

BASES TÉCNICAS

PUNTO ÚNICO DE CONTACTO Y SERVICIO DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE MICRO COMPUTACIÓN

ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD

MAYO 2018



1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO DE LA LICITACIÓN	4
3	PROVEEDOR	4
4	DESCRIPCIÓN DE GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y ESTRATEGIA DIGITAL	5
5	MODELO DE SERVICIO	6
6	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR	8
6.1	PUNTO ÚNICO DE CONTACTO	9
6.1.1	Mesa de Servicio PUC	9
6.1.2	Distribución de Software	15
6.1.3	Tarifas y Forma de Pago:	16
6.2	SOPORTE DE TERRENO	17
6.2.1	Mantenimiento Correctiva de Hardware y Software	18
6.2.2	Mantenciones Preventivas	20
6.2.3	Gestión de Activos de Hardware y Software	22
6.2.4	Administración De Garantías	23
6.2.5	Laboratorio Preparación de Equipos Y Reparaciones Menores	25
6.2.6	Logística Y Bodegas	26
6.2.7	Imagen Base	26
6.2.8	Tarifas y Forma de Pago	27
6.3	OTROS SERVICIOS	28
6.3.1	Instalación o Reemplazo de Equipos	28
6.3.2	Traslado Y Movimientos De Equipos	29
6.3.3	Adiciones De Hardware y Software	29
6.3.4	Cambio de Hardware y Software	29
6.3.5	Provisión De Repuestos y Partes	30
6.3.6	Mantenimiento De Punto De Red Y Telefonía	30
6.3.7	Instalación De Punto De Red Y Telefonía	31
6.3.8	Tarifas y Forma de Pago:	31
6.4	NIVELES DE SERVICIOS	32
6.4.1	Niveles De Servicios PUC	32
6.4.2	Niveles De Servicios Soporte De Terreno	33



6.4.3	Niveles De Servicios Otros Servicios.....	35
6.4.4	Niveles De Servicios Asociado a la Gestión	36
7	PROPUESTA ECONOMICA.....	37
8	POLITICAS DE MULTAS	39
9	PLAN DE TRANSICIÓN.....	41
10	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	42
11	PLAN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	42
12	ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO.....	42
13	APORTES DEL PROVEEDOR.....	43
14	APORTES DE ACHS.....	44
15	OPERACIÓN DEL SERVICIO	44
16	INFORME DE GESTION.....	45
17	PANEL DE CONTROL	46
18	LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	47
19	PERSONAL DEL PROVEEDOR	47
20	CONFIDENCIALIDAD	47
21	CONDICIONES DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS	49
22	CALIDAD PERCIBIDA	50
ANEXO 01	Datos Estadísticos Año 2017	51
ANEXO 02	Distribución de Equipos.....	54
ANEXO 03	Formulario Propuesta Económica	57
ANEXO 04	Niveles de Servicios PUC Contrato Vigente.....	60
ANEXO 05	Niveles de Servicios Terreno Contrato Vigente.....	63
ANEXO 06	Formulario Preguntas y Respuesta.....	68



1 INTRODUCCIÓN

Estas Bases Técnicas describen los servicios a contratar por Asociación Chilena de Seguridad (ACHS en adelante) en el presente llamado a licitación. El documento se ha estructurado en su primera parte señalando el objetivo de la licitación, las características generales del proveedor buscado para la entrega de los servicios, la organización de Gerencia de Tecnología y Estrategia Digital y el modelo de servicios buscado por ACHS.

En la segunda parte del documento se indican la descripción de los servicios a contratar, sus alcances, los requerimientos de dichos servicios y la valorización de estos.

En los anexos, se muestran Estadísticas de la actual Mesa de Ayuda, La distribución geográfica de la red de Agencias, sedes, Policlínicos y ESACHS, información relativa a su plataforma tecnológica, etc. Elementos a utilizar para medir el servicio y una visión de las diferentes herramientas que soportan metodologías ITIL.

El objetivo de la licitación regulada por las presentes bases, es convenir con una empresa calificada, de reconocida experiencia nacional para que presente una oferta que la comprometa efectivamente en el logro de los resultados perseguidos, la provisión de los servicios requeridos por ACHS en el desarrollo y mejoras continua de su gestión.

Esta licitación busca contratar una empresa con la experiencia, tecnología, procedimientos y personal certificado, necesarios para asegurar una óptima operación de los servicios que se le encomienden. Esta integración de procesos, tecnologías y personal, serán evaluados en conjunto por ACHS de forma de asegurar un servicio que disponga de un grado de madurez integral y cohesionado. Los servicios requeridos se relacionan principalmente con apoyo experto en el ámbito de servicios de Punto Único de Contacto (PUC) bajo las metodologías ITIL y otros servicios de Tecnologías de Información



2 OBJETIVO DE LA LICITACIÓN

ACHS ha decidido convocar a empresas nacionales o Internacionales instaladas en Chile, que dispongan de comprobada experiencia y capacidad para proveer los servicios de Punto Único de Contacto, Soporte de Terreno (estructurado bajo las mejores prácticas de ITIL) y Otros Servicios asociados.

A continuación se detalla el marco de referencia que sustenta el objetivo buscado.

La Gerencia de Tecnología y Estrategia Digital requiere 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 seleccionado deberá conocer y utilizar estas prácticas ITIL para la entrega de los servicios definidos en las presentes bases técnicas. El Proveedor en su oferta técnica deberá acreditar el grado de madurez en prácticas de ITIL para la entrega de sus servicios.

El desafío mayor de la Gerencia de Tecnología y Estrategia Digital es entregar el nivel de servicio prometido a sus usuarios, ser percibidos como una organización de excelencia operacional y satisfacer los intereses de ACHS en orden a posibilitar una continuidad operacional de su negocio a costos decrecientes.

3 PROVEEDOR

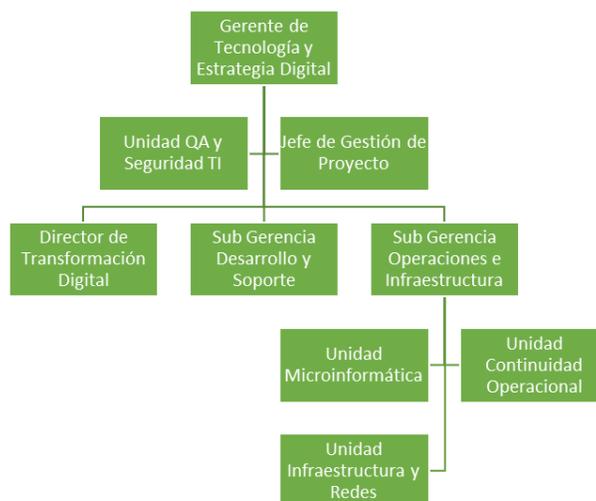
ACHS busca un aliado estratégico de mediano y largo plazo, con experiencia en la provisión de los servicios que son materia de la presente licitación y con experiencia comprobada en la incorporación del referente ITIL, normas de calidad en la prestación de sus servicios y con un nivel de madurez comprobable.

En términos técnicos debe demostrar que en la operación de sus servicios tiene Internalizado el conocimiento de las personas, la utilización de la tecnología y la estandarización de los procesos de acuerdo a los diferentes referentes normativos (ITIL, ISO, etc.).

En términos económicos debe poseer una solvencia demostrable que le permita abordar la solución a los servicios planteados en el mediano y largo plazo.

4 DESCRIPCIÓN DE GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y ESTRATEGIA DIGITAL

La Gerencia de Tecnologías y Estrategia Digital de ACHS, 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 Cedes distribuidas en el país. Su organización se muestra en el siguiente organigrama



5 MODELO DE SERVICIO

El modelo de servicios plantea una estructura que permita resolver en forma eficaz los incidentes y requerimientos de los usuarios, dentro de los niveles de servicio (SLA) acordados y de las prioridades definidas por ACHS.

Las componentes y por lo tanto las responsabilidades del Proveedor en el Soporte de Servicio tendrán directa relación con las siguientes actividades que forman parte del Soporte de Servicios:

- ✓ Mesa Punto Único de Contacto
- ✓ Administración de Incidentes
- ✓ Administración de Problemas
- ✓ Administración de Cambios
- ✓ Administración de Versiones

El Servicio de Entrega se enfoca a establecer el Soporte de Servicios como un conjunto de procesos integrados y tiene como misión definir los procesos necesarios para lograr los objetivos, la continuidad y la calidad de los servicios de tecnologías de información y comunicaciones, consiguiendo con ello, la satisfacción del usuarios, además de contribuir a la obtención de los objetivos organizacionales.

El modelo de atención de los servicios de TI, plantea mejoras importantes en la atención de los Usuarios, las que se resumen en los siguientes objetivos.

- ✓ Asegurar que los servicios proporcionados por la GTED a nuestros usuarios, se realicen con la calidad, cantidad y oportunidad igual o mejor que la acordada en los niveles de servicio.
- ✓ Asegurar que en todo momento un usuario conoce el estado de las solicitudes de servicio que haya realizado a la GTED.
- ✓ Conocer e informar fielmente el grado de satisfacción que cada cliente tiene de los servicios TI que ha recibido.
- ✓ Dar a conocer anticipadamente las debilidades y fallas de los servicios de TI.
- ✓ Contar con mecanismos ágiles que permitan corregir las debilidades y fallas de los servicios por una parte, y adaptarse a nuevas necesidades y demandas de los Usuarios por otra.



- ✓ Disponer de parte del Proveedor de herramientas que sean fáciles de supervisar y utilizar en el monitoreo y control de gestión.

Todos los puntos anteriores son de relevancia para la evaluación de los niveles de servicio.

La forma de operar de los servicios de TI implicará en síntesis:

- Compromiso en la atención de los servicios a usuarios, en forma expedita, en conformidad a los niveles de servicios acordados.
- Involucramiento en el negocio del Cliente, para la toma de decisiones.
- Transitar desde una cultura reactiva a una proactiva.
- Compromiso en la gestión del negocio y usuarios ACHS, mediante la aplicación y mejoras de los procedimientos definidos y de la práctica del Mejoramiento Continuo.

Es importante señalar que lo que busca ACHS, en términos de personal asociado al servicio y provisto por el Proveedor, es personal calificado, con conocimiento de las materias propias de lo solicitado en las presentes bases, productivo y polifuncional. Entendiendo por polifuncional el que está habilitado para cumplir con diversas funciones relacionadas con el servicio. Productivo se relaciona con los recursos utilizados en la entrega de los servicios. Los cuáles serán solicitados mediante tickets a través del PUC. Por lo tanto, mediante la información estadística provista mensualmente por el PUC, se podrá conocer la productividad de los recursos asociados al servicio.



6 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

Los servicios requeridos por ACHS, se refieren específicamente a la contratación de un Punto Único de Contacto (Mesa de Servicio), Soporte en Terreno y Otros Servicios de TI.

El servicio requerido tiene como objetivo final obtener un mejoramiento sustancial de los Servicios, incremento de sus niveles de servicio y un aumento de la calidad percibida por los usuarios de dichos niveles de servicio, una optimización de la eficiencia técnica de la prestación de los mismos y de la eficiencia económica asociada a ellos. Para lograr estos objetivos, es imprescindible que la empresa que se adjudique estos servicios, cuente con conocimiento y experiencia en las normas de Calidad ISO, las metodologías ITIL, disponga de procedimientos probados y personal experto en las materias de estos servicios.

Los profesionales a cargo del servicio deberán ser de probada experiencia, certificados en materias de tecnologías de información y comunicaciones, certificados en metodologías ITIL y con vasta experiencia en la entrega de servicios de Mesa de Servicios, de Soporte de Terreno y Otros Servicios de TI.

El contrato de servicios apunta al cumplimiento de los siguientes objetivos fundamentales:

- Disponer de un servicio eficiente, oportuno y a costos de mercado.
- Disponer de un sistema de calidad bajo las normas ISO
- Disponer de un servicio en un marco de “Mejores Prácticas ITIL”
- Empresa y profesionales comprometidos con la obtención de los resultados requeridos.
- Que los servicios provistos por el Proveedor permitan resolver la mayor cantidad de eventos generados por los usuarios en su Mesa de Servicios.

En estas bases técnicas se presenta los servicios requeridos por ACHS, sin embargo es de sumo interés una actitud proactiva del Proveedor, de tal manera que pueda detectar necesidades en forma temprana y que desempeñe en forma efectiva su rol de aliado Tecnológico.



