2. Manejo y gestión de stock de dispositivos tales como: mouse, impresoras de propiedad de ACHS o bajo contrato de arrendamiento en caso de ser necesario, teclado, monitores, periféricos, repuestos y otros por definir.
3. Registro de los movimientos de entrada y salida de dichos activos.

4. Control de acceso y seguridad de la bodega (por ejemplo, chapas electrónicas y/o biométricas, cámaras y grabación de video, etc.)
5. La gestión de las bodegas en ubicaciones propias o de la ACHS estarán bajo la exclusiva responsabilidad del proveedor, obligándose a responder frente a pérdidas en el stock.
6. Representantes de la ACHS podrán realizar revisiones y auditorias sin previo aviso de la gestión de estas bodegas y del estado de los activos de ACHS.
7. Esta bodega debe estar debidamente habilitada en términos de condiciones técnicas, ambientales y de seguridad.
8. Recibir y almacenar el equipamiento y software que son entregados al proveedor de acuerdo con las órdenes de compra validadas por la ACHS.
9. Verificar que el contenido completo de la orden de compra esté incluido en la entrega.
10. Según sea apropiado y necesario, informar a los representantes de la ACHS, que el pedido ha sido recibido; además, completar y enviar cualquier documento requerido asociado con la verificación de la recepción y el contenido de la orden al personal correspondiente de la ACHS.
11. Ingresar oportunamente los datos en los sistemas propios o de la ACHS para proporcionar gestión precisa de facturación y orden de compra o inventario.
12. Proporcionar el envío desde y hacia las distintas oficinas de la ACHS, según sea requerido. Incluir el almacenamiento temporal y las instalaciones de montaje para cuando sea necesario.
13. Verificar que el equipamiento y software sean almacenados en un área segura y no estén sometidos a calor, frío o humedad extremos que afecten su funcionamiento.
14. Proporcionar todos los servicios de logística (por ejemplo, aprovisionamiento, preparación del sitio, etc.) relacionados con el movimiento del equipamiento o software por parte de los terceros proveedores a las instalaciones de montaje.
15. Después de que el equipamiento y/o software ha llegado a su destino final de montaje y antes de su instalación, las obligaciones del proveedor (de ser necesario sobre la base de una fecha y plan de instalación acordados) serán las siguientes:
    a) Descargar, desembalar, y/o eliminar el paquete que se utilizó para enviar y contener el producto.
    b) Eliminar todos los materiales de envío y embalaje de las oficinas de la ACHS de manera ambientalmente responsable.

c) Montar y/o probar el producto, incluyendo el armado de una configuración completa o parcial, si se requiere por el plan de instalación acordado.

d) Proporcionar la configuración específica necesaria para completar el montaje y/o instalación de los equipamientos y software.

e) Utilizar las configuraciones estándar establecidas por la ACHS para el tipo subyacente de equipamiento y/o software para todos los nuevos equipamientos y software, salvo aprobación contraria por parte de la ACHS.

f) Proporcionar todas las piezas y materiales necesarios para el montaje adecuado y la instalación de equipamientos, software y servicios, excepto la energía eléctrica y recursos ambientales, y cualquier otro material que se acuerde específicamente con representantes de la ACHS.

g) Coordinar con todos los terceros proveedores de la ACHS que están suministrando equipamientos y software periféricos o auxiliares.

16. Mantener un registro completo (datos: modelo, serie, activo, nombre de máquina, tipo de equipo, MAC, etc.) de todos los activos en sus diferentes estatus (entregados, stock, perdidas, etc.) , información que deberá estar disponible en línea, en plataforma web y móvil, para su control y seguimiento por parte del personal técnico de la ACHS.

6.2. Administración de Garantías

Para los equipos que se encuentren con garantía vigente, el proveedor deberá administrar la garantía directamente con el fabricante y en caso de requerir hacer efectiva esta garantía, el proveedor deberá habilitar un equipo de reemplazo al usuario.

Será responsabilidad del proveedor transportar todo el equipamiento o elementos que sean necesario para dar cumplimiento al nivel de servicio convenido, desde y hacia las oficinas de la ACHS, laboratorios y/o servicios técnicos del proveedor o de las empresas responsables de los equipos con garantías vigentes.

ACHS informará oportunamente al proveedor la baja de equipos e incorporación de nuevos equipos al parque total y los detalles de garantía asociados al equipamiento.

Para la entrega de este servicio el proveedor deberá considerar :

1. Contar con una nómina actualizada de los equipos en garantía, plazos y gestión proactiva de su vencimiento.
2. Diagnosticar fallas sin intervenir físicamente el equipo con garantía vigente.
3. Realizar el retiro y reemplazo del equipamiento defectuoso.

4. Realizar el traslado de los equipos defectuosos a los centros de reparación del proveedor de garantía.
5. Realizar el traslado y la instalación de los equipos reparados al puesto del usuario, volviendo a restaurar la información relevante para que el usuario realice sus labores.
6. Entregar a la ACHS una copia del comprobante de servicios una vez concluida cada atención.
7. Informar a la ACHS cuando el proveedor no esté dando cumplimiento a los SLA o condiciones del contrato de garantías, a fin de gestionar la aplicación de multas si corresponde.
8. El proveedor debe contar con todas las herramientas necesarias para el diagnóstico, traslado y reposición de los equipos en garantía.
9. El proveedor deberá contar con mecanismos sistemáticos de actualización de los registros de garantías, detalle de los equipos que se han adquirido y sobre los cuales aplica el servicio de administración de garantías.
10. El proveedor deberá entregar en su informe mensual del servicio, el estado de las garantías y su vencimiento de la toda la plataforma asociada al servicio.
11. ACHS proveerá el equipo de respaldo mientras dure el proceso de reparación del equipo en garantía.

6.3. Administración del Licenciamiento

El servicio requerido al oferente es la administración y gestión de las licencias de propiedad de la ACHS a fin de proteger la actualización y legalidad de los activos de software utilizados.

