



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

la facturación del Centro Internet, el valor correspondiente a los porcentajes que a continuación se indican:

Entre un 5% y 10% de no cumplimiento	3% del Neto de la Facturación para los ítems del Centro Internet
Entre un 10,1% y un 20% de no cumplimiento	10% del Neto de la Facturación para los ítems del Centro Internet
Sobre el 20% se considerará falta gravísima y previa evaluación se puede dar por finalizado el contrato	30% del Neto de la Facturación para los ítems del Centro Internet. En tal supuesto, se habilita al Sernac para poner término al contrato, previa reunión con el proveedor y cobrar la boleta de garantía que corresponda.

2 PRODUCTO ALOJAMIENTO, SOPORTE, ADMINISTRACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL SISTEMA

Para este producto las multas se aplican sobre la **No Disponibilidad** del sistema para los canales **Presencial**, **Internet** y **Telefónico** de acuerdo a la siguiente fórmula:

Horas No Disponibles por fallas del Sistema en el horario de atención establecido para el canal/Total de horas en el horario de atención establecido para el canal

2.1 Canal Presencial

Para este canal la disponibilidad abarca el periodo comprendido entre las 8:00 y las 19:00 horas, de lunes a viernes, no festivos. En caso de incumplimiento se aplicarán las multas que a continuación se detallan:

Dentro de un mes de operación la Disponibilidad del sistema ha estado bajo el nivel establecido entre un 3% y un 5%	10% de la facturación del valor del producto.
Dentro de un mes de operación la Disponibilidad del sistema ha estado bajo el nivel establecido entre un 5.1% y un 10%	20% de la facturación del valor del producto.
Sobre el 20% se considerará falta gravísima y previa evaluación se puede dar por finalizado el contrato	30% de la facturación del valor del producto. En tal supuesto, se habilita al Sernac para poner término al contrato, previa reunión con el proveedor y cobrar la boleta de garantía que corresponda.

2.2 Canal Internet

Este canal considera una disponibilidad entre las 00:00 y las 24:00 horas, todos los días del año, es decir de 7X24. En caso de incumplimiento se aplicarán las siguientes multas:

Dentro de un mes de operación la Disponibilidad del sistema ha estado bajo el nivel establecido	10% de la facturación del valor del producto.
---	---

www.sernac.cl
6005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

entre un 3% y un 5%	
Dentro de un mes de operación la Disponibilidad del sistema ha estado bajo el nivel establecido entre un 5.1% y un 10%	20% de la facturación del valor del producto.
Sobre el 20% se considerará falta gravísima y previa evaluación se puede dar por finalizado el contrato	30% de la facturación del valor del producto. En tal supuesto, se habilita al Sernac para poner término al contrato, previa reunión con el proveedor y cobrar la boleta de garantía que corresponda.

2.3 Canal Telefónico (Centro Telefónico)

Para este canal se ha establecido una disponibilidad entre las 9:00 y las 18:30 horas, de lunes a viernes, no festivos. En caso de incumplimiento se aplicarán las siguientes multas:

Dentro de un mes de operación la Disponibilidad del sistema ha estado bajo el nivel establecido entre un 3% y un 5%	10% de la facturación del valor del producto.
Dentro de un mes de operación la Disponibilidad del sistema ha estado bajo el nivel establecido entre un 5.1% y un 10%	20% de la facturación del valor del producto.
Sobre el 20% se considerará falta gravísima y previa evaluación se puede dar por finalizado el contrato	30% de la facturación del valor del producto. En tal supuesto, se habilita al Sernac para poner término al contrato, previa reunión con el proveedor y cobrar la boleta de garantía que corresponda.

3 PRODUCTO DESARROLLO DE PORTABILIDAD DE SISTEMA

Basado en el cronograma definido por DTS y aprobado por Sernac, se establecen las siguientes multas y sanciones, en caso de incumplimiento:

Atraso de más de una semana y menos de 2 semanas en la entrega de un hito establecido en el cronograma	Amonestación escrita.
Atraso por más de 2 semanas y menos de 1 mes en la entrega de un hito establecido en el cronograma	2% del monto adjudicado a este ítem.
Atraso por más de un mes y menos de un mes y medio en la entrega de un hito establecido en el cronograma	10% del monto adjudicado a este ítem.
Atraso de más de un mes y medio en la entrega de un hito establecido en el cronograma	SERNAC podrá poner término al Contrato, previa reunión entre SERNAC y DTS, y cobrar la boleta de garantía de fiel cumplimiento del contrato.

www.sernac.cl
6005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

4 APLICABILIDAD DE LAS MULTAS

Las multas se aplicaran a contar de la fecha que el Sernac y DTS establezcan por escrito, el inicio del "Régimen Permanente",

La base de medición de cada métrica será con una frecuencia mensual.