6.1 PUNTO ÚNICO DE CONTACTO

Se define como Punto Único de Contacto al conjunto de procesos de negocio que permite atender y asistir a los usuarios de ACHS durante la utilización de los servicios de TI contratados por ACHS

6.1.1 Mesa de Servicio PUC

a) Alcance del servicio

Estratégicamente el PUC está definida como la función más importante en la organización de Soporte de ACHS.

El PUC constituirá la única vía de contacto del usuario con la organización de TI, esto significa que todo contacto de usuarios de TI se realizará mediante este PUC.

Lo anterior significa que el PUC a proponer por el Proveedor, debe ser dimensionada para recibir, responder y solucionar todas las solicitudes de servicio de Tecnologías de información y comunicaciones, sean éstas a través de llamadas telefónicas, correos, Intranet ACHS, WEB u otros medios utilizados para contactar el PUC por parte de los usuarios de TI y gestionar en todo su ciclo de vida, principalmente las Actividades de recepción, registro, derivación, seguimiento, recepción de la solución y cierre de las mismas, incluyendo la atención de consultas por el estado de solicitudes y reclamos respecto de las mismas.

A continuación se detallan algunos de los elementos que deberá considerar Proveedor para la entrega de sus servicios de PUC:

- El Proveedor deberá conocer en profundidad las prácticas ITIL. Por lo anterior en las presentes bases no se profundizará en dichas prácticas dado dicho conocimiento.
- El Proveedor deberá disponer de un catálogo de todos los servicios TI y su desagregación con sus respectivos niveles de servicios, especialmente los tiempos de resolución.
- El Proveedor deberá resolver en la PUC todas las consultas, requerimientos, incidentes, problemas por los que sean contactados por parte de los usuarios, de acuerdo al servicio.



- El Proveedor deberá disponer de Procedimientos y Flujos de información detallados para la entrega de los servicios, esto último apoyado mediante un sistema computacional.
- Deberá recibir de otros Proveedores (por intermedio de ACHS) workaround para su aplicación en el PUC.
- Deberá recibir soluciones de problemas e incidentes repetitivos y que puedan ser solucionados en la PUC de parte de resolutores de otros contratos o Resolutores de ACHS.
- La solución tecnológica del Proveedor deberá incluir un Panel de Control que permita visualizar en todo momento el estado de situación de los eventos por tipo de servicio y tiempos asociados, de forma que ACHS pueda en cualquier momento visualizar el estado de situación del PUC y sus operaciones, con alarmas automáticas para aquellos eventos que sobrepasen los tiempos de respuesta especificados por el Proveedor o requeridos por ACHS. Este Panel de Control deberá ser integrado a un sistema de visualización que defina ACHS.
- El nivel de Madurez de servicio exigido por ACHS será el nivel 3 ITIL o superior, enfocado al Cliente o superior, homologable para los servicios a entregar por el PUC. Este nivel de madurez deberá ser demostrable por el Proveedor con el PUC mediante la cual provea el servicio.
- La base de datos del Proveedor debe contener todos los reportes de incidencia documentados, para todos los servicios materia de la presente licitación y de administración de Problemas y Cambios. Adicionalmente deberá estar siempre disponible para que personal técnico de ACHS o quien determine pueda realizar auditorías.
- El Proveedor debe realizar una encuesta post atención, que midan la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido de continuidad operacional. Estas encuestas se realizarán vía mail, web, IVR, etc. la serie de preguntas se acordarán en conjunto con ACHS y los resultados deberán ser publicados en el panel de control y formar parte del informe mensual de gestión.
- Este servicio deberá ser entregado por el Proveedor en jornadas de 00:00 a 24:00 horas de lunes a domingo, los 365 días del año. Proyectada para aproximadamente 5000 usuarios.
- La PUC deberá contar con personal especializado para la recepción de llamados por parte de los usuarios, que deberán responder todas las consultas, requerimientos, problemas de los usuarios relacionados con el uso de las TI y adicionalmente, deberá ser empático y amable con los usuarios.



Dicho personal deberá disponer de todos los elementos necesarios para solucionar los problemas de los usuarios en el momento de la llamada (por ejemplo Control remoto). En el evento que dicho personal tome más tiempo del necesario para solucionar el problema, deberán existir supervisores en el PUC con mayor especialización para la solución de problemas. Sólo cuando el problema sea físico se deberá derivar el problema al soporte de terreno. Se requiere que el personal de la Mesa de Servicio, solucione satisfactoriamente para el cliente la mayor cantidad de problemas por vía telefónica.

- ACHS proveerá al Proveedor de los escalamientos a realizar cuando los resolutores correspondan a otros contratos. El Proveedor será el responsable de efectuar los escalamientos y su seguimiento hasta la resolución final del problema aprobada por el usuario.
- El PUC deberá tener un sistema diferenciado para la atención de usuarios definidos como Servicios Críticos, en Hospital las áreas de Imagenología, Servicio de Urgencia, Pabellones, Hospitalizados y UPC. En Casa Matriz las áreas de Gerencia General, Seguridad, Data Center. Este llamado podrá pasar a ser prioridad 1 dentro de la cola de espera de los llamados, el llamado del usuario o servicio crítico podrá ser atendido por el Agente de PUC más capacitado y mejor evaluado, se estima en aproximadamente 300 equipos los catalogados como Servicios Críticos.

La calidad de este servicio tiene directa relación con la calidad de servicio percibida por los usuarios de ACHS, por lo que debe ser estructurado de forma que el usuario siempre tenga respuestas a sus requerimientos.

b) Software

Para la ejecución del contrato, el Proveedor deberá disponer de Software de Mesa de Servicios certificado que cumpla los requisitos de ITIL, En el caso de que el software que usa el Proveedor se encuentre en vías de acreditación por algún organismo reconocido, deberá especificar tal condición y el período de tiempo que le tomará para acreditarlo; de todas formas ACHS se reserva el derecho a verificar lo planteado por el Proveedor.



El software de apoyo debe disponer de las capacidades necesarias para que su catálogo de servicios disponga de a lo menos 3 niveles, para una adecuada determinación de los incidentes.

Se entenderá por catálogo de servicios una lista estructurada de problemas o requerimientos de usuarios, que permita al personal de la Mesa de Ayuda, identificar en forma asertiva y granulada cada uno de los problemas o requerimientos mencionados.

En relación al software, el Proveedor deberá proporcionar la accesibilidad necesaria de tal forma que ACHS pueda interactuar con el sistema de la Mesa de Servicio, para que todos los eventos queden debidamente registrados para su control y seguimiento.

ACHS debe tener todas las atribuciones para auditar y monitorear las variables que estime con el fin de asegurar el adecuado cumplimiento de los compromisos contractuales.

c) Infraestructura para el 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.

d) Recursos Humanos

En relación a los Recursos Humanos requeridos para la entrega del servicio, se deberá considerar recursos humanos calificados y comprometidos en la entrega de un servicio orientado a que los clientes perciban un servicio con altos estándares de calidad.

ACHS busca un aliado tecnológico que aporte un equipo de trabajo de alto desempeño, que dispongan de cualidades personales que les permita interactuar fluidamente con los diferentes usuarios de TI

e) La Mesa de Servicios a contratar considera

Atención de Usuarios de TI (Usuarios son todo el personal de ACHS y filiales con acceso a recursos de TI)
Registro y seguimiento del flujo de compromiso desde el inicio hasta su cierre y el escalamiento que corresponda.

Proveer un software integrado que considere todos los procesos básicos que contiene PUC (Mesa de Servicios, Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Configuraciones y Gestión de Versiones).

Las principales características a alcanzar por la Mesa de Servicios están basadas en el concepto de Mesa de Servicios definido por ITIL-ITSM, destacándose las siguientes:

- Atención de usuarios de manera homogénea
- Protocolo de conversación estándar, común, simple, cálido, empático y asertivo.
- Punto único de contacto de los servicios TI
- Múltiples vías para atención de clientes y usuarios (fono, e-mail, web, fax, etc.)
- Integrar y coordinar todos los procesos relacionados con la atención del usuario
- Implementación de nuevos procedimientos o instructivos de servicio en un tiempo inferior a 24 Horas.
- Difundir los diferentes tiempos de atención a clientes y usuarios TI y sus resultados.
- Procurar una atención eficiente, efectiva, oportuna, con un alto grado de satisfacción para el usuario
- Asistir a usuarios en uso básico de productos de la suite de oficina de ACHS.
- Responder consultas de usuarios referidas a procedimientos e instructivos para solicitar servicios de TI.
- Realizar monitoreo desde la visión de usuarios de los servicios de TI en operación, de tal manera de generar los ticket correspondientes a las alarmas enviadas por los sistemas de monitoreo de servidores, aplicaciones, ups u otros
- Realizar seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los compromisos relacionados con la operación de los servicios TI y de realizar los escalamientos que se le definan.



- Realizar consulta electrónica de la satisfacción del usuario al cierre de cada solicitud de servicio (encuesta).
- Poseer mecanismos adaptativos que le permiten incorporar nuevos servicios y la evolución de los servicios ya existentes.
- Emitir informes de desempeño del PUC y de toda la plataforma de soporte a los servicios de TI
- Mantener constantemente informado al usuario sobre el estado de su requerimiento.
- Es responsable del soporte, mantenimiento y gestionar las garantías del equipamiento computacional menor (ECM) y otros contratos de mantenimiento.
- Es responsable de la actualización y soporte del SW incluido en la imagen base ACHS en general y otros relevantes.
- Ejecución de actividades básicas de administración de cuentas de red y otras actividades repetitivas predefinidas. Las cuentas de red y de aplicaciones deberán ser visadas previamente por auditoría interna de ACHS.
- Debe apoyar a la GTED en su proceso de mejoramiento continuo de adaptación a las mejores prácticas consideradas para los servicios operacionales en las TI, establecidas como referencia en ITIL.
- Este servicio debe considerar la generación y mantención de una base de conocimiento de tal manera que ACHS pueda disponer de ella con todos los atributos de propiedad, la cual deberá ser entregada al finalizar el periodo de Contrato.
- Este servicio debe gestionarse a través de un software integrado que considere todos los procesos básicos que contiene una Mesa de Servicios de Clase mundial (Mesa de Servicios, Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Configuraciones y Gestión de versiones).
- Dicho software debe ser integrable con otras herramientas que el Proveedor utilice para la operación de sus servicios.
- Proveer los mecanismos para registrar y hacer seguimiento a los reclamos de Usuarios.
- El servicio comienza con una línea base que considera los SLA iniciales y comprometiéndose a una trayectoria de mejora de estos indicadores a lo largo del desarrollo del contrato, en función de las metas del proceso de mejoramiento continuo de GTED.



6.1.2 Distribución de Software

a) Alcance del Servicio

El objetivo de este servicio es realizar la distribución de software y parches de seguridad a los equipos que están dentro del alcance.

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

Las actividades a ser desarrollar serán a lo menos las siguientes:

- Coordinar con ACHS las actividades relacionadas al servicio.
- Realizar las pruebas de laboratorio para la posterior validación y autorización de despliegue de software por parte de ACHS.
- Crear, modificar, eliminar los procesos relacionados al servicio.
- Crear, modificar, eliminar los paquetes de software a distribuir.
- Administrar los proyectos de distribución de aplicaciones.
- Generación de reportes mensuales predefinidos para el servicio.
- Generación de reportes por demanda.
- Distribución de Software.
- Desinstalación de Software.
- Interacción con otras áreas involucradas.

b) Infraestructura para el Servicio

ACHS posee la Herramienta SYSTEM CENTER CONFIGURATION MANAGER (SCCM) la cual estará disponible para ser administrada por el Proveedor, en el caso que el Proveedor presente su herramienta propia se deberá revisar la implementación de esta con personal técnico de ACHS.

c) Recursos Humanos

Personal capacitado para realizar las actividades y administración de la herramienta de gestión



6.1.3 Tarifas y Forma de Pago:

- El Proveedor deberá proveer los recursos de equipos, software, materiales y de mano de obra necesarias para otorgar este servicio.
- Tarifa mensual unitaria, por Servicio de Punto Único de Contacto que incluye Mesa de Servicio, Servicio de Incidentes, Problemas, Cambios, Versiones y Configuración. El valor debe ser reflejado en el Ítem correspondiente al servicio específico en “Propuesta Económica” de acuerdo a formulario indicado en Anexo 03
- Para la correcta cubicación en Anexo 01 se presentan los datos estadísticos del año 2017, como por ejemplo: comportamiento de llamados, Tickets, etc.