Las obligaciones y responsabilidades del proveedor consideran :

1. Registro y control de licencias instaladas en todas las plataformas, tanto pc`s como servidores.
2. Controlar el cumplimiento de los esquemas y acuerdos de licenciamiento contratados con los distintos proveedores de software.
3. Gestión de las necesidades de compra y/o actualización de las licencias, coordinando con representantes de la ACHS la adquisición de las licencias requeridas.
4. Todos los cambios y actualizaciones de software deben ser ingresadas en el sistema de administración de activos tecnológicos.

5. Gestionar el cumplimiento de todas las licencias de software mediante la supervisión y auditoría de todos los softwares en uso.
6. Ser proactivo en la supervisión del uso del software a fin de mantener el cumplimiento estricto del número de licencias aprobadas.
7. Notificar inmediatamente y asesorar a la ACHS sobre todos los hechos relativos al cumplimiento o incumplimiento de las licencias asociadas con los servicios y software de su propiedad.
8. Representantes de la ACHS notificarán al proveedor la cantidad de usuarios autorizados para utilizar los distintos softwares, junto con cualquier otra información pertinente de licencias y sus limitaciones de uso.
9. Monitorear el equipamiento en lo referente a la presencia de cualquier Software sin autorización y fuera del estándar establecido por la ACHS.
10. Controlar la presencia y la versión de software instaladas en un dispositivo en particular.
11. Disponibilizar información en línea (web y móviles) de licencias y cumplimiento a la ACHS, según sea requerido.
12. Archivar y hacer seguimiento actualizado de los acuerdos de licencia de software.
13. Participar junto a representantes de la ACHS de cualquier auditoría realizada por organizaciones externas para el control de cumplimiento de licenciamiento.

6.4. Servicio Administración del Inventario

El servicio tiene como principal objetivo mantener actualizado el inventario de hardware y software de las estaciones de trabajo, notebooks y de los dispositivos asociados como impresoras u otros periféricos instalados en los puestos de trabajo de los usuarios de la ACHS.

Para esto, el oferente deberá considerar dentro de su responsabilidad :

1. Realizar un inventario inicial completo y físico de todo el equipamiento, software, y periféricos desplegados en todas las instalaciones de la ACHS, incluyendo los equipos que están siendo utilizados por usuarios que se encuentran en modalidad de Teletrabajo.
2. Este inventario inicial incluirá todos los activos TI, aunque tales activos sean propios o arrendados a terceros proveedores.
3. Registrar, como mínimo, los elementos de datos individuales para cada activo como parte del inventario inicial según se especifica en el siguiente detalle :

a) Código de Instalación (código a ser aprobado por representantes de la ACHS)

b) Dirección física donde el equipamiento o software está localizado (incluyendo piso o designación de departamento, según sea necesario)

c) Designación del tipo de activo – equipamiento, software u otros

d) Uso Operativo - Designación crítica a ser proporcionada por representantes de la ACHS (Recepción, Box, Urgencia, etc.)

e) Número de identificación único por código de barras

f) Fabricante del Equipamiento o Software y número de modelo

g) Descripción de periféricos

h) Software de Sistema Operativo y número de versión

i) Capacidades del Hardware (HD, Memoria , procesador, etc.

j) Software de Aplicación, número de versión y actualizaciones.

k) Fecha de puesta en servicio.

l) Titular del arrendamiento o leasing y plazo del arrendamiento (proporcionados por el la ACHS para los activos existentes, ejemplo impresoras)

m) Nombre del Tercer Proveedor que proporciona mantenimiento, así como la información de contacto.

n) Nombre de usuario autorizado por la ACHS que utiliza o responde por el activo (Nombre, Apellidos, Rut, anexo, etc.), usuario de Red y Usuario SAP.

o) Unidad de negocios/área o departamento.

p) Dirección MAC y red asignada de IP

q) Puerto de concentrador (Switch)

r) Placa frontal de identificación (ID)

s) Comentarios relacionados con el activo subyacente

4. Al tiempo que el inventario inicial de activos se lleva a cabo, introducir la información requerida sobre los activos en el sistema de gestión de inventario.

5. Proporcionar a representantes de la ACHS acceso en línea al sistema de gestión de inventario de activos.

6. Entregar mensualmente reportes y responder de manera oportuna a las consultas y peticiones relativas a los datos de inventario o información de soporte.
7. Conectar las herramientas de gestión de activos, los procesos y el sistema de gestión de inventario de activos al sistema de gestión de incidentes, los procedimientos de control de cambios y otras herramientas y procesos de la MDA a fin de aprovechar la información contenida en ellos.
8. Trimestralmente actualizar el sistema de gestión de inventario de activos mediante un scanner online del equipamiento considerando una cobertura de al menos el 99.8% de la plataforma instalada.
9. Registrar y mantener actualizado en la herramienta de control de inventario toda instalación, movimiento, adición o cambio (IMAC) realizados por sus técnicos en el hardware y/o software de las estaciones de trabajo / notebooks.
10. Realizar regularmente conciliación del inventario a través de verificación aleatoria entre el registro lógico y el inventario físico.
11. Verificar y corregir la información del inventario a petición de un usuario autorizado, para el servicio en sitio.
12. Actualizar continuamente el sistema de gestión de inventario de activos realizando las siguientes acciones:
    a) Marcar como eliminados los activos que ya no están en uso.
    b) Modificación de la información de los activos resultantes de la reubicación y/o utilización por un usuario autorizado diferente.
    c) Modificación de la información de activos debido a las mejoras (upgrades) y actualizaciones de software.
    d) Adición de información de nuevos activos a partir de la implementación de nuevos Equipamientos o Software.
13. Informar mensualmente de las pérdidas que se presenten y colaborar con cualquier instancia de investigación que se genere al interior de la ACHS.
14. El proveedor debe considerar la realización anual de un completo inventario físico de toda la plataforma TI (computadores, notebooks, periféricos, etc.,) ubicadas en dependencias de la ACHS y en dependencias del personal que se encuentren en modalidad de Teletrabajo, bajo las mismas consideraciones especificadas previamente y en coordinación con representantes técnicos de la ACHS.

