



# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

## 2.1 Herramienta de Mesa de Ayuda

Para la entrega de este servicio se utilizará la aplicación "Universal Service Desk" de CA. Esta herramienta permite el registro y gestión de los incidentes reportados por los usuarios de SERNACFACILITA.

## 2.2 Roles del Servicio

- a) **Supervisor:** Persona encargada de administrar y controlar el funcionamiento de la Mesa de Ayuda. Sus tareas son:
  - Reasignar Ticket.
  - Velar por el cumplimiento de los tiempos de respuesta y solución.
  - Incorporación y Mantenimiento de categorías de problemas.
  - Mantenimiento de agentes de turno.
- b) **Agente de Front:** Persona encargada de recibir el llamado del usuario de SernacFacilita, ingresar los antecedentes al Sistema y comunicar el problema al Agente de Back.
- c) **Agente de Back:** Persona responsable por la solución del incidente. Está encargada de realizar todas las acciones necesarias para resolver el incidente del usuario de SernacFacilita. Entre sus tareas están:
  - Comunicarse con el usuario para obtener mayores detalles del incidente, dentro del tiempo de respuesta.
  - Asistir telefónicamente al usuario, si es que el incidente puede resolverlo el mismo.
  - Asistir al sitio del usuario si el incidente no puede ser resuelto vía teléfono. Una vez terminada la actividad y repuesto el servicio, la solución y recomendaciones, deben ser comunicadas al usuario.
  - Comunicar el término de la actividad al usuario.
  - Si se diagnostica que el incidente debe ser resuelto por un tercero debe generar un ticket en la mesa de ayuda del tercero y hacer seguimiento.
  - Si el incidente no puede resolverlo directamente, deberá coordinar a otras personas del grupo de back, teniendo siempre la responsabilidad por el caso.
  - Ingresar los antecedentes de solución del caso en la mesa de ayuda. De no ser posible hacerlo personalmente, deberá enviarlo vía correo, o por teléfono, referenciado el ticket al Agente de Front.
- d) **Escalamiento:** Persona a la que se escalarán los tickets en forma automática o manual, en el caso de que el agente de Back no sea ubicable por algún motivo.

## 2.3 Horario de Atención

Se define el horario de atención de Lunes a Domingo, las 24 horas del día.

## 3 SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN

El servicio de soporte considera prestar asesoría y asistencia a través de la Mesa de Ayuda, en todo lo que diga relación con el funcionamiento del Servicio de Alojamiento y la Aplicación SERNACFACILITA.

www.sernac.cl  
6005946000

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





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

El Servicio de mantenimiento, considera corregir y reparar, en forma íntegra y oportuna, cualquier alteración, interrupción o suspensión en el funcionamiento del Servicio de Alojamiento y la Aplicación SERNACFACILITA.

DTS se compromete a elaborar y entregar al SERNAC un informe mensual de Disponibilidad y Accesibilidad del sistema.

### 3.1 Servicios proporcionados

#### **Soporte Telefónico**

Servicio que consiste en atender, en el horario de cobertura definido para el **Servicio de Mesa de Ayuda para Soporte**, en forma telefónica, toda consulta relativa a la configuración y operación del sistema

Este servicio considera:

- Consultas funcionales del sistema
- Solución vía telefónica de fallas menores del sistema.

#### **Soporte Técnico de Hardware y Software**

Servicio que consiste en la asistencia técnica, para el caso de interrupción o mal funcionamiento del servicio. Esta asistencia técnica tendrá como objetivo reestablecer la operación normal del servicio y la corrección del problema encontrado.

#### **Servicio de Mantenimiento Preventiva**

La mantención preventiva consta de una serie de actividades destinadas a detectar en forma temprana las posibles fallas en la plataforma, asociadas al servicio de alojamiento.

Esto incluye mantención a la plataforma de Hardware, Software básico y Aplicación SERNACFACILITA.

Una vez que se realice la mantención preventiva, se hará entrega de un informe con los resultados de la mantención. En este informe se darán a conocer todas las falencias encontradas y las recomendaciones pertinentes para solucionarlas.

Las recomendaciones serán informadas al SERNAC para su validación y aceptación. Los costos asociados a los cambios aceptados por SERNAC serán evaluados caso a caso.