6.2 SOPORTE DE TERRENO

El Servicio de Soporte en Terreno se estructura en función a los requisitos descritos por ACHS respecto a la necesidad de contar con la asistencia y resolución de incidentes o Requerimientos en el sitio donde se ubican los usuarios o en su entorno, sea relacionado con software o hardware cuando estos no pueden ser resueltos por los agentes del PUC a través del soporte telefónico o utilizando herramientas de control remoto. La mesa PUC derivara la solicitud o tickets al servicio de soporte en terreno, quien será el encargado de asignación de un técnico para la atención de los usuarios finales de ACHS en sus dependencias físicas.

En términos generales la solución propuesta para el servicio de Soporte de Terreno debe considera:

- 1- Infraestructura de técnicos a nivel nacional (Santiago y Regiones) distribuidos en función de las ciudades bases del Proveedor.
- 2- Personal técnico residente en Casa Matriz y Hospital donde se aglutina aproximadamente el 40% de los usuarios, para la administración de este equipo se debe disponer de un Supervisor o Coordinador a cargo del Staff Técnico.

La coordinación de las actividades de terreno será de responsabilidad de los Supervisores o coordinadores. En términos generales la coordinación debe ser permanente, asignando a los técnicos de terreno las actividades a desarrollar diariamente en cada zona geográfica, procurando optimizar los recursos y velando por el cumplimiento de los niveles de servicio.

El ciclo del Servicio de Soporte de Terreno se inicia con la recepción de los reportes de falla desde la Mesa de Ayuda. Una vez escalado por la Mesa de Ayuda, el reporte de atención con todos los antecedentes debe ser asignado por el coordinador o supervisor al técnico más idóneo y que este en la cobertura geográfica que corresponda, con el detalle de las actividades que les corresponde realizar, el técnico de terreno ejecuta sus labores y finalizada ésta, entrega al usuario o encargado de la oficina una pequeña reseña de la labor realizada y una breve capacitación si se estima que es necesaria para evitar fallas futuras y optimizar la utilización de los recursos computacionales. Posteriormente procede a solicitar la firma del comprobante de atención en señal de aceptación de la labor.

Periódicamente las atenciones serán certificadas y sometidas al control de calidad respectivo, labor realizada por la Unidad de Calidad y Gestión del Proveedor, con la finalidad de entregar a ACHS recomendaciones, sugerencias y los respectivos informes que den cuenta de la calidad de los servicios prestados y el cumplimiento de los SLA.

6.2.1 Mantenimiento Correctiva de Hardware y Software

a) Alcance del Servicio

El servicio corresponde al soporte tanto de Hardware como de Software del equipamiento computacional menor (ECM) Notebook, PC Desktop y periféricos tales como Impresoras de escritorio, Teléfonos y otros equipos, instalado en ACHS.

Esta actividad tiene por finalidad solucionar en terreno los desperfectos o fallas que presente el equipamiento instalado en las instalaciones de ACHS cubiertos en esta licitación.

Las tareas mínimas a considerar son las siguientes:

- Atención de tareas derivadas por la Mesa de Servicio en relación al Notebook, PC Desktop y sus periféricos como por ejemplo Teléfonos, Impresoras, etc.
- Fallas de HW de PC's y Notebooks sin garantía vigente, en este escenario el Proveedor será responsable de la reparación del equipo. El personal técnico procederá a reemplazar el componente dañado (elementos menores) y/o habilitar equipos completos en reemplazo temporal para asegurar la continuidad operacional en caso de tratarse de fallas más complejas. El equipo o componente dañado será retirado del lugar del usuario de ACHS para iniciar la gestión de reparación, los repuestos, partes y piezas serán proporcionados por el Proveedor de acuerdo al punto 6.3.5 , los equipos de respaldo para la continuidad operativa serán proporcionados por la ACHS.
- Fallas de HW de PC's y Notebooks con garantía vigente, en este escenario Proveedor es responsable de la administración de garantía con los fabricantes respectivos. Los equipos de respaldo para la continuidad operativa serán proporcionados por ACHS.
- Solución por reinstalación de SW o configuración de equipos, en esta situación el incidente reportado no implica fallas de HW y la solución pasa por la reinstalación de SW, como sistema



operativo o la configuración de parámetros propios del ambiente de operación como direcciones IP, Aplicaciones corporativas, colas de impresión u otros. Cabe destacar que para las actividades de reinstalación de SW se ha considerado la existencia de perfiles de usuarios e imagen base.

- Entrenamiento básico al usuario final en el uso de sus recursos de TI.
- Instalación de Software y Aplicaciones en terreno
- Disponer de Inventario actualizado de equipos disponible en todo momento para personal ACHS.
- La identificación de los equipos críticos será entregada por ACHS al Proveedor adjudicado, se estima en aproximadamente 300 equipos.
- El personal de soporte en terreno es la cara visible del Proveedor y explica en parte importante la percepción del usuario final respecto a su desempeño.

b) Infraestructura para el Servicio

Para el soporte en Santiago y regiones el Proveedor deberá disponer de la Infraestructura que considere necesaria para la entrega del servicio (oficinas, telefonía, equipos, líneas de comunicación, personal, etc.).

Para el Staff de Técnicos Residente, ACHS proporcionara lugar físicos adecuado a las necesidades, mobiliario, comunicaciones telefónicas fijas y accesos a red.

c) Recursos Humanos

En relación a los Recursos Humanos requeridos para la entrega del servicio, se deberá considerar recursos humanos calificados y comprometidos en la entrega de un servicio orientado a que los usuarios perciban un servicio con altos estándares de calidad.

Los conocimientos técnicos específicos están focalizados en Hardware (HW) y Software (SW) de sistemas básicos e intermedios de equipos de ACHS, Los conocimientos corresponden a Hardware de PC's, Notebook, periféricos como Impresoras, teléfonos y equipamientos computacionales Menor y por



el área de Software poseen conocimientos en Sistemas Operativos Microsoft Windows y SW de aplicaciones Microsoft

ACHS busca un aliado tecnológico que aporte un equipo de trabajo de alto desempeño, que dispongan de cualidades personales que les permita interactuar fluidamente con los diferentes usuarios de TI

6.2.2 Mantenciones Preventivas

a) Alcance del Servicio

Corresponde a un servicio de revisión verificación y ajustes de equipos. Su objetivo será el de mantener los equipos en condiciones técnicas normales de funcionamiento, según las pautas y recomendaciones estipuladas por el fabricante, las que el Proveedor acepta conocer.

El Proveedor brindará el servicio de mantenimiento preventivo en dependencias de los usuarios de ACHS, el cual se realizará en forma programada y será coordinado previamente, tanto en fecha como en horarios, con el Administrador del Contrato o quién se designe para estos efectos.

Se debe considerar a lo menos una mantención anual a la totalidad del parque de equipos de ACHS, en horario hábil de Lunes a Viernes, para el caso de los equipos críticos se acordara horario sin costo adicional.

Para los equipos que se encuentre en garantía de fábrica, solo considera realizar una mantención preventiva externa o denominada como “estética”, esto quiere decir, que los equipos no serán abiertos con el fin de que no pierdan la calidad de garantía del fabricante.

Procesos de mantención implementados en base a las mejores prácticas de la norma ITIL.

La rutina a realizar debiera incluir al menos las siguientes actividades:

- Verificación operativa de los equipos
- Reemplazo elementos menores defectuosos (mouse, teclado, teléfonos, etc.)
- Ajustes y/o calibraciones de los equipos que así lo requieran
- Limpieza externa e interna de los equipos (filtros, ventiladores, fuente de poder, etc.)
- Verificación de software instalado y su concordancia con los estándares de ACHS
- Verificación de las condiciones eléctricas y ambientales de cada instalación.
- Realizar Scan al Disco duro del usuario y en casos justificados realizar el Defrag, en lo posible entrenar al usuario a realizar esta tarea. Además Chequeo de integridad del Sistema Operativo, Antivirus y Disco Duro, si es necesario, reinstalación, actualización, verificación de parches.
- Se entenderá que el servicio fue satisfactorio cuando la Mesa de Servicio lo confirme con cada usuario intervenido, el técnico deberá confeccionar un informe de la visita con indicación del estado del servicio percibido por el personal de la sucursal, identificando las posibles fallas, problemas y posibilidades de mejora.
- Realizar la toma del inventario de los equipos atendidos

b) Infraestructura para el Servicio

El Proveedor deberá proporcionar los elementos de limpieza y herramientas necesarias para realizar las actividades de mantención descritas, además del traslado del personal que realizará las mantenciones preventivas.

c) Recursos Humanos

Proporcionar personal capacitado para realizar las actividades de mantención preventiva descritas.

6.2.3 Gestión de Activos de Hardware y Software

a) Alcance Del Servicio

Este servicio consiste en llevar un registro permanente, diario y detallado del estado de situación de los equipos, altas y bajas de equipos, sus características, su centro de costo, su ubicación física en ACHS (instalado, stand-by, en bodega del Proveedor o en reparación), el nombre del usuario, su software. Por otra parte el Proveedor deberá detectar e informar al Administrador del Contrato de los cambios de estado de las componentes de software y hardware de todos los equipos.

Se deberá programar a lo menos un inventario físico anual el cual podrá ser realizado en conjunto con el programa de Mantenimiento Preventiva

Se deberá mantener un control de inventario online, este control se orienta a extraer información de hardware y software en forma periódica y automatizada de las estaciones de trabajo para generar reportes de inventario, el proceso de toma de inventario será definido en la etapa de implementación para establecer las condiciones de la extracción de información, deberán existir a lo menos dos tipos de reporte uno por demanda donde los usuarios autorizados podrán generar sus propios reportes y Reporte periódicos, que corresponden a los pre-definidos en la etapa de implementación, los cuales serán entregados oficialmente como resultado del proceso de monitoreo de inventario para los periodos requeridos por ACHS. El Proveedor deberá encargarse de la administración de la plataforma de inventario a objeto de mantener en óptimas condiciones el servicio.

El servicio debe permitir identificar cada activo de manera que se pueda obtener, entre otras, la siguiente información:

- Acceso en línea a la información de inventario hardware y software por activo, usuario, centro de costo, gerencia.
- Listado del software que ACHS tiene instalado por equipo, usuario, centro de costo, gerencia: Nombre del software, versión y desarrollador.
- Información adicional relacionada al activo: Nombre de usuario a quien se le ha asignado el activo, apellidos, cédula, ubicación, teléfono, sucursal y departamento al que pertenece.

- Especificaciones básicas de cada equipo: Nombre, Memoria RAM, Procesador, Disco Duro Total, Disco Duro Disponible, Fecha de Inventario, Sistema Operativo, Usuario, entre otros.

b) Infraestructura para el Servicio

ACHS posee la Herramienta SYSTEM CENTER CONFIGURATION MANAGER (SCCM) la cual estará disponible para ser administrada por el Proveedor, en el caso que el Proveedor presente su herramienta propia se deberá revisar la implementación de esta.

c) Recursos Humanos

Personal capacitado para realizar las actividades y administración de la herramienta de gestión de inventario.

6.2.4 Administración De Garantías

a) Alcance Del Servicio

Para los equipos que se encuentren con garantía vigente, el proveedor deberá administrar la garantía con el fabricante correspondiente y deberá dejar al usuario con un equipo de reemplazo, del stock de equipos entregados por el ACHS en el caso de PC's, Notebooks.

Será responsabilidad del proveedor transportar todo equipo o elemento que sea necesario para dar cumplimiento al servicio convenido, desde y hacia las oficinas de 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 asociados al equipamiento.

Detalle de algunas actividades que debe realizar el Proveedor

- Diagnosticar falla sin intervenir físicamente el equipo
- Hacer traspaso de la información de un PC a otro.
- Realizar la desinstalación e instalación física, tanto del equipo reportado con falla como del equipo que se utilice como respaldo.



- Realizar el traslado de los equipos defectuosos a los centros de reparación del proveedor de garantía.
- 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.
- Entregar a ACHS una copia del Comprobante de Servicios una vez concluida cada atención.
- Reportar a ACHS cuando un tercer proveedor no esté cumpliendo los SLA o el contrato de garantía para que sea ACHS quien le aplique las correspondientes multas

b) Infraestructura para el Servicio

El Proveedor debe proporcionar todas las herramientas necesarias para el diagnóstico, traslado y reposición de los equipos en garantía.

ACHS informará al proveedor a través del inventario, el detalle de los equipos que ha adquirido y para los cuales requiere el Servicio de Administración de Garantías.

ACHS Proveerá el equipo de respaldo mientras dure el proceso de reparación en el proveedor

c) Recursos Humanos

Proveer de técnicos capacitados para realizar las actividades descritas en este servicio

6.2.5 Laboratorio Preparación de Equipos Y Reparaciones Menores

a) Alcance del Servicio

Consiste en la implementación de una unidad de diagnóstico y reparación menor de equipamiento tecnológico. Esta unidad está encargada de la presentación de reporte de diagnóstico de falla y resolución de problemas.