En el evento de que se incurra en alguna de las condiciones para la aplicación de multas, sólo se aplicará aquella de mayor gravedad y no podrá aplicarse, mensualmente, una multa mayor al 30% de la facturación mensual del servicio o producto afectado.

Si la causa del incumplimiento por parte DTS es producto de acciones cuya responsabilidad directa es del SERNAC, no se aplicará ninguna de las multas indicadas.

5 MÉTRICAS DE SERVICIO

Las métricas de servicio que se han definido son las siguientes:

- **Métrica Web:** Los módulos Web "Consumidor" y "Proveedor" accesibles vía www.sernac.cl, de la aplicación SERNACFACILITA, estarán disponibles en un 99% de tiempo de usabilidad (Up Time) en modalidad 7x24.
- **Métrica Presencial:** Los formularios ó paneles operacionales de la aplicación SERNACFACILITA, utilizados por los ejecutivos de atención de público presencial, estarán disponibles en un 99% en horario de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 hrs.

La disponibilidad del servicio, será medida con una frecuencia mensual desde el momento en que la falla es comunicada a la Mesa de Ayuda DTS y comenzará a aplicarse desde el segundo mes de iniciado el servicio, una vez establecida la operación en "Régimen Permanente".

Para efecto de las mediciones de disponibilidad se considera que:

- a) Las métricas a aplicar serán las definidas en el ANEXO C – Capítulo 5.
- b) La métrica de Disponibilidad, que incorpora los conceptos de Usabilidad y accesibilidad del servicio comenzará a medirse desde el momento en que la falla es comunicada a la Mesa de Ayuda DTS y hasta que la falla es resuelta y comunicada al SERNAC.
- c) Se considera **indisponibilidad** en el canal Web, cuando los módulos Web "Consumidor" y "Proveedor" no están usables para la totalidad de los usuarios, en modalidad 7X24.
- d) Se considera **indisponibilidad** en el canal Presencial, cuando los formularios o paneles operacionales de la aplicación SERNACFACILITA no están disponibles para ser utilizados por todos los ejecutivos de atención de público presencial y los ejecutivos de Call Center.
- e) Las mantenencias programadas de común acuerdo entre las partes, ya sean preventivas o correctivas, no serán consideradas en el cálculo de la indisponibilidad del sistema, con excepción del tiempo utilizado en la





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

solución de aquellas fallas del sistema atribuibles a DTS. Éstas deben ser agendadas por lo menos con una semana de anticipación en horarios que no afecten el normal funcionamiento del sistema.

ANEXO F

ACLARACIONES, PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Fecha	Descripción de la Pregunta	RESPUESTA
18/01/2008	Se mantendrá el número 600 584 6000 y de que compañía es?	Si, se mantendrá y es de TELMEX
18/01/2008	Están los sistemas actuales en dependencias de Semac u otro lugar?	Los Sistemas están en otro lugar, al igual que el Call Center y Web Center
18/01/2008	En que plataforma y Sistema Operativo están corriendo estos aplicativos?	NO es relevante ya que lo importante es que el proveedor tenga claro lo que la aplicación que propondrá requiere como Hardware y software
18/01/2008	Se requiere ofertar hardware, software y aplicativos nuevos?	Es una definición que debe hacer el proponente ya que lo que Semac tiene son las definiciones del sistema actual en Remedy, pero debo hacer notar que lo que se solicita es que sea Portable y el sistema como esta no cumple esta condición dado que no poseemos las licencias, ahora son arrendadas. En cuanto a Hardware lo que se requiere es contar con el equipamiento para que la aplicación funcione correctamente, tomando como base lo que aparece en la licitación
18/01/2008	El "Alojamiento" indicado se refiere a Hosting y/o Hosting?	Se refiere a Hosting
18/01/2008	Se puede contar con el uso de aplicación actuales en Remedy?	Si, considerando que deben hacer lo necesario para que sea portable.
18/01/2008	En caso contrario a consulta anterior, se desea mantener el mismo Workflow o se debe crear uno nuevo?	Es una definición de la empresa Proponente, pero en caso de ser uno nuevo el Workflow debe mantener las funcionalidades pudiendo tener modificaciones acordadas con SERNAC.
18/01/2008	Requiere Sernac acceso remoto a plataforma o grabaciones?	Sería deseable, pero no esta como requisito.
18/01/2008	Hay alguna necesidad de enlazarse a nivel de datos de telefonía con el Call Center?	Dependerá de la ubicación del Data Center y el Call Center, si están en direcciones diferentes, evidentemente deberá considerarse enlazar el Call con el Data Center.
18/01/2008	El "Traspaso de Directores Regionales" se refiere a un anexo o LDN?	No, ninguna de las anteriores, el traspaso es por sistema.