6.5. Laboratorio Desktop

El proveedor debe considerar la implementación de un laboratorio desktop destinado al diagnóstico, reparación menor de equipamiento tecnológico y testing del funcionamiento

de nuevas plataformas software o hardware de ACHS. Así mismo de la presentación de reportes de diagnóstico de incidentes y pruebas para la resolución de problemas.

Para la entrega de este servicio el oferente debe considerar :

1. Disponer de todas las herramientas técnicas necesarias y del personal idóneo para la reparación de equipos y sus dispositivos, por ejemplo, pantallas, componentes de PC´s, etc. de tal forma de realizar desarmaduría de equipos y su reparación.

2. Realizar el armado, reacondicionamiento, preparación, configuración y prueba del equipamiento nuevo como reutilizado que será instalado a los usuarios, junto con la revisión y evaluación de los equipos devueltos (retiro de usuarios).

3. Configurar disco de Imagen Base con las configuraciones estándar de software utilizado por ACHS para los distintos tipos de usuarios y para cada tipo de equipo.

   El Proveedor deberá mantener esta imagen actualizada cada vez que se agregue un nuevo software, aparezca un Service pack del sistema operativo, del software de oficina, se actualice o se incorpore un nuevo tipo de equipo.

   La configuración matriz deberá ser revisada y probada en el Laboratorio Desktop en forma previa a fin de evitar incompatibilidades entre los diferentes softwares y/o hardware.

4. Realizar la revisión, diagnóstico y generación de informe de los equipos que serán enviados al proveedor por garantía, y realizar pruebas de operatividad a su retorno antes de ser devueltos a usuario.

5. El proveedor deberá proporcional las herramientas, instrumentos y equipos para el correcto funcionamiento de este laboratorio.

6. Realizar investigación de problemas (Incidentes frecuentes) y desarrollar las pruebas necesarias para su eliminación o mitigación.

7. Realizar pruebas de distribución de software en equipos a fin de garantizar su funcionamiento en los equipos destino.

8. Realización de pruebas de laboratorio a pedido para el testing de nuevas aplicaciones a ser implementadas por la ACHS a fin de validar su correcta operación en las distintas plataformas. Para ello el proveedor deberá implementar protocolos de pruebas de redes, evaluación del impacto en performance, etc. y generar un informe con el detalle de los resultados obtenidos.

El proveedor deberá considerar la implementación del Laboratorio Desktop en sus propias dependencias, sin embargo y en caso de requerirlo la ACHS proveerá el espacio para su implementación consistente en un lugar dedicado con las protecciones y seguridad correspondiente, mesones de trabajo y mobiliario adecuado, instalación eléctrica y cableado estructurado.

6.6. Resguardo y Seguimiento del Estándar Tecnológico

Mantener y resguardar el estándar tecnológico establecido por la ACHS para toda su plataforma tiene como objetivo optimizar no solo los servicios de soporte y mantenimiento del proveedor sino que además los servicios que entregan las distintas áreas TI de la ACHS a sus usuarios .

El establecimiento de un estándar tecnológico no solo reduce los esfuerzos y costos del mantenimiento y soporte, sino que además entrega mayor flexibilidad para la incorporación de nuevas herramientas y facilita la digitalización de los procesos de negocio.

En este contexto, el mantenimiento del estándar de la plataforma es crítico para la ACHS, y será responsabilidad del proveedor resguardar la integridad del estándar en las plataformas bajo los alcances de sus servicios, considerando :

1. Educar continuamente a los usuarios sobre la necesidad y los requerimientos para utilizar los productos estándar, incluyendo boletines sobre los requisitos de actualización, modificación de soporte de productos, problemas de compatibilidad, problemas conocidos con productos no estándar, etc.
2. Monitorear el entorno y generar alertas frente a la introducción y uso de productos no estándar.
3. Cuando el proveedor detecte que un usuario no está utilizando un producto estándar, tomar las medidas proactivas para informar al usuario e incluir las medidas que el usuario debe tomar para obtener un producto estándar o para reemplazar el que está utilizando actualmente.
4. Utilizar y actualizar el inventario de activos y sistema de gestión para determinar el uso potencial de equipamiento y/o software no estándar por los usuarios de la ACHS.
5. Trimestralmente proporcionar un reporte a la ACHS que enumere todos los usuarios que no utilizan productos estándar, e incluir el uso específico de los equipamientos y/o software no estándar.

6.7. Distribución de Software

El oferente deberá considerar en su propuesta de servicios la distribución de software y parches de seguridad a los equipos que están dentro del alcance del contrato de servicio.

El proceso de distribución de software será realizado por personal del proveedor entrenado para tal efecto en el uso de la tecnología implementada.

El proveedor debe considerar la ejecución de al menos las siguientes actividades :

1. Coordinar con ACHS las actividades relacionadas al servicio de distribución de software a través de reuniones de coordinación y seguimiento.
2. Realizar las pruebas de laboratorio para la posterior validación y autorización de despliegue de software por parte de ACHS.
3. Crear, modificar, eliminar los procesos relacionados al servicio.
4. Crear, modificar, eliminar los paquetes de software a distribuir.
5. Administrar los proyectos de distribución de aplicaciones.
6. Disponibilizar en plataforma web y móvil información a definir con representantes de la ACHS para la gestión del servicio.
7. Distribución de Software.
8. Desinstalación de Software.
9. Interacción con otras áreas involucradas para garantizar el éxito en la operación y funcionamiento del software a distribuir.

ACHS posee el SYSTEM CENTER CONFIGURATION MANAGER (SCCM) la cual estará disponible para ser utilizada por el proveedor para la entrega de sus servicios. En el caso que el proveedor presente opcionalmente su propia herramienta, esta deberá ser validada previamente por representantes de la ACHS.