Debe 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 desarmadura de equipos y su reparación.

Dentro del servicio de laboratorio, se debe incluir 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).

El laboratorio tendrá como funciones la revisión, diagnóstico y generación de informe de los equipos que será enviado a proveedor por garantía y pruebas de operatividad a su retorno antes de ser devueltos a usuario.

b) Infraestructura para el Servicio

ACHS proveerá de la infraestructura (actualmente existente) para la implementación del Laboratorio, esto consiste en un lugar dedicado con las protecciones y seguridad correspondiente, mesones de trabajo y mobiliario adecuado, instalación eléctrica y cableado estructurado.

El proveedor deberá proporcionar las herramientas, instrumentos y equipos para el correcto funcionamiento de esta entidad

c) Recursos Humanos

Proporcionar personal capacitado para realizar las actividades inherentes a las funciones de Laboratorio.

6.2.6 Logística Y Bodegas

a) Alcance del Servicio

Este servicio implica proveer el lugar físico necesario para almacenar, administrar y controlar, todos los activos tecnológicos que posee el 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

- Bodegas a nivel nacional
- Courier para transporte a nivel nacional
- Transporte en Santiago
- Control y trazabilidad de ubicación.

b) Infraestructura Para el Servicio

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

c) Recursos Humanos

Personal capacitado para realizar las actividades descritas en este servicio

6.2.7 Imagen Base

a) Alcance del Servicio

Para el caso de los PC's se ha definido un servicio a ser efectuado por el Proveedor el cual consiste en configurar un disco 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

debe ser revisada y probada en laboratorio en forma previa de modo de asegurarse que no se presenten incompatibilidades entre los diferentes software y/o hardware.

b) Infraestructura para el Servicio

El Proveedor deberá disponer de la Infraestructura que considere necesaria para la entrega del servicio

c) Recursos Humanos

En relación a los Recursos Humanos requeridos para la entrega del servicio, se deberá considerar recursos humanos calificados. Los conocimientos técnicos específicos están focalizados en Hardware (HW) y Software (SW) de sistemas básicos e intermedios de equipos de ACHS, Los conocimientos corresponden a Hardware de PC's, Notebook y por el área de Software poseen conocimientos en Sistemas Operativos Microsoft Windows y Software de aplicaciones Microsoft

6.2.8 Tarifas y Forma de Pago

- El Proveedor deberá proveer los recursos de equipos, software, materiales y de mano de obra necesarias para otorgar este servicio.
- Tarifa mensual unitaria, por Servicio de Soporte en terreno que incluye: Mantenición Correctiva de Hardware y Software, Mantenciones Preventivas, Gestión de Activos de Hardware y Software, Administración De Garantías, Laboratorio Preparación Equipos Y Reparaciones Menores, Soporte De Teléfonos, Logística Y Bodegas e Imagen Base. El valor debe ser reflejado en el Ítem correspondiente al servicio específico en “Propuesta Económica” de acuerdo a formulario indicado en Anexo 03.
- Para la correcta cubicación en Anexo 01 se presentan los datos estadísticos del año 2017, como por ejemplo: comportamiento de llamados, Tickets, etc. Además en el Anexo 02 se presenta la Distribución de equipos por sucursales.

6.3 OTROS SERVICIOS

Se refiere a todos aquellos servicios de Requerimientos (IMAC) que se indican a continuación, que pudiesen ser necesarios ejecutar por el Proveedor por orden de ACHS, para el buen desarrollo del servicio. Dichos servicios deberán contar con la autorización previa del Administrador del Contrato de ACHS o por quien el indique. Lo anterior se materializará a través de Órdenes de Servicio, el costo se establecerá en forma unitaria en la “Propuesta Económica” y el plazo de ejecución quedara establecidos en tabla de SLA.

Los Requerimientos (IMAC) se ejecutarán sobre la plataforma de equipos y usuarios, que se encuentren en las instalaciones de ACHS

6.3.1 Instalación o Reemplazo de Equipos

a) Alcance del Servicio

El Proveedor será responsable de recibir, almacenar, trasladar, instalar, configurar y dejar en operación equipos nuevos o reacondicionados (PC, Portátiles y periféricos como Teléfonos, impresoras de escritorio, etc.) en dependencias de ACHS, Incluyendo la instalación de la Imagen Base de software que será desarrollada y mantenida por el Proveedor, informar de las altas y bajas de equipamiento al responsable del inventario por parte del Proveedor, pruebas de conectividad sobre la red de ACHS, de acuerdo a los estándares técnicos proporcionados por ACHS. En muchos casos la instalación debe cubrir la conexión a periféricos del equipo (por ejemplo, escáner o impresoras) y también la generación de backups cuando por algún motivo se requiere restituir el sistema operativo y las aplicaciones.

En el caso de reemplazo de equipos se deberá transferir los datos del usuario al nuevo equipo, así como todas las configuraciones asociadas a la continuidad operacional del usuario (configuración de correo, PST, impresora, etc.) el equipo retirado debe ser enviado a laboratorio para revisión y disponibilidad.

6.3.2 Traslado Y Movimientos De Equipos

a) Alcance del Servicio

El Proveedor será responsable del traslado de equipos entre oficinas de ACHS en Santiago y Regiones, por movimientos de personal u otros motivos. El tiempo de respuesta para peticiones individuales deberá ser menor a 24 horas.

Los Movimientos incorporan todas las actividades orientadas a soportar un desplazamiento de equipos, generado normalmente por readecuaciones físicas, reasignaciones de espacio físico, apertura /cierre de sucursales y otras causas. El Proveedor garantiza dejar los equipos en perfecto estado de funcionamiento, con la ejecución de las pruebas respectivas.

6.3.3 Adiciones De Hardware y Software

a) Alcance del Servicio

Una adición de hardware se considera 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 etc.

Una adición de software, es una instalación de un componente de software, puede ser un programa adicional que sale de los productos estándar, un parche, un driver, etc. Esta adición puede ser ejecutada a través de medios externos como diskettes, CD's, de disco duro a disco duro y en muchos casos implicara apertura de equipos.

6.3.4 Cambio de Hardware y Software

a) Alcance del Servicio

Un cambio de hardware, se considera una instalación de un componente interno de un equipo, en el sitio final del cliente, por ejemplo aumento de memorias RAM, discos duros internos, tarjetas de red, etc., también considerado como un up-grade de hardware.

Un cambio de software involucra cambios en las configuraciones del software existente en una máquina, es decir el cambio de parámetros de funcionamiento. Estos procesos se ejecutarán normalmente con manuales o instrucciones provistas por ACHS.



6.3.5 Provisión De Repuestos y Partes

a) Alcance del Servicio

El Proveedor deberá tener stock de repuestos y partes menores (mouse, teclado, disco duros, baterías, cargadores, etc.) distribuidos a nivel nacional, con el fin de reemplazo inmediato ante una falla, de esta forma se acortara el tiempo de solución buscando una mejora en la apreciación del servicio por parte del usuario, para esto el Proveedor deberá presentar una lista de repuesto y partes con valores unitarios la cual podrá ser actualizada mensualmente, el recambio de la parte deberá ser respaldada con una orden de trabajo donde se estipule esta parte, las partes defectuosas serán de propiedad de ACHS y deben ser entregada en forma mensual a el coordinador por parte de ACHS.

La valorización de este servicio debe ser presentada en conjunto con la propuesta económica de acuerdo a “Formulario de Valorización Provisión Repuestos” indicado en el Anexo 03 de las Presentes bases

6.3.6 Mantención De Punto De Red Y Telefonía

a) Alcance del Servicio

Este servicio de mantención de puntos de redes y telefonía deberá ser permanente y consiste en la provisión de todos los recursos, materiales, equipos y de mano de obra, para la mantención de todos los puntos de redes de ACHS. Se incluye además la provisión de los cables de conexión desde los PC a la red (User cord) y los cables Patch cord que sean necesarios cambiar o adicionar.

Adiciona la mantención de puntos de red, el Proveedor deberá incluir la mantención de puntos de anexos telefónicos de ACHS. Cabe señalar que el cableado de red es categoría 5e o superior, por lo que se utilizan los mismos puntos de red para telefonía.



6.3.7 Instalación De Punto De Red Y Telefonía

a) Alcance del Servicio

Este servicio será a pedido por el Administrador del Contrato y consiste en la provisión de todos los recursos, materiales, equipos y de mano de obra, necesarios para la instalación de nuevos puntos de redes que se requiera habilitar o cambiar de ubicación en un mismo recinto, en el ámbito de una LAN. Se debe considerar cableado categoría 5e y valorización en dos segmentos hasta 50 mts y hasta 90 mts

6.3.8 Tarifas y Forma de Pago:

- El Proveedor deberá proveer los recursos de equipos, software, materiales, de mano de obra, logística y otros necesarios para otorgar este servicio.
- El Proveedor deberá indicar una cantidad de Requerimientos (IMAC) mensuales incluidos en el valor fijo de la propuesta (Mesa PUC y Soporte en Terreno).
- Tarifa unitaria por requerimiento solicitado mediante tickets de la mesa de servicio, cerrada según cantidad de usuarios atendidos y con cierre de atención aprobado por usuario.
- El valor debe ser reflejado en el ítem correspondiente al servicio específico en “Propuesta Económica” de acuerdo a formulario indicado en Anexo 03.

6.4 NIVELES DE SERVICIOS

6.4.1 Niveles De Servicios PUC

El Proveedor deberá proponer los niveles de servicio que entregará su PUC, considerando como base los SLA que actualmente están contratados y que se proporcionan en el formulario del Anexo 04 y las sugerencias de métricas de servicio indicadas en este documento, se presentan en forma diferenciadas los Servicios Críticos y Normales .

La propuesta del Proveedor debe declarar los niveles de servicio a que se compromete a través del período del contrato, los cuales deben ser crecientes en exigencia y a lo menos igual a los indicados en el primer semestre del contrato

Los SLA propuestos deberán ser a lo menos los indicados en la siguiente tabla:

Variable	Medio de comunicación	Tipo de Servicio	SLA Propuesto	Unidad	Comentario
Tiempo de Respuesta PUC	Teléfono	Normales		Seg.	
		Críticos		Seg.	
	Correos	Normales		Seg.	
		Críticos		Seg.	
SLA de Servicio Telefónico	Teléfono	Llamadas Atendidas		%	
		Llamadas Abandonadas		%	
SLA Cantidad de Incidentes Solucionados en PUC	Teléfono/ control remoto	Normales		%	
		Críticos		%	
Tiempo de Solución PUC	Teléfono/ control remoto	Normales		min	
		Críticos		min	



SLA Tiempo de Solución en PUC	Teléfono/ control remoto	Normales		%	
		Críticos		%	
SLA Encuesta de Satisfacción	Sistema	Nivel 1		%	
		Nivel 2		%	
		Nivel n		%	

6.4.2 Niveles De Servicios Soporte De Terreno

El Proveedor deberá proponer los niveles de servicio que entregará en Terreno, considerando como base los SLA que actualmente están contratados y que se proporcionan en el formulario del Anexo 05, las sugerencias de métricas de servicio indicadas en este documento, se presentan en forma diferenciadas los Servicios Críticos y Normales .

Se entenderá el SLA como el tiempo transcurrido entre la derivación del tickets desde el PUC y la solución del problema o restitución del servicio a su funcionamiento normal. El tiempo se detendrá en el caso que se deba esperar por equipos de respaldo, reparaciones realizadas por terceros o por resolutores ACHS, así como en los casos que no sea posible acceder a los recintos en que se encuentren los equipos.