Las actividades consideradas en la mantención preventiva, son:

Nro	Actividades	Objetivos
1	Revisión de la integridad de índices	Verificar que los índices que se estén usando, no se encuentren corruptos o desactualizados
2	Revisión de poblamiento de tablas críticas	Comprobar que los datos se estén guardando en forma correcta en la base de datos, tanto formato, longitud, ubicación de los datos en los campos y por último, si cumplen con la forma en que el SERNAC espera que

www.sernac.cl  
6005946000

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





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

		ocurra el poblamiento
3	Determinación de puntos críticos	Conocer los puntos más vulnerables a fallas y tomar acciones preventivas que impidan la aparición de un evento no deseado
4	Utilización de espacio en base de datos	Determinar a priori si la base de datos pudiese tener un problema de espacio en el corto o mediano plazo.
5	Promedio de utilización de recursos en servidores	Determinar el desempeño de los servidores a través de la utilización de sus recursos.

### 3.2 Servicios No Incluidos

- Soporte Técnico a mejoras, modificaciones o actualizaciones de aplicaciones desarrolladas directamente por SERNAC.
- Contratación de Asesores para labores de soporte y mantención.
- Reparaciones o Servicios que se originen por conexiones indebidas a otros equipos dispositivos sin previa consulta al personal responsable de DTS.
- Cambios o alteraciones a las aplicaciones, que deben ser consideradas como actividades de asesoría.
- Soporte Técnico producto de mala operación, por parte del personal del SERNAC o sus proveedores.
- Instalaciones o reinstalaciones de la plataforma no provista por DTS.
- Labores concernientes al diagnóstico o reparación de sistemas externos al servicio.

Si la falla del servicio es atribuible a DTS y no a una mala operación del usuario, se procederá a su reparación y al restablecimiento de la operación.

Si se demuestra que la falla del servicio es atribuible a un incorrecto funcionamiento de sistemas, servicios o componentes provistos por SERNAC o sus proveedores, SERNAC pagará a DTS los gastos asociados a la labor desarrollada.

### 3.3 Niveles de Servicio

#### **Definición de Tiempos de servicio**

Los tiempos de servicio definidos para el servicio de soporte, son los siguientes:

- **Tiempo de Respuesta:** Se entiende por "tiempo de respuesta" el tiempo continuo, dentro del horario de cobertura, que transcurre desde que DTS es notificada telefónicamente de un incidente hasta el momento en que el personal técnico de DTS toma contacto con el personal técnico de SERNAC.





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

- **Tiempo de Solución:** Se entiende por "tiempo de solución" el tiempo continuo, dentro del horario de cobertura, que transcurre desde que el personal técnico de DTS toma contacto con el personal técnico de SERNAC y hasta que se da por resuelto el incidente reportado.

### **Definición de SLA**

DTS atenderá cualquier alteración del Sistema, reparándolo de acuerdo a las definiciones de disponibilidad indicadas en el punto 5 del presente Anexo.

En el caso de que la anomalía requiera escalamiento de tercer nivel con el fabricante, se informará al SERNAC con el fin de establecer el Tiempo de Solución de la falla específica.

### **3.4 Procedimiento de atención**

El siguiente es el procedimiento de atención de llamadas de Soporte de Clientes de DTS:

- La recepción de solicitudes de soporte funcionará según el horario de cobertura acordado. Todas las llamadas de soporte serán atendidas en el número telefónico: 800-391 850 o soporte@dts.cl.
- Los requerimientos serán atendidos por los agentes de la Mesa de Ayuda DTS, quienes solicitarán la siguiente información (Los datos recopilados serán registrados en la Mesa de Ayuda de DTS):
  - Razón Social y RUT.
  - Dirección donde está instalado el equipo que presenta el problema.
  - Breve descripción del problema.
  - Nombre y teléfono de contacto de la persona que solicita la asistencia técnica o reclamo.
  - Finalizado este cuestionario, el agente informará el número de Caso con que se registró el llamado.
  - Dependiendo del tipo de problema reportado, el caso se derivará al especialista mediante correo electrónico a su estación de trabajo y a su teléfono celular.
  - El técnico asignado llamará al contacto de SERNAC, para intentar analizar el problema con mayor detalle. Luego del análisis, el técnico usará algunos de las modalidades de servicio definidas para solucionar el problema.
  - Una vez resuelto el caso, el técnico ingresará a la Mesa de Ayuda de DTS, los antecedentes de la solución, incluyendo, la fecha y hora de la acción.