6.8. Gestión TI OnBoarding

El Servicio de gestión TI OnBoarding o gestión para Altas, Bajas y Movimientos (ABM) busca disponibilizar los activos y servicios TI lo más rápido posible frente a un requerimiento de ingreso de nuevo personal, contar además con los mecanismos y políticas necesarias para facilitar la recuperación de activos frente a desvinculaciones o realizar los traslados de equipamiento con el menor impacto a la operación de la ACHS.

El proveedor deberá considerar en la entrega de este servicio :

1. Implementar en coordinación con representantes de la ACHS un proceso de ABM que permita hacer frente a estos requerimientos en forma ágil y con un mínimo impacto a las operaciones de la ACHS.
2. Establecer parámetros de perfilamiento de plataformas, seguridad, sistemas y servicios para usuarios a considerar en la implementación del proceso ABM.
3. Coordinar e integrar los esfuerzos y plataformas de áreas relacionada no TI (RRHH, Admin, etc.) en la implementación del servicio ABM
4. Establecer en conjunto con representantes de la ACHS la definición de políticas asociadas al proceso.

5. Desarrollo y actualización de documentos incorporados en el proceso.
6. Entrega de informes y reportes asociados al servicio a establecer en conjunto con representantes técnicos de la ACHS.

6.9. Niveles de Servicio de Gestión de la Plataforma

6.9.1. Cobertura del Inventario

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Cobertura del Inventario	Cantidad de activos identificados y con toda la información correspondiente, respecto del total de equipos existentes. Esto último en función del inventario inicial, compras u otros antecedentes que permiten establecer una cantidad base de activos a ser gestionados.
Forma de Calculo	(Total de Activos Inventariados / Total de Activos)*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
% Cobertura	97%	99%	99%

EXCEPCIONES	a) Activos no considerados dentro del ámbito de los servicios como servidores, equipos de telecomunicaciones, etc.

6.9.2. Completitud del Inventario

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Completitud del Inventario	Corresponde al porcentaje activos con todos los antecedentes registrados en la Base de Datos de activos de acuerdo con la definición de campos realizada por la ACHS.
Forma de Calculo	(Total de Activos con toda los Antecedentes / Total de Activos Inventariados)*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
% Completitud	95%	98%	98%

EXCEPCIONES	No aplican excepciones

6.9.3. Confiabilidad del Inventario

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Cobertura del Inventario	Resultado de auditorías realizadas por el proveedor sobre una muestra de la plataforma definida por la ACHS, obtenida al azar del último inventario actualizado.
Forma de Calculo	(Total de Activos correctos en auditoria / Total de Activos Inventariados)*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
% Confiabilidad	98%	98%	98%

EXCEPCIONES	No aplican excepciones

6.10. Informes en Línea de la Plataforma

El proveedor deberá disponibilizar una plataforma web y móvil que permita obtener en cualquier momento los siguientes informes en línea.

Reporte	Información	Ciclo
Panel de control SLA Gestión de Activos	Comportamiento mensual de los niveles de servicio exigidos y su evolución anual.	Mensual
Informe del Estado del Inventario	Informe con antecedentes de Modelos de equipamientos, Capacidad del Hardware, Distribución por zona geográfica, antigüedad de los activos y otros antecedentes a pedido.	Mensual
Informe de Stock	Antecedentes del stock de cada una de las bodegas del proveedor considerando detalles de equipos nuevos, repuestos, periféricos, etc.	Mensual
Informe movimiento Activos Nuevos	Información de cantidad de activos nuevos, trazabilidad y stock	Mensual
Distribución de SW y empaquetado.	Información de actualizaciones, estados de avance, cobertura, validaciones, tipos, etc.	Mensual

7. GESTIÓN DEL SERVICIO

7.1. Modelo de Gobierno

El proveedor deberá entregar una propuesta de modelo de gobierno orientado a normar y dirigir la relación operacional y de servicio entre el proveedor y la ACHS, a fin de :

a) Facilitar la toma de decisiones dentro de un conjunto predefinido de Comités con sus roles, participantes y reglas de operación

b) Proporcionar un enfoque estructurado y escalable para facilitar el seguimiento de la entrega de los servicios.

c) Definir una estructura acordada para la resolución de conflictos, poniendo foco en la mitigación de riesgos para el negocio respecto a la prestación de los servicios.

El modelo propuesto por el proveedor será validado por representantes de la ACHS y deberá considerar al menos las siguientes instancias de coordinación :

1. **Comité Estratégico** : Su objetivo es la definición de las necesidades de negocio y operativas de la ACHS y abordar propuestas de mejora de servicio en ese contexto, a realizar una vez al año de servicio.

2. **Comité Operativo** : Monitoreo y control mensual de la operación, con el objeto de advertir cualquier desviación de los SLA en el contexto de gestión de incidentes y problemas, detectando oportunidades en la entrega del servicio.

El modelo propuesto por el oferente deberá ser simple, ágil y efectivo en términos de su ejecución.

7.2. Mejora Continua

El oferente se obliga a la implementación de Instancias y mecanismos de mejora continua, orientadas a revisar los procesos que generaron excepciones en el servicio, determinar la causa raíz de las oportunidades detectadas en la entrega del servicio y establecer los planes para mejorarlos o adaptarlos.

Frente a desviaciones en el servicio, el área encargada de la calidad en la MDA o Soporte en Terreno deberán realizar una investigación de causa raíz del evento, determinar que no es un evento puntual y realizar las acciones concretas que permitan corregir el desempeño esperado del proceso.

Estas acciones pueden ser:

a) Redefinir el proceso

b) Capacitar sobre el proceso

c) Incorporar mejoras en los procedimientos e instructivos

d) Implementarlos y validar que los cambios han generado impactos positivos.

En proveedor deber considerar además :

1. Ejecución sistemática de auditorías de procesos que permitan garantizar que los mecanismos establecidos se están ejecutando de acuerdo con las definiciones y parámetros establecidos, que existe una integración operativa con los grupos resolutores y terceros proveedores de la ACHS y que los mecanismos de coordinación, seguimiento, diagnostico, derivación, soporte, etc. son los adecuados para la entrega de un servicio coordinado entre todos los involucrados.