La propuesta del Proveedor debe declarar los niveles de servicio a que se compromete a través del período del contrato, los cuales deben ser crecientes en exigencia y a lo menos igual a los indicados en el primer semestre del contrato



Los SLA propuestos deberán ser a lo menos los indicados en la siguiente tabla:

1- Tabla para Equipos Críticos y Servicios Normales , Casa Matriz y Hospital

Lugar	Área	Tiempo Solución (HRS)	Comentario
Hospital	Imageneologia		
	Servicios de Urgencia		
	Pabellones		
	Hospitalizados		
	U.P.C.		
	Servicios Normales		
Casa Matriz	Gerencia		
	Seguridad		
	Data center		
	Servicios Normales		

2- Tabla para equipos en Sedes y Agencias ubicados en Región Metropolitana y Regiones

Sede Contratista	Sedes / Agencias (Santiago - Regiones)	Dirección	Tiempo Solución Prioridad Alta (HRS)	Tiempo Solución Prioridad Baja (HRS)	Comentario



3- SLA Comprometido

Lugar	Tipo Servicio	SLA Prioridad Alta (%)	SLA Prioridad Baja (%)	Comentario
Hospital	Equipos Críticos			
Casa Matriz	Equipos Críticos			
Hospital	Equipos Normales			
Casa Matriz	Equipos Normales			
Región Metropolitana	Equipos Normales			
Regiones	Equipos Normales			

6.4.3 Niveles De Servicios Otros Servicios

El Proveedor deberá proponer los niveles de servicio que entregará por ejecución de los requerimientos, se entenderá que un equipo equivale a un requerimiento (IMAC)

Tipo de IMAC	Tiempo de Solución (HRS)	Comentario
Instalación o Reemplazo de Equipos		
Traslado Y Movimientos De Equipos		
Adicciones De Hardware		
Cambios De Hardware		
Provisión De Repuestos Y Partes		
Mantenimiento De Punto De Red Y Telefonía		
Instalación De Punto De Red Y Telefonía 50mts		
Instalación De Punto De Red Y Telefonía 90mts		



6.4.4 Niveles De Servicios Asociado a la Gestión

Los niveles de servicios por gestión deberán tener como mínimo los siguientes SLA

Variable	Descripción	SLA %	Comentario
Informe de Gestión Mensual	Primeros 5 días de cada Mes	100%	
Disponibilidad Panel de Control	Servicio disponible Mensualmente	99,95%	

7 PROPUESTA ECONOMICA

Las propuestas deberán indicar el MONTO TOTAL y por cada uno de los servicios correspondientes a lo Solicitado por ACHS. El monto de la propuesta deberá estar expresado en UF.

Cabe señalar que ACHS podrá solicitar al Proveedor seleccionado, servicios adicionales o extraordinarios a los requerimientos contratados, lo cual deberá ser realizado a través de la Contraparte en GTED de ACHS, para proceder con la generación de la Orden de Compra por los servicios adicionales. La propuesta debe contener valores excepcionales y casos de cobro de ellos.

El Proveedor participante financiará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su Propuesta, por lo que ACHS, no será responsable en caso alguno de ellos.

La propuesta deberá ser presentada en base a un esquema de plazo de 36 meses

La propuesta deberá incluir cláusulas de salida anticipada y un contrato tipo para ser analizado con nuestra área legal.

Para efectos de estandarizar los formatos de propuestas se solicita que los proveedores resuman los precios de su Oferta de Servicio en base a las siguientes Opciones:

OPCION A

- 1- Punto Único de Contacto (Ítem 6.1) Valor Fijo en UF y debe incluir todos los servicios asociados
- 2- Soporte en Terreno (Ítem 6.2) Valor fijo en UF y debe incluir todos los servicios asociados al Ítem
- 3- Otros Servicios (Ítem 6.3) Valor en UF detallado por cada uno de los servicios asociados al ítem

En los valores se deben incluir como línea base todos los servicios especificados en las presentes bases técnicas, en el caso que el proveedor incluya servicios adicionales, mejoras tecnológicas, elementos de innovación y otros, estos deben quedar especificados en el formulario correspondiente.



Anualmente se realizara una revisión del parque de equipos activos, con el fin de detectar si existe desviación en relación al parque declarado y poder ajustar los valores del servicio correspondiente.

OPCION B

El proveedor deberá proponer una estructura de costo variable, la Modalidad de cobro debe ser especificada en cada Ítem, siempre respetando el servicio general referido.

- 1- Punto Único de Contacto (Ítem 6.1)
- 2- Soporte en Terreno (Ítem 6.2)
- 3- Otros Servicios (Ítem 6.3)

Los valores deben ser presentados en formulario de “Propuesta Económica” Detallado en Anexo 03

8 POLITICAS DE MULTAS

Las multas se asocian al no cumplimiento de los tiempos y up-time exigidos en los niveles de servicio SLA para cada servicio detallado en el Punto 6 de las presente bases de licitación.

Las multas deberán ser cursadas a través del descuento de los montos en la factura mensual, previa a autorización del pago.

La aplicación de las multas dependerá directamente del nivel de up-time y tiempos de respuestas medidos para cada SLA, los cuales se consolidaran en una sola tabla con un promedio final, para cada SLA a medir se considerara un cumplimiento de un 100%, cuando los valores obtenidos están dentro de los valores comprometidos (ej. SLA comprometido mayor al 95%, SLA medido 96% entonces el cumplimiento es 100%), cuando se produzca un incumplimiento se calculara en forma porcentual tomando como entero el SLA comprometido.

En un mes se mide el cumplimiento de cada SLA y se determina el porcentaje de cumplimiento sobre lo comprometido en la propuesta del proveedor, Se promedian todos los valores de la tabla y si el total es inferior al 100% entonces existe un incumplimiento el cual se calculara y tendrá como resultante un grado de multa.

Esta evaluación se registrá según la siguiente tabla.

Variable	Tipo de Servicio	SLA Propuesto %	SLA Real Del Mes %	Cumplimiento %
SLA de Servicio Telefónico	Llamadas Atendidas			
	Llamadas Abandonadas			
SLA Cantidad de Incidentes Solucionados en PUC	Normales			
	Críticos			



SLA Tiempo de Solución en PUC	Normales			
	Críticos			
SLA Encuesta de Satisfacción	Nivel 1 (bueno)			
Soporte Equipos Hospital	Normales			
	Críticos			
Soporte Equipos Casa Matriz	Normales			
	Críticos			
Soporte Equipos Región Metropolitana	Normales			
Soporte equipos Regiones	Normales			
Informe de Gestión Mensual		100%		
Disponibilidad Panel de Control		99,95%		
			PROMEDIO	

Las Multas por incumplimiento se deben se propuestas por el proveedor en tabla similar al ejemplo siguiente:

Tabla de **Ejemplo** de Multas

Servicio	Criterio	Multa a Aplicar
Punto Único de Contacto y servicio de Soporte Preventivo y Correctivo de Microcomputación	Nivel de incumplimiento menor a 2%	Amonestación Escrita
	Nivel de incumplimiento entre 2% y 4%	Descuento 2% del Total de la Factura
	Nivel de incumplimiento entre 4% y 6%	Descuento 5% del Total de la Factura
	Nivel de incumplimiento entre 6% y 8%	Descuento 7% del Total de la Factura



9 PLAN DE TRANSICIÓN

El Proveedor deberá proponer un Plan de Transición, cuyo objetivo es que se transite 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. Debe proveer las métricas asociadas para poder medir el cumplimiento de dicho plan.

Para la implementación de los servicios materia de la presente licitación, ACHS requiere que el Proveedor planifique una instalación de los servicios a entregar, a contar de la fecha de adjudicación del contrato.

Durante este período el Proveedor deberá instalar 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.

Deberá requerir de ACHS todos los elementos que necesita para poder dar inicio a sus servicios, sin afectar la calidad. Como ejemplo de los elementos a incluir en el plan de transición, el Proveedor deberá planificar la ejecución de tareas tales como:

- Obtener de ACHS los niveles de servicio de otros contratos.
- Definir en conjunto con ACHS la definición de los impactos y las urgencias.



10 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

El Proveedor deberá generar un plan de implementación en el cual deberá detallar las actividades que realizará, los tiempos y recursos que requerirá, para operar al 100 % los servicios a entregar.

Lo anterior se debe a que los servicios de versiones, cambios y configuración requieren de períodos de tiempo para su normal operación dado que interactúan fuertemente con información que deberá proveer ACHS, previa entrega del Proveedor de los procedimientos, formularios y flujos de trabajo a personal de TI de la GTED.

11 PLAN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El Proveedor, deberá proveer de un plan de Gestión del Conocimiento hacia el personal de ACHS en los distintos procesos ITIL de la Mesa de Servicios y Soporte de Servicios, de tal forma que promueva e impulse activamente la transferencia de sus conocimientos hacia el interior de GTED en un modelo de aprendizaje permanente a través de la práctica.

12 ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

El Proveedor deberá contar con una organización que permita un fluido desarrollo del Servicio y considerar que los profesionales que incorpore, sean idóneos para cada uno de los servicios especificados. Como se ha indicado anteriormente sus profesionales deberán ser certificados en los servicios que la GTED provee a sus usuarios y certificados según corresponda en metodología ITIL.

El proponente deberá disponer de un profesional que actuará como su representante ante ACHS. El perfil profesional del Administrador del Contrato deberá tener a lo menos 5 años de experiencia en administración de contratos de esta envergadura, en administración de recursos humanos y Consultor ITIL, experiencia que deberá ser certificada a través de cursos de capacitación formal debidamente documentados, así como la experiencia expresada en el currículum.



El Administrador del Contrato será responsable de la representación por parte del Proveedor ante ACHS en lo relativo a la formalidad del contrato y velar por el correcto cumplimiento de los servicios y formas estipuladas en éste.

El Administrador del Contrato se encargará de preparar los informes detallados en las especificaciones técnicas u otros que le solicite el Administrador del Contrato de ACHS, coordinar reuniones de trabajo del Comité de Gestión de Cambios, con las Áreas de usuarios de TI, personal GTED y supervisar técnicamente el trabajo de los profesionales bajo su mando.

Finalmente, la función administrativa estará asociada a la elaboración de los informes de actividades, coordinaciones con la administración de TI, elaborar los estados para pago (incluida la distribución de los costos de los servicios a los diferentes centros de costo de ACHS) y presentarlos, proceso de facturación y en general se encargará de todos los aspectos de manejo del personal y normativa laboral, contrataciones, vacaciones, capacitación, permisos, seguridad y riesgo de accidentes, remuneraciones.

En caso de ausencia de este profesional, la empresa adjudicada deberá informar y asignar en forma inmediata a un reemplazante con un perfil similar.

13 APORTES DEL PROVEEDOR

El proponente deberá disponer de toda la infraestructura necesaria para la entrega cabal y oportuna de cada uno de los servicios requeridos.

Deberá disponer de oficinas, mobiliario, infraestructura computacional, correo electrónico, redes de comunicación, equipos de video conferencia, telefonía, sistemas de grabación, licencias de software y todo aquello que considere necesario para la entrega de los servicios.



14 APORTES DE ACHS

ACHS para la ejecución de los servicios encomendados al Proveedor, proveerá la información requerida para el cumplimiento de los servicios encomendados. Entre otros, proveerá información técnica e inventario de equipos.

El Proveedor deberá en su propuesta indicar todos los elementos que requiere de ACHS para una correcta ejecución de sus servicios.

Adicionalmente, proveerá las contrapartes necesarias requeridas por el Proveedor para la ejecución del servicio.

15 OPERACIÓN DEL SERVICIO

La competencia del personal que preste los servicios, quedará sometida a la aprobación del Administrador del Contrato por parte de ACHS, el que podrá exigir el cumplimiento del perfil profesional acordado para el servicio y posteriormente el cumplimiento de las tareas y entregables de acuerdo a los niveles de servicio definidos (SLA).

ACHS puede rechazar a un profesional o al equipo presentado por el Proveedor, en el caso que éste no cumpla con las competencias necesarias para llevar a cabo el servicio, debiendo el Proveedor reemplazarlos, a objeto de asegurar continuidad y satisfactoria ejecución de los servicios encomendados.

16 INFORME DE GESTION

Este servicio considera elaborar toda la información propia de la gestión del Contratista y necesaria para respaldar el cobro de los servicios mensuales. Este documento denominado “Informe de Gestión” debe detallar lo ocurrido con los servicios durante cada periodo mensual y llevar una estadística del acumulado. Deberá incluir además los respaldos de las aprobaciones del Coordinador del Contrato, peticiones de usuarios, respaldo de gastos y en general todo lo relacionado con el contrato de Servicios, los periodos a evaluar son los tickets creados el primer día del mes hasta el último día del mes en evaluación.

Informe de Gestión Mensual deberá contener como mínimo los siguientes datos estadísticos y gráficos:

- Hitos relevantes
- Detalle de comportamiento telefónico (diario), que incluya llamadas recibidas, abandonadas y perdidas, comportamiento y tendencias
- Detalle de correos, accesos web y otros accesos gestionados, cantidad, cantidad que generan ticket u otra acción, etc. (comportamiento diario)
- Cantidad de Tickets diarios informados por tipo (incidentes, Requerimientos, otros), estado, resolutor, etc. y su comportamiento en el mes
- Incidentes y Requerimientos resueltos en línea por PUC, cantidades diarias, comportamiento, tendencias, etc.
- Incidentes y Requerimientos derivados a otro resolutor, cantidades, estado, resolutor (terreno, ACHS, proveedor ACHS), comportamiento, tendencia, etc.
- Análisis de tiempo transcurrido para dar solución a cada Tickets y general, Diferenciado por Incidentes y Requerimientos, indicando nivel de cumplimiento de SLA comprometidos.
- Análisis Pareto de los Incidentes relevantes, análisis de causa y recomendaciones.
- Detalle de IMAC efectuados en el Mes por tipo y tiempos de solución de cada uno
- Detalle de Administración de activos de HW y SW, altas, bajas, informe mes, etc.
- Detalle de provisión de repuestos utilizados y valorización.
- Otros ítem relevantes



- Cumplimiento de SLA y entrega de Servicios
- Otros informes que sean pertinentes para la adecuada administración del contrato.

