



# **LICITACIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA.**

**BASES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS**

**Agosto 2018**

## 1. INTRODUCCION

FUNDACIÓN INTEGRAL, es una institución de derecho privado, perteneciente a la red de Fundaciones de la Presidencia de la República de Chile, cuyo objetivo es entregar Educación Parvularia gratuita a través de sus más de 1.200 Jardines Infantiles, extendidos en todas las regiones del país, para lo cual cuenta con más de 23.000 trabajadores a nivel nacional, quienes realizan sus funciones desde Casa Central en Santiago, desde las oficinas Regionales o directamente en los establecimientos educacionales mencionados.

FUNDACIÓN INTEGRAL requiere contratar un SERVICIO de Mesa de Ayuda Tecnológica, que realice la asistencia técnica informática de Nivel 1, al universo de usuarios que interactúan con los sistemas informáticos y herramientas que permiten soportar la gestión que la institución realiza.

En este contexto, FUNDACIÓN INTEGRAL busca un socio de negocio que logre interpretar sus necesidades en el ámbito del SERVICIO de Mesa de Ayuda Tecnológica, satisfaciendo y afianzando, de manera integral, la profundización del modelo de gestión de Servicios que tiene actualmente, el cual se encuentra ya incorporado a la operación diaria y valorada satisfactoriamente por los usuarios.

Este modelo, debe estructurarse, en forma adecuada y complementaria, sobre 3 bases o escenarios principales:

- Gestión de incidentes y requerimientos
- Gestión de la Información
- Gestión de la Seguridad

Todo ello soportado sobre una plataforma tecnológica ad hoc al SERVICIO.

La Gestión de incidentes y requerimientos debe considerar un trabajo que permita dar solución a los elementos que motivan el contacto por el que los usuarios hacen uso del SERVICIO, dando soluciones inmediatas o escalando los casos, según corresponda.

La Gestión de la información debe considerar una sólida recopilación de antecedentes que, en combinación con variadas opciones de generación de informes, proporcione la perspectiva que se precisa para gestionar, en forma proactiva, el entorno asociado a las tareas propias del SERVICIO.

La Gestión de la Seguridad, por otro lado, asocia un modelo inmerso y respetuoso con los procedimientos y políticas internas, preocupándose, en forma especial, de la confidencialidad de la información que se maneja.

En forma paralela, este modelo de gestión debe procurar ceñirse estrictamente al presupuesto destinado por la organización a este SERVICIO.

Un SERVICIO de Mesa de Ayuda Tecnológica, entonces, que aborde las necesidades dinámicas y crecientes en el ámbito del SERVICIO a los usuarios, en forma sustentable, moderna y eficiente.

## **2. ALCANCES DE LA PROPUESTA**

El SERVICIO de Mesa de Ayuda debe satisfacer las necesidades de soporte tecnológico de todos los usuarios de las oficinas y departamentos de la Casa Central, oficinas regionales y establecimientos educacionales de FUNDACIÓN INTEGRAL, que tomen contacto con el SERVICIO, sea en forma telefónica, vía correo electrónico u otra forma de contacto, cubriendo en todos los aspectos indicados en la propuesta, de igual manera, a todas ellas.

Actualmente, la operación, de la Mesa de Ayuda la realiza una empresa externa a la institución, que presta sus Servicios en dependencias ad hoc que FUNDACIÓN INTEGRAL pone a disposición al interior de sus oficinas, ubicadas físicamente en la comuna de Santiago. La institución, igualmente pone a disposición una plataforma telefónica, además de equipos computacionales con herramientas que permiten realizar soporte remotamente a todas las personas que se contactan con este SERVICIO.

Se busca que el SERVICIO sea dinámico y vivo. Se integre y comprenda los factores estratégicos de FUNDACIÓN INTEGRAL y de su entorno, de manera que actúe y responda en conformidad con los aspectos críticos y operacionales de la Fundación.

### **3. ESPECIFICACIONES GENERALES**

- 3.1. El SERVICIO requerido debe considerar y reunir las condiciones necesarias para asegurar la continuidad operacional del SERVICIO de Mesa de Ayuda Tecnológica, que atienda a los usuarios de FUNDACIÓN INTEGRRA.
- 3.2. El Proveedor deberá asegurar que la propuesta de SERVICIO satisface las necesidades de atención de usuarios a la calidad de la atención, tipo de soluciones entregadas y baja tasa de reapertura de casos.
- 3.3. Se debe tener en cuenta que el SERVICIO debe ejecutarse con personal que cuente con las competencias técnicas que garanticen la correcta forma y fondo en la atención de los usuarios. Por lo que el proponente debe garantizar que los técnicos que prestarán Servicios, ejecutarán las tareas asignadas, con el profesionalismo y empatía necesaria para el trabajo que se les asignará.
- 3.4. Se requiere que el proveedor pueda demostrar que trabaja con metodologías y prácticas ITIL en procesos de implementación y Delivery del SERVICIO.
- 3.5. Dado que la recopilación de antecedentes, como la interpretación de la información estadística, es vital para la adecuada respuesta a los usuarios, es imperioso contar con el registro de cada una de las actividades asociadas a cada intervención de soporte para con los usuarios, por lo que el uso de la herramienta de registro y control que se utiliza para apoyar la gestión del soporte no es opcional y debe registrar toda actividad de soporte que se realice en el SERVICIO.
- 3.6. Debido a la naturaleza del SERVICIO, se requiere contemplar una visión de futuro. Es decir, no deben descuidarse todas aquellas características tecnológicas que soporten las posibilidades de aplicación y diseño que se puedan desarrollar para mejorar la eficiencia, dinámica, control y gestión sobre los procesos de SERVICIO a los usuarios. Esta visión de futuro debe estar inmersa en el SERVICIO suministrado, de modo que la tecnología vaya acompañando las dinámicas propias de la institución, acompañando y facilitando la evolución y crecimiento de los usuarios.

### **4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Debido a que actualmente FUNDACIÓN INTEGRRA cuenta con un SERVICIO externalizado de Mesa de Ayuda, existe claridad en cuanto al número de personas que se requiere para el correcto funcionamiento del SERVICIO, el que debe ser de 7 personas, de entre las cuales 1 debe, junto con dar soporte, coordinar las actividades de los técnicos y ser el nexo entre FUNDACIÓN INTEGRRA y las personas que pertenecen al SERVICIO, cumpliendo así con lo establecido en el marco regulatorio de trabajos tercerizados.

El perfil de formación académica de las personas que deberán prestar el SERVICIO es como mínimo de Técnicos Industriales en Informática o telecomunicaciones. Con conocimientos

de trabajo bajo estándar ITL y una experiencia comprobada en Servicios similares de por lo menos 2 años.

El horario en que se prestarán los Servicios es de Lunes a Viernes de 8:30 a 18:00 hrs., excepto festivos, pudiendo, según las necesidades del SERVICIO, organizarse turnos que puedan cubrir media hora cronológica antes y después del horario mencionado, a fin de satisfacer necesidades de soporte propias de FUNDACIÓN INTEGRAL.

Todo trabajo extraordinario se deberá acordar con el proveedor previamente a fin de buscar su correspondiente compensación.

Debido a la naturaleza del SERVICIO se deberá asegurar, por parte del proveedor, la provisión de reemplazos ante la ausencia, por vacaciones, licencias médicas, permisos legales, etc., de alguno de los técnicos titulares por personas de competencias técnicas similares a las de quien reemplaza.

Toda ausencia de técnicos, no acordada previamente, por escrito, con el Jefe de Soporte Tecnológico de FUNDACIÓN INTEGRAL, ameritará un descuento en la tarifa mensual del SERVICIO, correspondiente las horas de Servicios no prestados.

Atendiendo, igualmente, a la naturaleza del trabajo se hace imprescindible el resguardo garantizado de la información que se deberá manejar con la finalidad de realizar las funciones designadas, lo que deberá quedar reflejado en el contrato entre las partes y a su vez el proveedor deberá documentarlo contractualmente con los técnicos del SERVICIO.

FUNDACIÓN INTEGRAL, tiene la prerrogativa de solicitar cambio de personas en el SERVICIO en atención a criterios que el área de Soporte maneje, dado que existen situaciones que pueden afectar directamente el SERVICIO.

#### **4.1. DE LAS TAREAS ASOCIADAS AL TRABAJO DE CADA TÉCNICO.**

Garantizar la entrega oportuna de soporte técnico, en forma presencial o telefónica a usuarios de FUNDACIÓN INTEGRAL de Casa Central, y en forma telefónica a usuarios de Oficinas Regionales como de Jardines Infantiles y Salas Cuna.

Garantizar por medio de la resolución de incidencias la operatividad de todas las herramientas tecnológicas necesarias para el normal desempeño de las funciones de los usuarios.

Garantizar que se cumplan los procedimientos y protocolos en el desempeño de sus tareas diarias.

Administrar herramientas institucionales para la recepción, asignación y resolución de incidentes de los requerimientos técnicos.

Ejecutar y apoyar la implementación de Proyectos Tecnológicos definidos desde el Nivel Central.

### **Comunicación Efectiva**

1. Da y acepta retro-información en las tareas y actividades a su jefatura y equipo de trabajo.
2. Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical.
3. Establece coordinaciones fluidas y efectivas dentro de su equipo y con canales de escalamiento.

### **Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación**

1. Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de sus funciones.
2. Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación.
3. Busca, analiza y organiza información en vista del cumplimiento de las tareas encomendadas.
4. Propicia entre sus pares el desarrollo de buenas prácticas de trabajo basadas en el uso de las tecnologías.
5. Busca, acepta y participa en toda instancia de capacitación y/o autocapacitación que permite mejorar el SERVICIO a sus usuarios.

### **Orientación al Cliente.**

1. Conoce las necesidades de FUNDACIÓN INTEGRAL y sus usuarios.
2. Busca los medios para satisfacer las necesidades técnicas de sus usuarios.
3. Cumple con los estándares de procesos, satisfaciendo los criterios de calidad en la resolución de las necesidades técnicas de sus usuarios.
4. Obtiene y registra información que retroalimente el SERVICIO entregado a los usuarios, con el fin de mejorarlo continuamente.