2. Entrega de un informe trimestral de las oportunidades detectadas, actividades de mejoramiento implementadas y su impacto en la mejora del servicio.

3. El proveedor debe indicar en su propuesta el modelo de mejoramiento de calidad que propone, así como también, su forma de operar en relación con este.

4. Sin perjuicio de lo anterior, la ACHS se reserva el derecho, en cualquier momento de la duración del contrato, a contratar una empresa consultora que establezca, diseñe e implemente un determinado modelo de mejoramiento de calidad de servicio diferente al propuesto por el proveedor, aprobado por representantes de la ACHS.

7.3. Dashboard del Servicio

La ACHS requiere que toda la información del comportamiento del servicio, ciclo de vida de los reportes e informes de gestión se encuentren disponible en línea a través de plataformas web y móviles, de tal forma que dicha información permita la autogestión no solo de los responsables de entregar solución a las distintas solicitudes de los usuarios, sino además proveer de información de valor a los mismos usuarios respecto de la evolución del servicio como por ejemplo tipos de solicitudes, top de usuarios con más reportes, tiempos de solución, estado de su reporte, etc.

La solución tecnológica del proveedor deberá incluir un Panel de Control que permita visualizar en línea y en todo momento el estatus de los eventos por tipo de servicio y tiempos asociados, de forma que ACHS pueda conocer el estado de situación de sus servicios y sus operaciones, con alarmas automáticas para aquellos eventos que sobrepasen los tiempos de respuesta especificados.

El oferente deberá proveer además toda la información estadística de los servicios y sus SLA, evidenciando el cumplimiento y su evolución a través de la semaforización de los principales indicadores, permitiendo además el ingreso al detalle de cada uno de ellos, hasta el nivel de cada reporte generado y que explica el comportamiento del SLA informado.

SERV	DESCRIPCION	META	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE
MDS	ABANDONO	<=5%	4,9%	3,4%	3,0%	10,0%	4,8%	4,9%	4,9%	4,9%	9,3%	4,5%
	RESOLUCION PRIMER NIVEL	> =60%	69,8%	65,4%	58,9%	52,4%	51,5%	45,9%	43,8%	52,5%	53,7%	43,7%
	ASA (15 Seg)	>=95%	95,9%	94,0%	97,0%	92,9%	95,2%	97,9%	94,3%	95,4%	95,7%	96,2%
	SLA TICKET RESUELTOS	>=95%	96,4%	99,2%	97,6%	92,4%	97,0%	98,7%	98,2%	97,9%	97,8%	92,2%
	BACKLOG	<=5%	6,5%	10,1%	9,7%	7,1%	11,4%	12,4%	20,0%	3,4%	7,7%	10,1%

Fig. 5. : Ejemplo Semaforización SLA

El oferente deberá presentar una propuesta de panel de control de sus servicios en función de los requerimientos y la aprobación de representantes de la ACHS., la cual deberá considerar al menos :

1. Disponibilidad en línea de toda la información de gestión del servicio y su comportamiento, con control de acceso a distintas áreas internas de las ACHS y parametrizada en función de los servicios y gestión propia de esta unidad.

2. Disponibilizar sin restricción a través de APIS u otra tecnología todos los registros de sus bases de datos que permitan a los representantes de la ACHS extraer, integrar, auditar y realizar análisis del comportamiento de esta información en línea.

3. Disponibilizar una plataforma de gestión de reportes que permita la identificación automática de patrones en la generación de reportes, permitiendo identificar puntos críticos de fallas, problemas repetitivos y generación de soluciones estándar.

4. Se evaluará positivamente que el oferente entregue al personal técnico de la ACHS acceso a una herramienta Datamart en línea en la cual se pueda realizar minería de datos y análisis de toda la información relacionada con las solicitudes que se han hecho minuto a minuto y su estado de avance, permitiendo obtener todos los informes necesarios para mejorar día a día el servicio.

7.4. Resguardo de la Seguridad

El oferente deberá considerar en la entrega de sus servicios la implementación de mecanismos, políticas y acciones destinadas a minimizar el riesgo frente a eventos de seguridad , permitiendo la continuidad de negocio y reducir al mínimo el daño accidental o deliberado, previniendo incidentes de seguridad y reduciendo al mínimo el impacto de cualquier violación a ésta.

El proveedor deberá informarse para conocer y aplicar las Políticas y Normativas de Seguridad de la ACHS; y frente a ello coordinar las acciones necesarias para lograr los niveles de seguridad adecuados en la entrega de sus servicios.

Así mismo el proveedor, frente a cualquier solicitud del área de seguridad de la ACHS deberá contemplar todo el apoyo necesario para hacer frente a situaciones de seguridad que afecten la plataforma de activos, considerando al menos:

1. Análisis y entrega de antecedentes del estado del equipamiento tecnológico frente a un mal funcionamiento, o algún evento sufrido por este, a raíz de la infección del algún virus informático o malware de algún tipo que lo pudo provocar.
2. Desarrollar a pedido el Informe de Análisis de Equipamiento Tecnológico Comprometido (Formato a proveer por la ACHS) sospechoso de un ataque de acuerdo con los requisitos de información generados por el área de seguridad.
3. Informar de riesgos de seguridad detectados por la MDA y soporte en terreno en atenciones relacionadas con :
    a) Bloqueo de usuario y/o contraseña.
    b) Reinicio de contraseña.
    c) Accesos restringidos.
    d) Fallas acceso a VPN.
    e) Ataques, medidas correctivas y entrega de informes respecto a lo revisado
    f) ABM cuentas red, correo, VPN
    g) Gestión de ABM de roles y perfiles en todos los sistemas y sus ambientes
    h) Modificar reglas o asignar accesos a Internet
4. Adherirse y cumplir a los protocolos de seguridad y confidencialidad de los datos establecidos por la ACHS.

El oferente deberá especificar en su propuesta los protocolos , procedimientos y certificaciones destinados a resguardar la seguridad en la entrega de sus servicios a la ACHS.