Este Informe de Gestión, deberá ser presentado mensualmente antes de los primeros 5 días hábiles de cada mes y será requisito para cursar cada Pago.

El administrador de contrato del proveedor, dentro de los primeros 10 días de cada mes, deberá realizar una presentación ejecutiva con los datos relevantes, detección de desviación y mejoras propuestas.

17 PANEL DE CONTROL

Todos los servicios materia de las presentes bases técnicas, deberán estar permanentemente disponibles para ser visualizados por los responsables definidos por la GTED (Jefes de Área de ACHS), mediante un panel de control en línea y actualizado con los indicadores de Gestión que resuma cada uno de los servicios. Los indicadores de gestión deberán ser propuestos por el Proveedor y deberán resumir su experiencia en la entrega de información de esta naturaleza. (Indicadores a proponer, gráficos, semáforos u otros que requiera incorporar). El panel de control deberá ser provisto a través de la plataforma tecnológica a definir.

El panel de control deberá incluir como fundamental el nivel de calidad percibida por los Usuarios, tanto diario como acumulado (semanal, mensual, anual) y por cada uno de los servicios requeridos.

El Panel de Control deberá tener una disponibilidad mínima de 99,95 % mensual.



18 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Servicio de Soporte deberá estar instalado en dependencias del Proveedor dentro del territorio nacional.

Para establecer la relación con ACHS deberá disponer de los medios técnicos necesarios para establecer las comunicaciones con ACHS.

19 PERSONAL DEL PROVEEDOR

El Proveedor como su personal dependiente otorgará los servicios sin dependencia ni subordinación alguna por parte de ACHS.

El personal del Proveedor deberá cumplir los requisitos establecidos para su categoría profesional.

ACHS estará facultada para solicitar al Proveedor el término de los servicios de todo profesional que sea sorprendido transgrediendo normas y/o procedimientos internos de ACHS.

ACHS puede rechazar el personal proporcionado por el Proveedor, en el caso que éste no cumpla con las competencias necesarias para llevar a cabo los servicios, debiendo el Proveedor reemplazar al profesional rechazado, a objeto de asegurar la continuidad y satisfactoria ejecución de los servicios encomendados.

20 CONFIDENCIALIDAD

En forma creciente ACHS está utilizando tecnologías de información para el desarrollo de sus actividades, en sus distintos niveles de responsabilidad. La información que fluye, se procesa y almacena en estos medios tiene diversos grados de criticidad para sus negocios, siendo la seguridad, entendida en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad, factores claves que se deben preservar.



El Proveedor y sus empleados que presten servicios en el marco de la presente licitación, asume el compromiso de mantener la confidencialidad de la información que en el cumplimiento del servicio para el que fue contratado, le corresponda conocer, procesar, almacenar, recuperar, imprimir o transmitir.

Con el propósito de no arriesgar innecesariamente la seguridad de la información (confidencialidad, integridad y disponibilidad), el Proveedor ejecutará, de las acciones precedentes, sólo aquellas que sean necesarias para la ejecución del servicio, absteniéndose de realizar las acciones restantes y absteniéndose de acceder, por cualquier medio, a otra información de ACHS, que no es necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Al retirarse de ACHS, el Proveedor deberá hacer entrega formal de todos los recursos que le fueron asignados para otorgar el servicio, incluyendo password u otra información que le haya sido entregada para el cabal cumplimiento del encargo.

El Proveedor deberá abstenerse de introducir y conectar equipos TI y software sin la autorización correspondiente, otorgada por los Jefes de Áreas designados por ACHS.

ACHS se reserva el derecho a auditar el fiel cumplimiento de esta cláusula, sin previo aviso, siendo obligación del Proveedor colaborar en las actividades correspondientes.

En caso de detectarse incumplimiento, ACHS podrá aplicar sanciones que dependerán de la gravedad de la falta:

- Carta-amonestación a la empresa que otorga el servicio
- Reemplazo inmediato del empleado sorprendido en incumplimiento

Sin perjuicio de lo anterior, ACHS se reserva el derecho de ejercer todas las acciones legales que correspondan, si el incumplimiento de la presente cláusula deriva en perjuicio a los intereses de ACHS.



21 CONDICIONES DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

Los servicios serán evaluados fundamentalmente en base a los Niveles de Servicio propuestos por el Proveedor para cada uno de ellos.

Durante la ejecución del contrato, se prestará especial interés por parte de ACHS, a la disminución del promedio histórico de incidentes, llamados, problemas, abandonos, derivaciones a terreno, reclamos y rotación de personal, mediante una gestión profesional de Administración de Incidentes, Administración de Problemas y Administración de Cambios.

También será un indicador relevante para ACHS, durante el período del contrato, la mantención y evolución del personal del Proveedor asignado a los servicios.



22 CALIDAD PERCIBIDA

La GTED orienta su accionar hacia la creación de valor para sus Usuarios. Por dicho motivo ya sea semestral, anual o en el periodo que estime necesario, a contar de la fecha de inicio del contrato, efectuará una encuesta de satisfacción a sus usuarios en relación a la “Calidad Percibida” de los Servicios que de TI entregados a través del Proveedor.

La encuesta de Calidad Percibida reflejara la distribución tanto para el Servicio de Mesa de Servicio PUC, Soporte y otros servicios entregados por el Proveedor lo cual constituirá la base para la medición de la Calidad Percibida de los servicios materia de la presente licitación.

Esta encuesta constituye la base para la medición de la calidad percibida que el Proveedor debe mantener y mejorar durante la ejecución del contrato.

Esta encuesta de satisfacción de usuarios, será realizada por personal de ACHS externo a GTED y será enviada a los usuarios por vía y periodos a definir.



ANEXO 01 Datos Estadísticos Año 2017

a) Comportamiento de Llamadas en PUC

Indicadores Mesa de Ayuda (NS + NA)	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sept-17	oct-17	nov-17	dic-17
Llamadas Recepcionadas	5.586	4.852	6.247	4.781	5.635	4.119	3.418	4.404	2.972	3.066	3.701	3.531
Llamadas Atendidas	5.323	4.582	6.011	4.485	5.305	4.088	3.371	4.130	2.822	2.979	3.506	3.262
Llamadas Abandonadas	263	270	236	296	330	31	47	274	150	87	195	269

b) Tickets creados en función de tipo de comunicación al PUC

Tickets Generados vs Solicitudes Ingresadas	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sept-17	oct-17	nov-17	dic-17
Llamadas Atendidas	5.323	4.582	6.011	4.485	5.305	4.088	3.371	4.404	2.822	2.979	3.506	3.262
1) Tickets Creados por Llamadas Ingresadas	4.490	4.046	5.180	3.833	4.583	3.583	2.793	3.831	2.608	2.546	2.618	2.820
2) Tickets Creados por Aplicación WEB	3	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0
3) Tickets Creados por solicitud Mail	61	67	206	128	56	82	768	780	690	876	764	796
4) Reiteración de Tickets	656	435	690	612	617	453	384	360	331	305	226	548
Total	5.210	4.548	6.079	4.573	5.256	4.118	3.946	4.971	3.629	3.727	3.608	4.164

c) Tasa de Resolución en PUC

Tasa de Resolución Mesa de Ayuda	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sept-17	oct-17	nov-17	dic-17
Total Incidentes	2.338	2.226	2.841	2.164	2.462	2.030	1.977	2.604	1.669	1.555	1.715	1.754
Inc. que debería haber resuelto	777	673	1.024	750	787	659	1.219	1.835	1.056	1.038	1.263	1.148
Inc. resueltos por MDA	534	527	705	509	627	522	970	1.449	935	905	1.026	1.094
% de Resolución	68,7%	78,3%	68,8%	67,9%	79,7%	79,2%	79,6%	79,0%	88,5%	87,2%	81,2%	95,3%

d) Distribución por Área Resolutora

Tasa de Resolución	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sept-17	oct-17	nov-17	dic-17
Total Solicitudes Resueltas	4.429	3.982	5.204	3.721	3.678	3.594	3.840	4.615	3.226	3.361	3.329	3.615
Porcentaje Incidente	53%	56%	55%	58%	67%	56%	51%	56%	52%	46%	52%	49%
Porcentaje Requerimientos - Apoyo	47%	44%	45%	42%	33%	44%	49%	44%	48%	54%	48%	51%
ACHS	1.741	1.531	1.865	1.351	1.190	1.332	1.266	1.508	980	1.044	929	1.169
ENTEL - Mesa de Ayuda	2.032	1.845	2.274	1.650	2.003	1.767	1.772	2.377	1.734	1.812	1.830	1.940
ENTEL - Terreno	653	605	1.063	718	483	494	774	730	512	505	570	507
ENTEL - OTROS	3	0	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0
ACHS	39,3%	38,4%	35,8%	36,3%	32,4%	37,1%	33,0%	32,7%	30,4%	31,1%	27,9%	32,3%
ENTEL - Mesa de Ayuda	45,9%	46,3%	43,7%	44,3%	54,5%	49,2%	46,1%	51,5%	53,8%	53,9%	55,0%	53,7%
ENTEL - Terreno	14,7%	15,2%	20,4%	19,3%	13,1%	13,7%	20,2%	15,8%	15,9%	15,0%	17,1%	14,0%
ENTEL - OTROS	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



e) Soporte en Terreno

SLA Terreno	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sept-17	oct-17	nov-17	dic-17
Cantidad de Inc. atendidos por Terreno	339	318	565	355	339	265	293	343	248	207	249	206
Cantidad de Inc. atendidos dentro de plazo	309	294	509	320	305	240	265	318	236	194	227	190
Porcentaje de cumplimiento	91,2%	92,5%	90,1%	90,1%	90,0%	90,6%	90,4%	92,7%	95,2%	93,7%	91,2%	92,2%

f) Requerimientos (IMAC) Mensuales

Facturacion Requerimiento (IMAC)	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sept-17	oct-17	nov-17	dic-17
IMACs Procesados en el Mes	310	271	490	345	247	222	465	330	264	298	320	374
Cant. IMACs Residencia	194	201	377	273	150	186	378	199	185	198	210	227
Cant. IMACs Region Metropolitana	43	22	24	32	23	10	34	38	28	19	46	34
Cant. IMACs Regiones	70	48	85	40	74	23	50	92	156	45	64	104
Cant. IMACs Zona Extremas	3	0	4	0	0	3	3	1	1	2	0	19

g) Informe de tipo de Incidentes Repetitivos Enero 2018

Q TKTS SOLICITUD	PERIODO					Total general	
	01 al 07 - Enero	08 al 14 - Enero	15 al 21 - Enero	22 al 28 - Enero	29 al 31 - Enero		
Requerimiento Generico		108	108	79	89	36	420
DESBLOQUEAR CUENTA - SAP		79	95	73	69	65	381
ACHS_Mesa SAP/ Habilitar Sap		131	79	66	65	35	376
DESBLOQUEAR CUENTA - CUENTA DE RED		44	51	59	51	46	251
REVISAR - NAVEGACION		47	39	31	25	78	220
Usuario Corta Llamado		40	49	46	41	27	203
REVISAR - SAP		35	33	54	49	30	201
REVISAR - MS - OUTLOOK		26	23	31	25	52	157
REVISAR - IMPRESORA LEXMARK		17	15	77	21	14	144
Configurar Impresora Lexmark		20	31	38	25	22	136
Configurar Sistema Operativo		26	17	8	21	10	82
INSTRUIR A USUARIO - PROCEDIMIENTO		21	13	13	15	12	74
REVISAR - COMUNICACION		10	7	20	21	13	71
REVISAR - LYNC 2010		3	2		47	18	70
REVISAR - NOTEBOOK		13	14	16	18	7	68
CONFIGURAR - MS - OUTLOOK		21	17	8	10	12	68
REVISAR - PC		7	13	15	17	3	55
CONFIGURAR - PC		6	10	6	15	8	45
Configurar MS-Outlook		12	4	9	11	7	43
CONFIGURAR - NOTEBOOK		9	7	7	10	7	40
REVISAR - PERSONET		9	5	3	10	9	36
CONFIGURAR - SAP		5	5	6	11	9	36
INSTRUIR A USUARIO - PERSONET		16	7	7	5		35
INSTRUIR USUARIO		3	12	4	7	8	34
INSTRUIR A USUARIO - SAP		5	3	9	11	5	33
REVISAR - WINDOWS 7		7	3	5	7	9	31
RECONFIGURAR - INTERNET EXPLORER		4	7	5	6	9	31
CONFIGURAR - IMPRESORA LEXMARK		8	8	4	8	1	29
INSTRUIR A USUARIO - MS - OUTLOOK		2	7	5	10	4	28
REVISAR - LYNC		1		2	16	7	26
Total general		735	684	706	736	563	3.424