## **4 SERVICIO DE DESARROLLO**

El procedimiento para eventuales cambios y/o mejoras a la aplicación SERNACFACILITA, es el siguiente:

Todo nuevo requerimiento de modificaciones, adaptaciones y nuevos desarrollos sobre la aplicación debe ser solicitado y aprobado por el responsable del servicio de SERNAC. Previo a la ejecución de las actividades requeridas, el responsable de la mantención del sistema en DTS entregará la programación de las actividades y el esfuerzo asociado (en horas hombre).

Los esfuerzos asociados a nuevos desarrollos y modificaciones serán evaluados caso a caso, de acuerdo a los recursos necesarios para cumplir con los requerimientos de SERNAC. Básicamente, estos recursos pueden definirse como productos, licencias, servicios profesionales y soportes adicionales a los que se





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

proporcionan en el marco de este Contrato. Los precios adicionales de horas-hombre de especialistas para SERNAC para la ejecución de servicios profesionales se encuentran señalados en el anexo D.

El servicio de desarrollo estará disponible de lunes a viernes, no festivos, entre 8:15 y 18:00 hrs.

## 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](http://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 o paneles operacionales de la aplicación SERNACFACILITA, utilizados por los ejecutivos de atención de público presencial y ejecutivos de Call Center, estarán disponibles en un 99% en horario de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 hrs.

Las métricas del servicio se aplicarán únicamente sobre fallas críticas, entendiéndose por éstas, a aquellas que afectan funcionalidades claves para la operación del sistema. La métrica 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 cliente.

La disponibilidad del servicio, será medida con una frecuencia mensual y comenzará a aplicarse desde el segundo mes de iniciado el servicio, una vez establecida la operación en " Régimen Permanente".

## 6 MANEJO DE CONTINGENCIAS

Para enfrentar las contingencias de la operación y asegurar la disponibilidad del servicio, se definirán procedimientos que contemplan los siguientes elementos.

### **Hardware**

Se generará una configuración de respaldo utilizando las componentes existentes en el Datacenter para SERNAC.

El Servidor de Base de Datos, será respaldado en el Servidor de Correo al igual que el Servidor Web.

Se llevará la replicación de datos, necesaria para la operación.

### **Enlaces**

Para mantener la continuidad del servicio, se cuenta con enlaces de Internet y datos redundantes, lo que garantiza la operación del sistema ante posibles fallas.

### **Respaldo de Base de Datos**

El respaldo de la Base de Datos es full y realizado en forma diaria en cinta. Además, se mantendrá un esquema de replicación entre el Servidor de Base de Datos y el Servidor de Correo.

[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)  
6005946000

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





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Para asegurar la disponibilidad de la información ante eventuales siniestros, se mantendrá un respaldo de Base de Datos externo, donde se mantendrá una copia de las cintas en DTS Call Center ó SERNAC.

## 7. ELEMENTOS QUE DEBEN SER PROVISTOS POR SERNAC

SERNAC debe proveer los siguientes elementos para permitir la ejecución del proyecto y servicio en forma exitosa.

- Enlace de Datos SERNAC – DTS DATACENTER.
- Licencia Microsoft Exchange Server.
- Dominio sernacfacilita.cl.
- Enlace adicional para la operación hasta final del 2008, como respaldo.

## ANEXO D

### PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO

#### 1. PRINCIPALES SUPUESTOS

Los principales supuestos aplicados por DTS para la evaluación de los precios ofertados son los siguientes:

##### 1.1 Centro Telefónico

Se han definido los siguientes escenarios para acordar los diferentes precios:

- Escenario 1: Llamadas Inbound entre 400 y 800 por día, con una duración media de 3 minutos y considerando 22 días, lo que arroja entre 26.400 y 52.800 minutos mes.
- Escenario 2: Llamadas Inbound entre 800 y 1.200 por día, con una duración media de 3 minutos y considerando 22 días, lo que arroja entre 52.800 y 79.200 minutos mes.
- Escenario 3: Llamadas Inbound más de 1.200 día, con una duración media de 3 minutos y considerando 22 días, lo que arroja más de 79.200 minutos mes.

Se asume que al comienzo de la operación, el volumen de llamadas entrantes (inbound) se encontrará en el rango correspondiente al escenario 3.