7.5. Auditorias al Servicio

La ACHS se reserva el derecho de contratar una o varias empresas externas para auditar la calidad del servicio de proveedor, validar el registro y cumplimiento de los SLA, medir la satisfacción de los clientes y/o para realizar estudios de cliente incógnito o auditorias de procesos, estando el oferente obligado a entregar todos los antecedentes necesarios que faciliten el desarrollo de estas auditorias del servicio.

7.6. Crecimiento y evolución del servicio

El alcance de los servicios descritos en esta propuesta se contempla para un **base line inicial de 8.000 llamadas mensuales** recibidas por la MDA y considerando un 7% de crecimiento anual.

El modelo de gestión del crecimiento de los servicios considera una banda del 15% sobre esta proyección, estableciendo periodo de negociaciones anuales frente a desviaciones significativas sobre estos porcentajes.

La siguiente figura muestra un esquema de variación de las bandas indicadas :

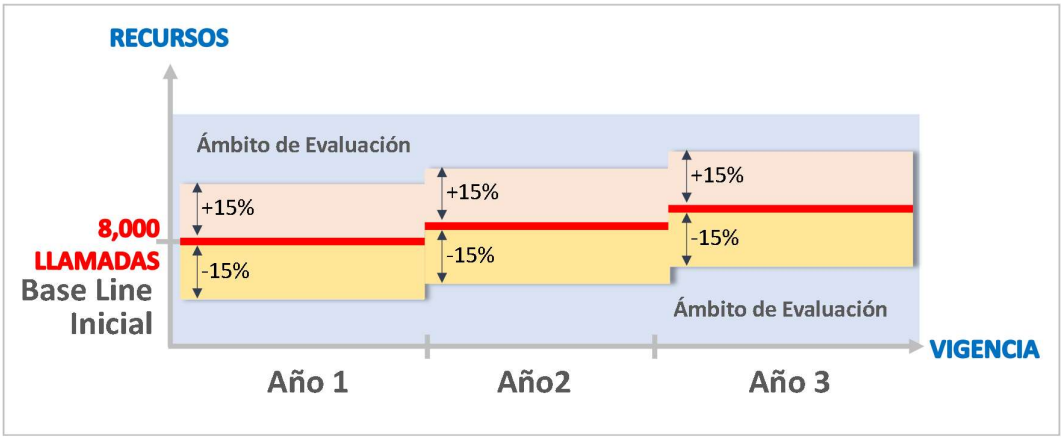

Fig. 6. : Bandas Crecimiento del Servicio

El proveedor deberá considerar al respecto :

1. El proveedor podrá presentar un caso de negocio anualmente en los comités o instancias de carácter estratégico del modelo de governance, a fin de evaluar y autorizar variaciones en los drivers de servicio.
2. La evaluación de costos adicionales por el desborde de las bandas de servicio deberá considerar además el impacto en su volumen producto del comportamiento y la calidad del servicio entregado. Por ejemplo un reporte mal asignado, feedback no entregado y demoras en la atención impulsan en forma importante la cantidad de interacciones a la MDA.
3. El proveedor debe considerar que el desborde de las bandas del servicio no es impedimento para continuar entregando el servicio de acuerdo con lo estipulado en este documento, por lo tanto deberá tomar proactivamente todas las medidas de mitigación para evitar llegar a este punto.

7.7. Niveles de Servicio de la Gestión

7.7.1. Reuniones Operativas

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tiempo de Atención	Porcentaje de realización de reuniones de control operativo del servicio (Gestión SLA, Métricas, planes de mejoras, etc.)
Forma de Calculo	(Comités Operativos realizados / Total de comités planificados))*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
% Cobertura	95%	98%	98%

EXCEPCIONES	No aplican excepciones.

7.7.2. Entrega de Informes

ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tiempo de Atención	Porcentaje de cumplimiento en las entregas de informes o reportes entregados antes de 3 días de la fecha especificada.
Forma de Calculo	(Informes entregados en Fecha / Total de Informes))*100
Periodicidad	Mensual

EVOLUCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
% Cobertura	95%	98%	98%

EXCEPCIONES	No aplican excepciones.

7.8. Multas

Las multas se asocian al no cumplimiento de los tiempos y requisitos exigidos en los SLA para cada servicio detallado en estas bases de licitación.

Se aplicará un monto en UF por cada punto porcentual de incumplimiento del SLA, por ejemplo en el SLA Tiempo de atención se establece que un 98% de los reportes deben cumplir el tiempo especificado, sin embargo si el proveedor cumple solo un 93% (-5%) se aplicará un crédito en 2 UF por cada punto de diferencia al SLA especificado, es decir 10 UF.

Las multas son acumulativas en función del incumplimiento del SLA que corresponda y deberán ser cursadas a través de un crédito que podrá ser descontado de la facturación del mes subsiguiente o ser utilizados como moneda de cambio para la adquisición de servicios adicionales.

Los niveles de incumplimiento y las multas aplicables se especifican en la siguiente tabla:

SLA MDA	>= 5%	>= 10%	>= 20%
Tasa de Respuesta Telefónica	2 UF	5 UF	10 UF
Tasa de Abandono	2 UF	5 UF	10 UF
Resolución en línea	1 UF	3 UF	5 UF
Tiempo Medio de Operación (TMO)	1 UF	2 UF	5 UF
Tiempo de Respuesta otros Canales	1 UF	2 UF	5 UF
Asignación Correcta de Reportes	1 UF	2 UF	3 UF
Calidad del Dato	1 UF	2 UF	3 UF
Nivel de Satisfacción con el Reporte	1 UF	2 UF	3 UF
Nivel de Satisfacción con la MDA	3 UF	5 UF	15 UF
Auditoria Contrato de Servicio MDA	5 UF	10 UF	15 UF