h) Informe de tipo de Incidentes Repetitivos Febrero 2018

Q TKTS SOLICITUD	PERIODO					Total general
	01 al 04 - Febrero	05 al 11 - Febrero	12 al 18 - Febrero	19 al 25 - Febrerc	26 al 28 - Febrerc	
DESBLOQUEAR CUENTA - SAP	48	142	177	185	402	954
Requerimiento Generico	58	184	161	77		480
REVISAR - SAP	24	51	54	90	210	429
REVISAR - MS - OUTLOOK	11	78	82	44	17	232
REVISAR - NAVEGACION	45	43	59	35	25	207
DESBLOQUEAR CUENTA - CUENTA DE RED	22	51	53	53	26	205
USUARIO CORTA LLAMADO	18	35	43	44	36	176
Mantenion de aplicaciones					160	160
INSTRUIR A USUARIO - SAP	10	31	33	19	27	120
INSTRUIR A USUARIO - PROCEDIMIENTO	12	29	11	39	16	107
Configurar Impresora Lexmark	12	37	19	27	10	105
Configurar Sistema Operativo	10	27	14	23	25	99
CONFIGURAR - SAP	1	11	15	17	45	89
REVISAR - NOTEBOOK	5	22	20	22	17	86
Configurar MS-Outlook	4	15	13	20	6	58
REVISAR - PERSONET	2	3	10	7	35	57
CONFIGURAR - MS - OUTLOOK	8	18	5	15	11	57
REVISAR - LYNC 2010	6	16	8	12	14	56
ACHS_Mesa SAP/ Habilitar Sap	23	9	11	5	8	56
INSTRUIR USUARIO	9	23	13		9	54
REVISAR - IMPRESORA LEXMARK	3	14	16	15	5	53
REVISAR - PC	3	10	13	12	12	50
INSTRUIR A USUARIO	4	21	6	10	7	48
INSTRUIR USUARIO - SAP	2	1	3	18	17	41
REVISAR - WINDOWS 7	2	8	8	9	12	39
CONFIGURAR - WINDOWS 7		9	5	14	8	36
CONFIGURAR - NOTEBOOK	3	5	9	10	5	32
CONFIGURAR - IMPRESORA LEXMARK	2	13	1	7	9	32
INSTRUIR A USUARIO - MS - OUTLOOK		9	14	5	1	29
INSTRUIR A USUARIO - PERSONET		4	5	7	8	24
REVISAR - TELEFONO	2	10	3	1	8	24
Total general	349	929	884	842	1.191	4.195



ANEXO 02 Distribución de Equipos

Sucursal	Dirección	Desktop	Notebook	Total Equipos
BODEGA CENTRAL	Calle Berlioz 5535 San Joaquín	12		12
CASA C ESACHS	Ramón Carnicer 151	15	34	49
CASA CENTRAL	Ramón Carnicer 163	745	911	1656
ESTADIO DEPORTIVO	Av. Gral. Arriagada Nº 259 La Florida	4	1	5
HOSPITAL DEL TRABAJADOR	Ramón Carnicer 185	632	125	757
SEDE ALAMEDA	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 4227	19	28	47
SEDE ANCUD	Almirante Latorre 1322	4	2	6
SEDE ANGOL	Ilabaca 811	7	3	10
SEDE ANTOFAGASTA	Av. Grecia 840	53	48	101
SEDE ARAUCO	Los Horcones S/N	9	8	17
SEDE ARICA	Juan Noe 1367	20	25	45
SEDE BUIN	Carlos Condell 755	6	8	14
SEDE CABILDO	Humeres 271	2	1	3
SEDE CABRERO	Acceso Oriente 60	1	3	4
SEDE CALAMA	Av. Granaderos 2924	36	25	61
SEDE CALDERA	Diego Almeyda 130	2		2
SEDE CAÑETE	Av. Presidente Freire Norte S/N	1	2	3
SEDE CASTRO	Freire 498	24	16	40
SEDE CAUQUENES	Yungay 479	6	1	7
SEDE CHAÑARAL	Templon 223	1		1
SEDE CHILLÁN	Av. Collin 532	27	28	55
SEDE COLINA	Carretera General San Martín 85	4		4
SEDE CONCEPCIÓN	Cardenio Avello 70	83	79	162
SEDE CONSTITUCIÓN	Oñederra 385	8	3	11
SEDE COPIAPÓ	Vallejos 570	40	41	81
SEDE COQUIMBO	Profesor Zepeda Sector Guayacán 2	24	10	34
SEDE CORONEL	Los Carreras 299	6		6
SEDE COYHAIQUE	Av. Ogana 1018	15	17	32
SEDE CURANILAHUE	La Colcha S/N	3	1	4
SEDE CURICÓ	Carrera 95	28	26	54
SEDE EGAÑA	Av. Américo Vesputio 1476	26	33	59
SEDE EL SALVADOR	Av. O'Higgins 161	1		1
SEDE ILLAPEL	Independencia 562	10	3	13
SEDE IQUIQUE	Amunategui 1517	30	36	66
SEDE LA CALERA	Avenida Latorre 98	10	3	13
SEDE LA FLORIDA	Av. Vicuña Mackenna Poniente 6903	21	23	44
SEDE LA LIGUA	Av. Portales 746	4	2	6
SEDE LA REINA	Jorge Alessandri 50	6		6
SEDE LA SERENA	Balmaceda 947	32	24	56



SEDE LA UNIÓN	Comercio 260	8	3	11
SEDE LAJA	Balmaceda 55	3		3
SEDE LAS CONDES	Av. Kennedy 5413 Local 681	27	55	82
SEDE LINARES	Brasil 921	5	3	8
SEDE LOS ANDES	Av. Argentina 50	14	7	21
SEDE LOS ÁNGELES	Av. Alemania 880	34	37	71
SEDE MAIPÚ	Av. Los Pajaritos 2521	25	41	66
SEDE MEJILLONES	La Torre 734	2	1	3
SEDE MELIPILLA	Merced 710	17	22	39
SEDE NACIMIENTO	El Palqui 915	5		5
SEDE OSORNO	Av. Zenteno 1529	24	17	41
SEDE OVALLE	Miguel Aguirre 132	23	11	34
SEDE PAINE	Av. Presidente Prieto 128	5		5
SEDE PARQUE LAS AMÉRICAS	Monterrey 2975	36	37	73
SEDE PARRAL	Aníbal Pinto 247	2	1	3
SEDE PEÑAFLORES	Vicuña Mackenna 1294	6	4	10
SEDE PROVIDENCIA	Ramón Carnicer 163 / Gral. Bustamante 532	21	38	59
SEDE PUENTE ALTO	Teniente Bello 135	19	16	35
SEDE PUERTO AYSÉN	Avenida Circunvalación Rivera Sur 175	3	2	5
SEDE PUERTO MONTT	Ejército 360	28	42	70
SEDE PUERTO NATALES	Baquedano 230	2	2	4
SEDE PUNTA ARENAS	Avda. Bulnes 01448-A	11	12	23
SEDE QUELLÓN	Ignacio Carrera Pinto 367	4	2	6
SEDE QUILICURA	Calle Dos 9346	27	52	79
SEDE RANCAGUA	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 0317	52	45	97
SEDE RENGO	Av. Portales 160	4		4
SEDE RÍO BUENO	Independencia 970	1		1
SEDE SAN ANTONIO	Barros Luco 1575	9	2	11
SEDE SAN BERNARDO	Eyzaguirre 61	34	29	63
SEDE SAN FELIPE	Av. San Martín 120	12	8	20
SEDE SAN FERNANDO	Quechereguas 577	14	15	29
SEDE SAN JAVIER	Chorrillos 1146	5		5
SEDE SAN MIGUEL	Alcalde Pedro Alarcón 970	24	16	40
SEDE SAN VICENTE T.T.	German Riesco 1185	9	10	19
SEDE SANTA CRUZ	José Jesús Carvacho 101	9	1	10
SEDE SANTIAGO	Agustinas 1428	26	76	102
SEDE TALAGANTE	Avda. 21 De Mayo 1121	11	9	20
SEDE TALCA	4 Norte 1610	31	29	60
SEDE TALCAHUANO	Colón 3138	4		4
SEDE TEMUCO	Francia 324	41	36	77
SEDE TOCOPILLA	Arturo Prat 1198	7	1	8
SEDE VALDIVIA	Beauchef 705	27	35	62
SEDE VALLENAR	Merced 1150	11	1	12
SEDE VALPARAÍSO	Edwards 150	19	8	27



SEDE VESPUCIO OESTE	Cordillera 162	12		12
SEDE VICTORIA	Arturo Prat 1130	2		2
SEDE VICUÑA	Sargento Aldea 169	2		2
SEDE VILLARRICA	Valentín Letelier 785	2		2
SEDE VIÑA DEL MAR	7 Norte 550	39	32	71
Totales		2735	2328	5063



ANEXO 03 Formulario Propuesta Económica

FORMULARIO PROPUESTA OPCION A

FORMULARIO DE VALORES DE SERVICIO				
Item	Servicio	Valor Unitario (UF)	Cantidad (Unidad)	Valor Total (UF)
1 Punto Único de Contacto				
	Punto Único de Contacto			
2 Soporte de Terreno				
	Soporte de Terreno			
3 Otros Servicios (IMAC)				
	Instalación o Reemplazo de Equipos			
	Traslado Y Movimientos De Equipos			
	Adicciones De Hardware			
	Cambios De Hardware			
	Provisión De Repuestos Y Partes			
	Mantenición De Punto De Red Y Telefonía			
	Instalación De Punto De Red Y Telefonía 50 mts			
	Instalación De Punto De Red Y Telefonía 90mts			
	Requerimientos (IMAC) sin costos	0,00		0,00
Notas:				



FORMULARIO PROPUESTA OPCION B

FORMULARIO DE VALORES DE SERVICIO OPCION B				
Item	Servicio	Valor Unitario (UF)	Cantidad (Unidad)	Valor Total (UF)
1 Punto Unico de Contacto				
	Detalle			
	Detalle			
2 Soporte de Terreno				
	Detalle			
	Detalle			
3 Otros Servicios (IMAC)				
	Instalación o Reemplazo de Equipos			
	Traslado Y Movimientos De Equipos			
	Adicciones De Hardware			
	Cambios De Hardware			
	Provisión De Repuestos Y Partes			
	Mantenición De Punto De Red Y Telefonía			
	Instalación De Punto De Red Y Telefonía 50 mts			
	Instalación De Punto De Red Y Telefonía 90mts			
	Otros			
	Requerimientos (IMAC) sin costos	0,00		0,00
Notas:				



ANEXO 04 Niveles de Servicios PUC Contrato Vigente

Niveles de Servicios Acordados (SLA's) asociados a la Atención de Usuarios en el PUC

Variable	Medio de comunicación	Área Usuaría	SLA Bases	SLA Propuesto ENTEL
TIEMPO de RESPUESTA (PUC) Tiempo de respuesta máximo que los Usuarios obtendrán ante sus llamados al PUC, es el tiempo que transcurre desde el momento en que el usuario se comunica con el PUC y éste responde.	A través de una llamada TELEFÓNICA	Servicios Normales	10 segundos	Forma parte de SLA "Nivel de Servicio Telefónico". Se mide como parte de ese SLA.
		Servicios Críticos (VIP)	10 segundos	Forma parte de SLA "Nivel de Servicio Telefónico". Se mide como parte de ese SLA.
	A través de CORREO electrónico	Servicios Normales	5 minutos	10 minutos
		Servicios Críticos (VIP)	5 minutos	5 minutos



<u>Nivel de Servicio Telefónico</u>	El 97% de las llamadas se contesta en 10 segundos		SLA Propuesto ENTEL
- Llamadas Atendidas	Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas mensualmente sobre el total de llamadas.	97% mínimo	El 97% de las llamadas se contesta en 10 segundos
- Tasa de Abandono	Porcentaje de llamadas abandonadas por el usuario sin ser atendidas por el PUC, sobre el total de llamadas entrantes.	Menor o igual al 3% (No se consideran las llamadas abandonadas antes de los 10 segundos)	Menor o igual al 3% (No se consideran las llamadas abandonadas antes de los 10 segundos)

Variable	Área Usuaría	SLA	SLA propuesto por ENTEL
<u>TIEMPO de SOLUCIÓN en SOPORTE 1^{er} NIVEL (PUC)</u> Tiempo máximo de solución ante incidentes o requerimientos que puedan ser abordados en el PUC ya sean soluciones temporales o definitivas	Servicios Normales	5 minutos	Indicador no afecto a multas. Se considerará un Tiempo Medio de Operación (TMO) de 5 min y no necesariamente implica tiempo de solución.
	Servicios Críticos (VIP)	5 minutos	Indicador no afecto a multas. Se considerará un Tiempo Medio de Operación (TMO) de 5 min y no necesariamente implica tiempo de solución.