Detalle	Supuestos Aplicados
Valor del minuto contestado por el IVR	<p>Se entiende por <b>minuto contestado por el IVR</b> al minuto de atención en que el consumidor navegó a través del IVR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la evaluación de este servicio se han considerado:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11.000 minutos mensuales</li> <li>• Tiempo Medio de Operación</li> </ul> </li> </ul>

www.sernac.cl  
6005946300

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





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

	<ul style="list-style-type: none"><li>(TMO) de 34 segundos por llamada</li><li>El precio presentado corresponde al precio unitario por cada <b>minuto contestado por el IVR</b></li></ul>
Valor del minuto INBOUND contestado por un ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"><li>Se entiende por <b>minuto INBOUND contestado por un ejecutivo</b>, al minuto atención brindado por los ejecutivos del Primer Nivel Front Office del Centro Telefónico a los consumidores.</li><li>Para la evaluación de este servicio se han considerado:<ul style="list-style-type: none"><li>Tiempo Medio de Operación (TMO) de 291 segundos por llamada</li><li>Entre 26.400 y 52.800 minutos mensuales para el Escenario 1</li><li>Entre 52.801 y 79.200 minutos para el Escenario 2</li><li>Más de 79.200 minutos para el Escenario 3</li></ul></li><li>El precio presentado corresponde al precio unitario por cada <b>minuto INBOUND contestado por un ejecutivo</b></li></ul>
Valor por el cambio de la grabación del IVR	<ul style="list-style-type: none"><li>Se entiende por <b>cambio de la grabación del IVR</b>, al conjunto de actividades tendientes a modificar el árbol de IVR, definiendo nuevas opciones e incorporando nuevos <i>prompts</i> o grabaciones.</li><li>Para la evaluación de este servicio se consideró que cada actividad de este tipo, requería de 20 HH de un especialista.</li><li>El precio presentado corresponde al precio unitario por cada <b>cambio de la grabación del IVR</b></li></ul>
Valor de la capacitación de los ejecutivos en la Partida	<ul style="list-style-type: none"><li>Se entiende por <b>capacitación de los ejecutivos en la partida</b> al entrenamiento necesario al que deben someterse los ejecutivos del Primer Nivel Front Office del Centro Telefónico.</li><li>Dado que los ejecutivos para el servicio existen y ya han sido capacitados con anterioridad, se ha considerado que, en esta etapa, deben reforzar sus conocimientos y capacitarse únicamente en el uso y explotación de la nueva versión del Sistema.</li><li>Para la evaluación de este servicio se consideró indicar el costo unitario de cada HH de capacitación por</li></ul>

www.sernac.cl  
6005946000

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





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

	<ul style="list-style-type: none"><li>ejecutivo.</li><li>El precio presentado corresponde al precio unitario por cada <b>hora hombre de capacitación de los ejecutivos en la partida</b></li></ul>
Valor de Puesto de Supervisor SERNAC	<ul style="list-style-type: none"><li>Se entiende por <b>puesto para Supervisor SERNAC</b> a los puestos de trabajo que serán ocupados por los funcionarios de SERNAC que realizarán las labores de Tercer Nivel desde el Centro Telefónico.</li><li>Para la evaluación de este servicio se consideró sólo 1 puesto, con idénticas características a las de los puestos de trabajo para otros funcionarios de SERNAC, de acuerdo a lo indicado en la Oferta Técnica.</li><li>El precio del servicio considera la habilitación del servicio de Office Center</li><li>El precio presentado corresponde al precio mensual por cada <b>puesto para Supervisor SERNAC</b></li></ul>
Valor del Puesto para funcionarios SERNAC	<ul style="list-style-type: none"><li>Se entiende por <b>puesto para funcionarios de SERNAC</b> a los puestos de trabajo que serán ocupados por los funcionarios de SERNAC que realizarán las labores de Segundo Nivel Back Office desde el Centro Telefónico.</li><li>Para la evaluación de este servicio se consideraron 3 puestos</li><li>El precio del servicio considera la habilitación del servicio de Office Center</li><li>El precio presentado corresponde al precio mensual por cada <b>puesto para funcionarios de SERNAC</b></li></ul>
Valor del minuto OUTBOUND, local y de larga distancia, utilizado por los ejecutivos del Front y BackOffice	<ul style="list-style-type: none"><li>Se entiende por <b>minuto OUTBOUND, local y de larga distancia</b>, a los minutos empleados por los ejecutivos del servicio para contactar a los consumidores que requieran algún tipo de respuesta por parte del Centro Telefónico.</li><li>Para la evaluación de este servicio se han considerado como parte de la estructura de costos, sólo los minutos OUTBOUND generados por los ejecutivos del Primer Nivel Front Office.</li><li>El precio presentado corresponde al precio unitario por cada <b>minuto OUTBOUND, local y de larga distancia</b></li></ul>
Valor de minutos OUTBOUND para la	<ul style="list-style-type: none"><li>Se entiende por <b>minuto OUTBOUND</b></li></ul>