SLA SOPORTE TERRENO	>= 5%	>= 10%	>= 20%
Tiempo de Atención	2 UF	5 UF	10 UF
Tiempo de Solución de Incidentes	2 UF	5 UF	10 UF
Tiempo de Solución de Requerimientos	1 UF	3 UF	10 UF
Soporte al Teletrabajo	1 UF	2 UF	5 UF
Tiempo de Resolución IMAC	1 UF	2 UF	5 UF
Mantención Preventiva	2 UF	2 UF	5 UF
Renovación Tecnológica	1 UF	2 UF	5 UF
Backlog	1 UF	2 UF	3 UF
Auditoria Contrato de Servicio Soporte Terreno	5 UF	10 UF	15 UF

SLA GESTIÓN PLATAFORMA	>= 5%	>= 10%	>= 20%
Cobertura del Inventario	2 UF	3 UF	5 UF
Completitud del Inventario	1 UF	2 UF	5 UF
Confiabilidad del Inventario	1 UF	2 UF	5 UF

SLA GESTIÓN DEL SERVICIO	>= 5%	>= 10%	>= 20%
Reuniones Operativas	0,5 UF	1 UF	2 UF
Entrega de Informes	0,2 UF	0,5 UF	1 UF

Las multas no tendrán lugar cuando no se pueda contar con el servicio contratado por causales no imputables al proveedor, ya sea por motivos de fuerza mayor o, eventualmente, por restricciones impuestas por la autoridad o actos de terceros.

El proveedor debe considerar además que se formalizará a través de una Carta de Amonestación cuando se presente algún incumplimiento de los niveles de servicio acordados, impliquen estos o no la aplicación de alguna de las multas descritas previamente.

Las multas no se aplicarán durante el periodo de transición y estabilización de los servicios, lo cual se estima en tres meses de iniciada la implementación.

8. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

El Proveedor deberá disponer de la Infraestructura que considere necesaria para la entrega del servicio (oficinas, telefonía, equipos, sistemas de grabación, software para inventario de equipos, líneas de comunicación, etc.). Sus instalaciones deberán estar ubicadas en el Territorio Nacional.

El proveedor deberá presentar un cronograma de implementación, el cual deberá detallar las actividades con sus respectivas subactividades y los plazos correspondientes, estableciendo un plan de trabajo basado en experiencias previas de similar tipo.

En cualquier caso, **el cronograma no deberá exceder los 3 meses desde la fecha de adjudicación y la puesta en marcha de los servicios.**

8.1. Plan de Transición

El Proveedor deberá proponer un Plan de Transición cuyo objetivo es transitar desde los actuales a los nuevos servicios materia de la presente licitación, con el mínimo impacto en los niveles de servicio percibidos por los usuarios.

Deberá proveer además las métricas asociadas para poder medir el cumplimiento de dicho plan.

Para la implementación de los servicios la ACHS requiere que el proveedor planifique la instalación de los servicios a entregar a contar de la fecha de adjudicación del contrato.

Durante este período el proveedor deberá instalar en sus oficinas, software, telefonía y todo otro elemento que haya considerado necesario e incluido en su propuesta técnica, requerido para una óptima entrega de los servicios contratados.

El plan de implementación y de transición deberán ser previamente validados por representantes de la ACHS, pudiendo ser modificado en función de garantizar el mínimo impacto a las operaciones de la ACHS.

8.2. Plataforma de Conectividad

Las tramas o enlaces de comunicaciones y de datos serán provistas por el proveedor adjudicado y se conectarán a la planta telefónica , donde los números telefónicos asignados al servicio de la MDA serán provistos por la ACHS.

El proveedor adjudicado será responsable de asumir el costo de las comunicaciones y el costo de los enlaces de datos requeridos, junto con el costo de las integraciones

necesarias para la comunicación entre la planta y las centrales telefónicas que posea el proveedor en sus propias dependencias.

Todas las conexiones de datos deben considerar enlace con respaldo y caminos divergentes para asegurar la disponibilidad del servicio.

8.3. Plan de Difusión y Lanzamiento

El proponente deberá incluir dentro de su propuesta un plan de difusión y lanzamiento de los nuevos servicios de la MDA, el cuál será aprobado y/o revisado por representantes de la ACHS.

El proponente debe indicar cómo trabajará el plan de difusión y lanzamiento, su metodología, cronograma, proceso de capacitación relacionado y elementos que considerará para realizarlo exitosamente.

8.4. Oficina de proyectos (PMO)

El oferente deberá considerar la designación de una Oficina de Proyectos dedicada en forma exclusiva y ubicad en dependencias de la ACHS para la coordinación e implementación de sus servicios.

Esta PMO deberá ser liderada por un Gestor de Proyecto asignado por el oferente, el cual deberá considerar al menos el desarrollo de las siguientes actividades :

1. Realizar la elaboración del cronograma de implementación y gestión del cambio.
2. Administrar los recursos asignados por el oferente para la implementación exitosa del proyecto
3. Disponibilizar recursos para la ejecución de todas las actividades asociadas a la configuración y habilitación de la plataforma requerida para entrega de sus servicios.
4. Resolver imprevistos durante la implementación.
5. Garantizar el cumplimiento de los plazos comprometidos por el oferente, actuando como único punto de contacto frente a la ACHS, además de ser el encargado de coordinar con las partes involucradas todos los compromisos establecidos en la planificación.
6. Supervisar el proceso de implementación de los servicios realizando seguimiento y control de los equipos de trabajo del proveedor.

7. Entregar informes semanales de avance al representante técnico de la ACHS.
8. Será el responsable frente a la ACHS de cada una de las etapas de implementación como Inicio, planeación, ejecución, monitoreo y control, cierre del proyecto; así mismo responsable de la transición exitosa desde la implementación al on going del servicio.

La PMO podrá finalizar el proyecto de implementación finalizado el primer mes de entrega del servicio, generando un informe final de todo el proceso de implementación

8.5. Transición de Salida

La ACHS podrá solicitar la asistencia del proveedor en la transferencia de los servicios a otro proveedor, al vencimiento o rescisión del contrato por cualquier causa.

La ACHS notificará por escrito al proveedor la necesidad de asistencia y el plazo requerido.