Variable	Descripción	SLA	SLA propuesto por ENTEL
Tasa de Resolución de Incidentes en el PUC	Tasa de incidentes resueltos por el PUC, en forma telefónica o remota, respecto del total de llamados recibidos por incidentes	35% mínimo	35% Sobre incidentes solucionables por el PUC Nivel 1 65% sobre incidentes catalogados como solucionables por el PUC (Nivel1+Nivel2)



Punto Único de Contacto y Servicio de Soporte Preventivo y Correctivo de Micro Computación.

Bases Técnicas

Encuestas de Satisfacción	Tasa de conformidad al cierre de incidentes <ul style="list-style-type: none">• Conforme• Medianamente Conforme• Disconforme	70% (Mínimo de conformidad)	70%



ANEXO 05 Niveles de Servicios Terreno Contrato Vigente

Niveles de Servicios Acordados (SLA's) para Soporte del Hardware con técnicos en terreno.

Variable	Descripción	Lugar	SLA	SLA propuesto por ENTEL
Tiempo de Solución	Tiempo transcurrido entre la derivación del requerimiento desde el PUC y la resolución del problema o restitución del servicio a su funcionamiento normal.	- Casa Matriz - Hospital del Trabajador - ESACHS (Traslado de Pacientes) - CEM (Consultoría Médica) - 38 Agencias (según listado en Anexo)	2 horas	Ver tablas siguientes

Propuesto por ENTEL:

- Equipos críticos y VIP, Hospital y Casa Matriz:

Lugar	Servicios Críticos	SLA propuesto ENTEL: Tiempo solución horas corridas
	Area / Servicio	
HOSPITAL	Imageneología	2
	Servicio de Urgencia	2
	Pabellones	2
	Hospitalizados	2
CASA MATRIZ	Gerencia General	2
	Seguridad	2
	Data Center	2
	USUARIOS VIP	
CASA MATRIZ Y HOSPITAL	Directorio	2
	Directores Médicos	2
	Gerentes de Primera línea	2



Punto Único de Contacto y Servicio de Soporte Preventivo y Correctivo de Micro Computación.

Bases Técnicas

	Gerentes de 2a línea	2
	Subgerentes	2

Nota: se considera que el parque de equipos críticos oscilará entre 200 y 250 equipos, con cobertura 7x24.

- Equipos NO críticos, NO VIP, Hospital y Casa Matriz:

Lugar	Area / Servicio	SLA propuesto ENTEL: Tiempo solución horas hábiles
HOSPITAL Y CASA MATRIZ	Servicios NO Críticos	Prioridad alta: 2 hrs Prioridad baja: 3 hrs

- Agencias y sedes:

ZONA	AGENCIA	SEDES	DIRECCIÓN	SLA propuesto ENTEL prioridad alta: TIEMPO SOLUCIÓN HRS HÁBILES	SLA propuesto ENTEL prioridad baja: TIEMPO SOLUCIÓN HRS HÁBILES	
NORTE	Arica	Arica	Juan Noé N°1367, Arica	2	3	
	Iquique	Iquique	Amunategui N°1517, Iquique	2	3	
	Calama	Calama	Av. Granaderos N°2924, Calama	2	3	
	Antofagasta	Antofagasta	Av. Grecia N°840, Antofagasta	2	3	
			Tocopilla	Arturo Prat N°1198, Tocopilla	6	8
			Mejillones	Almirante Latorre N°712, Mejillones	4	6
	Copiapó	Copiapó	Copiapó	Vallejos N°570, Copiapó	2	3
			Chañaral	Templo N°223, Chañaral	6	8
			Caldera	Diego de Almeyda N°130, Caldera	4	6
			Salvador	Av. Lib. Bdo. O'Higgins N°181, Salvador	6	8
			Los Loros	Av. Ferrocarril S/N, Los Loros, Tierra Amarilla	4	6
			Amolanas	Localidad de Amolanas, Tierra Amarilla	4	6
			Colina	Sector Jotabeche, Km. 25, Tierra Amarilla	4	6



		Vallenar	Merced N°1150, Vallenar	6	8
CENTRO NORTE	La Serena	La Serena	Balmaceda N°947, La Serena	2	3
		Vicuña	Sargento Aldea N°169, Vicuña	4	6
	Ovalle	Ovalle	Miguel Aguirre Perry N°132, Ovalle	4	6
	Illapel	Illapel	Independencia N°562, Illapel	6	7
		Los Vilos	Caupolicán N°417, Los Vilos	6	8
	Coquimbo	Coquimbo	Profesor Zepeda N°02, Coquimbo	2	4
	Valparaíso	Valparaíso	Edwards N°150, Valparaíso	2	4
	San Antonio	San Antonio	Av. Barros Luco N°1575, San Antonio	4	6
	Aconcagua	San Felipe	San Martín N°120, San Felipe	2	3
		Los Andes	Av. Argentina N°50, Los Andes	2	4
		La Ligua	Portales N° 746, La Ligua	4	6
		Cabildo	Humeres N°371, Cabildo	4	6
Viña del Mar	Viña del Mar	7 Norte N°560, Viña del Mar	2	3	
	La Calera	Latorte N°98, La Calera	4	6	
METROPOLITANA NORTE	Santiago	Santiago	Agustinas N°1428, Santiago	2	3
	Providencia	Providencia	Ramón Carnicer N°163, Edificio A, 1° Piso, Providencia	2	3
	Las Condes	Las Condes	Cerro Colorado N°5413, Las Condes	2	3
	Libertadores	Quilicura	Calle Número Dos N°9346, Panam. Norte Alt. 9400	2	3
		Vespucio Oeste	Cordillera N°162, Quilicura	2	3
		Colina	Carretera Gral. San Martín N°085, Colina	2	3
Parque Las Américas	Parque Las Américas	Av. Monterrey N°2975, Conchalí	2	3	
METROPOLITANA SUR	Egaña/La Reina	Egaña	Av. Américo Vespucio N°1476, Peñalolen	2	3
		La Reina	Av. Jorge Alessandri N°50, La Reina	2	3
	La Florida/San Miguel	La Florida	Av. Vicuña Mackenna Poniente N°6903, La Florida	2	3
		San Miguel	Av. Alcalde Pedro Alarcón N°970, San Miguel	2	3
		Puente Alto	Teniente Bello N°135, Puente Alto	2	4
	Alameda/Maipú	Alameda	Av. L. B. O'Higgins N°4227, Estación Central	2	3
		Maipú	Av. Pajaritos N°2521, Maipú	2	4
	Melipilla/Talagante	Melipilla	Merced N°710, Melipilla	3	4
		Talagante	21 de Mayo N°1121, Talagante	3	4
		Peñaflor	Vicuña Mackenna N°1294, Peñaflor	3	4
	Valles del Maipo	San Bernardo	Eyzaguirre N°61, San Bernardo	3	4
		Buín	Carlos Condell N°755, Buín	3	4
		Paine	Av. Presidente Prieto N°128, Paine	3	4
		Rancagua	Rancagua	Av. L. B. O'Higgins N°0317, Rancagua	2



		Rengo	Av. Portales N°160, Rengo	2	4
	San Vicente/ San Fernando	San Vicente	Av. Germán Riesco N°1185, San Vicente de T T	4	5
		La Rosa	Ruta HG 66, Paradero 12, Peumo	4	6
		Pichilemu	Jorge Errazuriz 124, Sólo oficina administrativa	4	6
		San Fernando	Quechereguas N°577, San Fernando	4	5
		Santa Cruz	J. J. Carvacho N°101, Santa Cruz	4	6
SUR	Curicó	Curicó	Carrera N°095, Curicó	2	3
		Hualañé	Prat N°511, Hualañé	4	6
	Talca	Talca	4 Norte N°1610, Talca	2	3
		San Javier	Chorrillos N°1147, San Javier	2	4
		Linares	Brasil N°921, Linares	2	4
		Constitución	Oñederra N°385, Constitución	4	6
	Chillán	Chillán	Av. Collín N°532, Chillán	2	3
		Parral	Anibal Pinto N°247, Parral	2	4
		Cauquenes	Yungay N°479, Cauquenes	2	4
	Los Angeles	Los Angeles	Av. Alemania N°800, Los Angeles	2	3
		Mulchén	Pedro Lagos N°200, Mulchén	2	4
		Cabrero	Acceso Oriente N°60, Cabrero	2	4
		Laja	Balmaceda N°55, Laja	2	4
		Cholguán	Cholguán S/N, Yungay	4	6
		Nacimiento	El Palqui N°915, Nacimiento	4	6
	Concepción	Concepción	Cardenio Avello N°70, Concepción	2	3
		Talcahuano	Colón N° 3138, Talcahuano	2	3
		CAP	Av. Gran Bretaña N°2910, Talcahuano	2	3
		Coronel	Los Carrera N° 299, Coronel	4	5
	Arauco	Arauco	Horcones S/N - Interior Celulosa Arauco S.A.	4	5
		Curanilahue	La Colcha S/N - Acceso Norte, Curanilahue	4	6
		Cañete	Av. Eduardo Frei S/N, Sector Norte, Cañete	4	6
	Temuco	Temuco	Francia N°324, Temuco	2	3
Angol		Ilabaca N°811, Angol	4	6	
Mininco		Jorge Alessandri N°001, Collipulli	4	6	
Victoria		Arturo Prat N°1130, Victoria	4	6	
Villarica		Valentín Letelier N°785, Villarica	4	6	
AUSTRAL	Valdivia	Valdivia	Beauchef N°705, Valdivia	2	3
		La Unión	Comercio N°260, La Unión	4	6
		Río Bueno	Independencia N°970, Río Bueno	4	6
	Osorno	Osorno	Av. Zenteno N°1529, Osorno	2	3
		Purranque	Las Heras N°216, Purranque	2	4



Puerto Montt	Puerto Montt	Ejército N°360, Puerto Montt	2	3
	Calbuco	Ernesto Riquelme N°45, Calbuco	2	4
Chiloé	Castro	Freire N°498, Castro	6	7
	Quellón	Ignacio Carrera Pinto N°367, Quellón	8	10
	Quemchi	Puerto Fernández S/N, Quemchi	6	8
	Ancud	Almirante Latorre N°1322, Ancud	4	6
Coyhaique	Coyhaique	Av. Ogana N°1018, Coyhaique	2	3
	Aysén	Josef Laibe N° 175 (ex Avda. Circunvalación)	4	6
Magallanes	Punta Arenas	Av. Bulnes N°01448-A, Punta Arenas	2	3
	Natales	Baquedano N°230, Puerto Natales	6	8

NOTAS:

- Para la totalidad de las atenciones mensuales a terreno, ENTEL propone un compromiso de cumplimiento del SLA para equipos NO críticos y NO VIP del 90% de dichas atenciones.
- Se activará detención de reloj en los casos que se deba esperar por repuestos, equipos de spare, reparaciones realizadas por terceros, así como en los casos en que no sea posible acceder al lugar en que se encuentren los equipos por razones ajenas a ENTEL.

Niveles de Servicios Acordados (SLA's) asociados a la GESTION

Informe de Gestión Mensual			SLA propuesto ENTEL
Entrega	Condiciones especificadas en punto 4.1.1 de Gestión del Servicio.	Mensualmente, los 5 primeros días de cada mes. Éste informe es condicionante para el proceso de pago de Factura.	Mensualmente, los 5 primeros días de cada mes. Éste informe es condicionante para el proceso de pago de Factura.
Panel de Control			
Disponibilidad	Disponibilidad mínima del sistema de Panel de Control que pondrá a disposición el proveedor a la ACHS.	En cobertura horaria señalada	
		99%	99%