www.sernac.cl  
6005946000

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





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

<p>realización de encuestas a solicitud de SERNAC</p>	<p><b>para la realización de encuestas, a los minutos empleados por los ejecutivos del servicio para intentar el contacto y posterior aplicación de encuestas a los consumidores, que hayan ingresado casos al servicio a través de algunos de sus canales, en un determinado tiempo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la evaluación de este servicio se han considerado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 encuesta por año</li> <li>• 14.000 registros a recorrer</li> <li>• 20% de contactabilidad sobre el total de la muestra a recorrer</li> <li>• 12% de efectividad sobre el total de la muestra a recorrer</li> <li>• 4 reintentos</li> <li>• 14,5 minutos para terminar una encuesta completa</li> </ul> </li> <li>• El precio presentado corresponde al precio unitario por cada <b>minuto OUTBOUND para la realización de encuestas</b></li> </ul>
---	--

## 1.2 Centro Internet

Detalle	Supuestos Aplicados
<p>Valor de contestar una consulta Internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entiende por <b>contestar una consulta Internet</b> la gestión que realiza un ejecutivo del Front Web Consultas desde que recibe la Consulta y la responde o deriva al BackOffice</li> <li>• Para la evaluación de este servicio se consideraron: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.000 consultas mensuales</li> <li>• 4:05 minutos de gestión por contestar una consulta</li> </ul> </li> <li>• El precio presentado corresponde al precio unitario por cada <b>Consulta Contestada</b></li> </ul>
<p>Valor por gestión administrativa por Reclamo Internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El precio presentado corresponde al precio unitario por cada <b>posición de Front Web Reclamos</b></li> </ul>
<p>Valor de las posiciones que SERNAC requiere para la instalación de su BackOffice en dependencias de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entiende por <b>posiciones SERNAC</b> a los puestos de trabajo que serán ocupados por los funcionarios de SERNAC.</li> <li>• Para la evaluación de este servicio se consideraron 4 puestos</li> <li>• El precio del servicio considera la habilitación del servicio de Office Center</li> <li>• El precio presentado corresponde al precio unitario por cada <b>posición</b></li> </ul>

www.sernac.cl

600594600

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



**1.3 Producto desarrollo de portabilidad de sistema**

Detalle	Supuestos Aplicados
Valor de desarrollo de la portabilidad del sistema actual	<p>Este precio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desarrollo de una nueva aplicación.</li> <li>• Mejoras en las funcionalidades de la nueva aplicación.</li> <li>• Panel de información estadística de casos, que puede ser accedido desde SERNAC.</li> <li>• Construcción de 15 Reportes de Gestión.</li> <li>• Garantía técnica por tres (3) meses.</li> <li>• Gestión de Calidad del Desarrollo.</li> <li>• Documentación de la Aplicación.</li> </ul>
Entrenamiento Windev y Webdev	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de Programación en Windev y Webdev.</li> </ul>
Licencias Windev	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una (1) licencia Windev Deployment Web.</li> <li>• Una (1) licencia de desarrollo Windev.</li> <li>• Una (1) licencia de desarrollo Webdev.</li> </ul>
Migración a ambiente Oracle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocho (8) semanas adicionales para la implementación de funcionalidades específicas para que el sistema pueda operar sobre ambiente Oracle</li> </ul>

**1.4 Producto alojamiento, administración y modificación del sistema**

Valor de alojamiento mensual del sistema	<p>Este valor incluye los servicios mensuales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datacenter (equipamiento de Hardware y Software)</li> <li>• Arriendo de Enlaces: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet 10 Mbps Nacional y 64 Kbps Internacional</li> <li>• Datos</li> </ul> </li> <li>• Servicio de Soporte y Mantención</li> <li>• Respaldo de Datos</li> </ul>
Valor hora de desarrollo para modificaciones posteriores	<p>El precio por hora de trabajo para modificaciones posteriores a la aplicación SERNACFACILITA, dependiente del perfil profesional y esfuerzo requerido. Los perfiles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Gerente de Operaciones</li> <li>• Director de Desarrollo</li> <li>• Analista Programador</li> </ul>