El proveedor deberá considerar como parte de sus servicios los siguientes requisitos en la transición de salida :

1. Acordar con representante de la ACHS un Plan Transferencia.
2. Continuar la prestación de los servicios durante la ejecución de este plan.
3. La implementación del Plan de Transferencia no deberá provocar interferencia con la capacidad del proveedor para la entrega de sus servicios.
4. Durante la Transferencia, el proveedor continuará prestando los servicios, siendo aplicables todas las disposiciones del acuerdo.
5. El proveedor deberá asegurar la transferencia de conocimientos, bases de datos, mejores prácticas y toda la documentación que se haya generado durante la prestación del servicio.
6. La ACHS podrá optar por una extensión temporal del contrato a efectos de completar la transición de salida de los servicios, por un período a determinar por la ACHS a partir de su vencimiento.

Anexo 1 : Antecedentes del Servicio Actual

EVOLUCIÓN SERVICIO MDA

2018	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Llamadas								5,750	3,857	5,442	7,161	4,592	**26,802**
Reportes					4,915	5,319	5,055	6,264	4,535	6,099	6,127	5,651	**43,965**
Incidentes					2,543	2,818	2,337	3,015	2,280	3,215	3,512	3,023	22,743
Requerimientos					2,372	2,501	2,718	3,249	2,255	2,884	2,615	2,628	21,222

2019	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Llamadas	6,844	6,646	4,858	6,260	6,747	5,229	4,223	4,848	4,234	3,497	2,501	2,774	**58,661**
Reportes	5,774	5,202	5,862	5,622	5,934	6,175	5,414	5,235	4,812	4,496	4,166	4,821	**63,513**
Incidentes	3,094	2,937	3,218	2,756	3,009	3,069	2,470	2,591	2,496	2,255	2,177	2,320	32,392
Requerimientos	2,680	2,265	2,644	2,866	2,925	3,106	2,944	2,644	2,316	2,241	1,989	2,501	31,121

2020	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Llamadas	10,587	2,126	1,855	3,231	2,773	4,286	6,733	6,192	7,146	8,736	6,941	8,201	**68,807**
Reportes	4,345	3,395	3,478	2,592	1,850	4,713	5,021	4,960	5,053	5,803	5,558	6,020	**52,788**
Incidentes	3,411	2,568	2,615	1,897	1,542	1,867	2,390	2,107	2,041	1,631	955	1,149	24,173
Requerimientos	934	827	863	695	308	2,846	2,631	2,853	3,012	4,172	4,603	4,871	28,615

EVOLUCIÓN IMAC

IMAC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2019	329	310	572	630	542	562	721	560	476	369	428	457	**5,956**
2020	557	255	432	237	162	97	97	143	140	284	277		**2,681**

DESKTOP	American Megatrends Inc.	AMI	Dell Inc.	Hewlett-Packard	HP	Insyde	Intel Corp.	IPM31	LENOVO	TOTAL
Notebook	23		1	131	126	17			2,277	**2,575**
Desktop	5	427	2	600	1		2	1	205	**1,243**
All-in-One					116				882	**998**
Low-Profile Desktop				9						**9**
Mini Tower				1						**1**
TOTAL	**28**	**427**	**3**	**741**	**243**	**17**	**2**	**1**	**3,364**	**4,826**

IMPRESORA TIPO	ZONA NORTE	REGIÓN METROPOLITANA	ZONA SUR	TOTAL
BÁSICA	42	313	54	**409**
ESTÁNDAR	83	160	109	**352**
MULTIFUNCIONAL		14	1	**15**
TOTAL	**125**	**487**	**164**	**776**

Anexo 2 : Cobertura del Servicio

El alcance del servicio solicitados deberá entregar soporte desde un punto único de contacto para la resolución de solicitudes de usuarios, enmarcado en el ámbito de las siguientes plataformas :

a) Computadoras de escritorio y Notebooks

b) Plataformas Centralizadas

c) Servicio Telefónico local y Móvil

d) Impresoras

e) Periféricos

f) Data Show

g) Equipo de Video Conferencia

Dicha asistencia proveerá los servicios de soporte en línea para Hardware y Software y todos los procesos para su solución a los usuarios en:

ZONA NORTE	RM	ZONA SUR
Arica	Santiago	Curicó
Iquique	Providencia	Hualañé
Calama	Las Condes	Talca
Antofagasta	Quilicura	San Javier
Tocopilla	Vespucio Oeste	Linares
Mejillones	Colina	Constitución
Copiapó	Parque Las	Chillán
Chañaral	Américas	Parral
Caldera	Egaña	Cauquenes
Salvador	La Reina	Los Ángeles
Los Loros	La Florida	Mulchén
Amolanas	San Miguel	Cabrero
Colina	Puente Alto	Laja
Vallenar	Alameda	Cholguán
La Serena	Maipú	Nacimiento
Vicuña	Melipilla	Concepción
Ovalle	Talagante	Talcahuano
Illapel	Peñaflor	CAP
Los Vilos	San Bernardo	Coronel
Coquimbo	Buin	Arauco
Valparaíso	Paine	Curanilahue

San Antonio	Rancagua	Cañete
San Felipe	Rengo	Temuco
Los Andes	San Vicente	Angol
La Ligua	La Rosa	Mininco
Cabildo	Pichilemu	Victoria
Viña del Mar	San Fernando	Villarrica
La Calera	Santa Cruz	Valdivia
		La Unión
		Río Bueno
		Osorno
		Purranque
		Puerto Montt
		Calbuco
		Castro
		Quellón
		Quemchi
		Ancud
		Coyhaique
		Aysén
		Punta Arenas
		Natales

Anexo 3 : Check List de Cumplimiento

Anexo entregado en documento Excel adjunto donde el proveedor realiza una declaración formal a través de la firma de su representante legal el cumplimiento y compromiso con cada uno de los entregables y requisitos especificados en este documento.

Anexo 4 : Planilla de Cotización

Documento Excel para el Ingreso de Cotización de los servicios