www.sernac.cl
6005846000
Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

18/01/2008	Asimismo la comunicación actual con otros SSPP se debe considerar como ítem aparte?	La comunicación con Otros SSPP se da en diferentes niveles, en donde lo fundamental es a nivel de datos en la aplicación mediante los Web Service (Bancos y Subtel) el resto es con correo electrónico. A nivel de call center tenemos dos convenios para traspasar las llamadas hacia la SISS y hacia Sbit, los volúmenes de dichas llamadas son bastante bajas por ello no se mencionan en las bases, en todo caso el traspaso funciona como un traspaso de la llamada, no se traspasan los datos en sí.
18/01/2008	Se debe considerar la administración del sitio Web de Sernac?	No, solo la parte que nos compete: Ingreso de Consultas, Reclamos, Estado del caso y el ingreso de respuesta de los Proveedores.
18/01/2008	Que tipo de monitoreo requiere Sernac hacia el centro de contacto?	Se requiere que se aseguren la calidad de la respuesta en dos dimensiones: Atención de la persona y la respuesta que entregó.
18/01/2008	Las grabaciones que requieren son sólo para calidad?	Si
18/01/2008	En la pregunta anterior la palabra es grabaciones	OK
18/01/2008	Que SLA esperan para las respuestas vía Internet?	Si se entiende SLA como Nivel de Servicio, hay 5 días para contestar las Consultas y 25 días para finalizar la gestión de los Reclamos (hábiles), con estos datos se debe dimensionar los equipos de trabajo.
18/01/2008	El tráfico que se observa, son llamadas recibidas o contestadas y además cuantas llamadas son atendidas por IVR y cuantas son pasadas a plataforma?	Son llamadas recibidas, el IVR no representa más de un 5% del tráfico.
18/01/2008	Cual es el TMO que se puede considerar, ya que en los escenarios, sale un TMO de 3 minutos, pero en el punto 3.12 sale un TMO para canal telefónico de 5,12 minutos?	Tal como se explica en las bases, el TMO que tenemos actualmente es de 5,12 minutos, con ciertas oscilaciones menores, por ello es aconsejable dimensionar el call con este TMO. Los 3 minutos que aparecen es para que las empresas oferten de

Señale con un círculo el ítem que desea comentar y adjunte el comentario correspondiente para cada ítem.