## 4.2. DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de SERVICIO deben ser extensibles a todos los trabajos asociados a los casos que son recibidos en el SERVICIO de Mesa de Ayuda, los cuales deben ser resguardados por los técnicos del SERVICIO:

### 4.2.1.1. En caso de Incidentes

- SLA de Atención: 2 horas
- SLA de Solución: 4 horas

### 4.2.1.2. En caso de requerimientos

- SLA de Solución: 8 horas

Si la solución de un incidente o requerimiento, se encuentra fuera del rango de acción del SERVICIO de Nivel 1 que ofrece la Mesa de Ayuda, este caso debe ser escalado a quien corresponda, según la tabla que se entregará a cada técnico, manteniendo bajo su responsabilidad el seguimiento del caso hasta el momento de ser ofrecida e implementada la solución al usuario.

4.3.1 MULTAS Con la finalidad de velar por el cumplimiento del punto anterior, se establecerán multas que castiguen los incumplimientos, las que se expresan en porcentajes de la facturación mensual y que deben ser descontados de la misma, según la siguiente tabla:

<b>Cumplimiento SLA</b>	<b>Multa</b>
Entre 93% y 90%	5% de la Facturación mensual.
Entre 89.9% y 80%	7% de la Facturación mensual.
Entre 79.9% y 70%	10% de la Facturación mensual.
Entre 69.9% y 60%	15% de la Facturación mensual.
Inferior a 59.9%	20% de la Facturación mensual.

## **5. PRESENTACIÓN DE PROPUESTA TÉCNICA**

La propuesta técnica, debe contener e individualizar, como mínimo, lo siguiente:

### **5.1. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN Y SERVICIO**

El proveedor debe detallar las características generales de la solución dando respuesta específica a los requerimientos expuestos en este documento (especificaciones generales y técnicas). Lo cual debe estar detallado en el Anexo B.

### **5.2. PLAN DE TRABAJO**

El proponente debe presentar, con la propuesta, un cronograma o plan de trabajo en el cual describa los procesos/actividades requeridas para alcanzar tomar el control del SERVICIO de Mesa de Ayuda teniendo en cuenta que el SERVICIO no debe verse afectado por el cambio de proveedor.

Se debe ser específico en el plan de trabajo para la transición y toma de control. Lo cual debe estar detallado en el Anexo B.

### **5.3. VALOR AGREGADO QUE APORTARÁ LA SOLUCIÓN**

Se debe indicar, claramente, aquellas soluciones, Servicios o características de la solución que sean un valor agregado o un aporte diferenciador de la propuesta. No debe faltar:

5.3.1. Gestión de eficiencia en el control del SERVICIO.

5.3.2. Indicar si cuenta con iniciativas concretas y plan de capacitación al personal que operará el SERVICIO.

5.3.3. Indicar si cuenta con plan de compensaciones a los técnicos, como son, vales de colación, aguinaldos, bono por vacaciones, etc.

Es deseable, que en esta parte, se indique, además:

5.3.4. Ciclo de mejoramiento continuo del SERVICIO.

5.3.5. Pro actividad y asesoría en la innovación y dirección del SERVICIO.

### **5.4. REFERENCIAS DEL PROVEEDOR.**

Al momento de presentar su propuesta, el proveedor debe indicar a lo menos tres clientes en los que tenga implementada solución similar a la que se solicita, donde en forma excluyente por lo menos uno de ellos maneje cantidad de usuarios similares a los que se indicaron en la introducción (más de 20.000 usuarios), incluyendo el nombre y datos de contacto de la persona que es la contraparte a nivel de cliente, esto con el fin de que FUNDACIÓN INTEGRAL pueda indagar sobre la calidad del SERVICIO que entrega el proveedor a sus clientes. **Anexo A.**



## **6. PROPUESTA ECONÓMICA**

La propuesta económica debe ser presentada de acuerdo al **Anexo E**.

Cualquiera condición o alcance adicional a lo solicitado, debe ser claramente expuesto en las observaciones.

## **7. CONDICIONES NECESARIAS PARA PODER PRESENTAR OFERTAS**

Podrán participar presentando ofertas para la adjudicación del SERVICIO, cualquier empresa legalmente constituida. .

Quedarán excluidos quienes, dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal. Esto se deberá acreditar mediante la declaración jurada que deben presentar los interesados en participar de la presente licitación, conforme al Anexo D de estas bases.

**De no estar completa toda la información solicitada en este documento, o no incluir las referencias de la forma en que está estipulada en el punto 5.4 de este documento incluidos sus Anexos, se eliminará la oferta del proceso de evaluación.**

## **8. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Toda oferta recibida que cumpla con la integridad de lo requerido para participar de esta licitación, lo cual ha sido expresado en este documento serán evaluadas, según los criterios que se indican en las bases administrativas de esta licitación.