www.sernac.cl
8005948000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

18/01/2008	En lo que respecta al sistema de monitoreo, quieren monitorear el tráfico solamente?	No, también se debe monitorear el funcionamiento de la aplicación en su globalidad y el funcionamiento de los accesos a ingresos casos disponible en internet.
18/01/2008	Los ejecutivos telefónicos deberán estar en las dependencias del oferente?	Los Ejecutivo Front y Back estarán en las dependencias que la empresa proponente defina. El espacio físico debe tener cierta infraestructura que se define en las Bases.
18/01/2008	Según la plataforma de Semac es lo mismo la plataforma de hardware que utilice el oferente?	Si, da lo mismo, lo que sí es relevante es que la propuesta presentada tenga la característica de PORTABILIDAD, es decir que SERNAC el día de mañana pueda llevarse la Plataforma e instalarla en otra empresa.
18/01/2008	El software al ser .NET 100% portable, desean que el producto sea en esta plataforma?	Es una Opción.
18/01/2008	El SONI será provisto, administrado y mantenido por Semac? En sus dependencias?	Si, hoy es así, salvo que sea más conveniente incorporado a la nueva Plataforma.
18/01/2008	Las transferencias la MITT a que nivel son (telefónico y software)?	Son a nivel de Software.
18/01/2008	Las derivaciones de los casos a instituciones, serán de manera manual o se consideran las tecnologías actuales (Web Service)?	Se consideran las tecnologías actuales, la idea es eliminar el papel.
18/01/2008	En el caso de aceptar la creación de una nueva aplicación, se harán cambios al Workflow actual? Cuales?	Se podrán hacer cambios en acuerdo con Semac, por ello al inicio debe haber un diseño fino de la Plataforma (si es nueva) con la contraparte SERNAC. Lo que debe quedar claro es que se requiere replicar sus funcionalidades y ellas pueden lograrse con más de un opción.
18/01/2008	En el caso de aceptar la creación de una nueva aplicación, todos los accesos serán vía Web, no se generarán aplicaciones por escrito?	En el caso de una nueva aplicación, el acceso a la misma debe ser vía Web y vía el enlace que hay entre Semac y la empresa Adjudicada (este enlace lo provee Semac mediante el convenio que tiene con Telmex) también hay que considerar las instalaciones del Call y del Web Center deben acceder a la aplicación.

www.sernac.cl
8005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos.



www.sernac.cl
8005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

		manera uniforme los valores en cada escenario.
18/01/2008	Se requiere transferencia telefónica y de datos? Para quienes?	Para contestar requiero contexto de la pregunta.
18/01/2008	Cuántos Hot Line tienen a nivel nacional?	Hoy hay 14, uno por región más 2 es Santiago, y se debe extender a 2 más (nuevas Regiones) al menos.
18/01/2008	Con respecto al segundo nivel (Back Office), que quieren decir con que necesitan espacio y equipamiento para el personal en sus dependencias?	El Back office está compuesto por personas que coloca Sernac en las dependencias del Proponente
18/01/2008	El funcionario al cual se le escalara el primer nivel, será personal de Sernac?	Si
18/01/2008	Si la respuesta no es del tipo frecuente, la transferencia del requerimiento se debe hacer on line o mediante un correo electrónico?	Se hace en la misma Plataforma en que se ingresan las consultas y por ello la asignación es inmediata, hoy no existe un correo.
18/01/2008	En el caso que el consumidor seleccione la opción 3 del IVR la respuesta debe entregarse inmediatamente vía IVR? Se le dará la opción de pasar a la plataforma si tiene alguna duda?	Si, pasa en caso de que se equivoque de ingresar el rut en dos intentos, pasa a un ejecutivo
18/01/2008	Se podrá enviar el tráfico vía Excel? Al igual que las llamadas por horario?	El informe del funcionamiento global en general es via excel, pero lo importante es que contenga las variables relevantes de la operación
18/01/2008	Se puede desfogar el tráfico de un día en horas, para saber el peak horario y la cantidad de llamados por hora aproximadamente de un mes fuerte y un mes en que el tráfico sea normal?	En Diciembre y Enero son meses Fuerte, en particular para Dic 2,007 las llamadas fueron: Hot Line 1,203; Sernac 16,452; Sernac MTT 2,689; lo que da un total de 20,345. En cuanto a las horas, se muestran las curvas para tres meses: 2,007, en donde el peak está centrado entre las 11 y las 13:00 hrs. En pág. 27 y 28 se muestran los gráficos por horario.
18/01/2008	En cuanto a los informes, que quieren decir con un informe dinámico y que se pueda seleccionar la fecha de inicio y término, cual es el objetivo que quieren observar?	Saber que pasa entre dos fechas que un usuario le interese, por ejemplo alguien desea ver el último mes, otro podrá desear saber lo que ocurrió ayer etc.





www.sernac.cl
 8005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

 Servicio Nacional del Consumidor	
	vía enlace que debe proveer el empresa

Para más información
visítanos en
www.sernac.cl
o llámanos al 800 594 6000. ¡Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos!



www.sernac.cl
800 594 6000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos