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

## 2. PRECIOS

### 2.1 Producto Centro Nacional de Atención al Consumidor

#### 2.1.1 Centro Telefónico

De acuerdo al volumen de llamadas inbound recibidas y al escenario en el que se encuentren, se aplicarán los precios correspondientes de acuerdo a las tablas que se presentan a continuación.

Detalle	Precio Unitario (CLP\$)		
	Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3
2.1.1.1 Valor del minuto contestado por el IVR	18	13	12
2.1.1.2 Valor del minuto INBOUND contestado por un ejecutivo	133	130	127
2.1.1.3 Valor por el cambio de la grabación del IVR	764.291	764.291	764.291
2.1.1.4 Valor de la capacitación de los ejecutivos en la Partida	2.316	2.316	2.316
2.1.1.5 Valor de Puesto de Supervisor SERNAC por mes	386.485	386.485	386.485
2.1.1.6 Valor del Puesto para funcionarios SERNAC por mes	386.485	386.485	386.485
2.1.1.7 Valor del minuto OUTBOUND utilizado por los ejecutivos del Front y BackOffice	133	130	127
2.1.1.8 Valor de minutos OUTBOUND para la realización de encuestas a solicitud de SERNAC	168	168	168

#### 2.1.2 Centro Internet

Detalle	Precio Unitario (CLP\$)
2.1.2.1 Valor de contestar una consulta Internet	478
2.1.2.2 Valor mensual por gestión administrativa por Reclamo Internet	858.873
2.1.2.3 Valor de cada posición que SERNAC requiere para la instalación de su BackOffice en dependencias de la empresa por mes, equivalente a 180 horas laborales	386.485

### 2.2 Producto Desarrollo de Portabilidad del Sistema

Detalle	Precio Total (CLP\$)
---------	----------------------

www.sernac.cl  
6005946000

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





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

2.2.1.1 Valor de desarrollo de la portabilidad del sistema actual	40.456.970
2.2.1.2 Entrenamiento Windev y Webdev	2.158.122
2.2.1.3 Licencias Windev	2.751.719
2.2.1.4 Migración a ambiente Oracle	9.486.954

### 2.3 Producto Alojamiento, Administración y Modificación del Sistema

Detalle	Precio Unitario (CLP\$)	
2.3.1.1 Valor mensual de alojamiento del sistema	2.224.993	
2.3.1.2 Valor hora de desarrollo para modificaciones posteriores	Sub-Gerente de Operaciones	50.077
	Director de desarrollo	36.132
	Analista Programador	22.389

## 3. CONDICIONES GENERALES

### 3.1 Facturación y pago

- a) Los montos a cobrar por el producto Desarrollo de Portabilidad del Sistema y que aparecen indicados en los puntos 2.2.1.1, 2.2.1.2, 2.2.1.3 y 2.2.1.4 del presente Anexo, se facturarán una vez entregadas las licencias, realizado el entrenamiento, instalado el sistema en las dependencias de DTS, puesto en marcha y realizadas las pruebas correspondientes a satisfacción de SERNAC.

Los montos a cobrar, por los productos Centro Nacional de Atención al Consumidor y Alojamiento, Administración y Modificación del Sistema, de acuerdo a lo indicado en los puntos 2.1.1.1, 2.1.1.2, 2.1.1.5, 2.1.1.6, 2.1.1.7, 2.1.2.1, 2.1.2.2, 2.1.2.3 y 2.3.1.1 del presente Anexo, se facturarán por mes vencido dentro de los 5 primeros días de cada mes. El monto a cobrar por la capacitación de los ejecutivos al inicio del servicio, y que aparece indicado en el punto 2.1.1.4 del presente Anexo, se facturará, por única vez, junto con los Servicios al término del primer mes de servicio. Los montos a cobrar por los servicios indicados en los puntos 2.1.1.3, 2.1.1.8 y 2.3.1.2 del presente Anexo se facturarán junto con los Servicios al término del mes en que éstos sean realizados.

- b) SERNAC recibirá las facturas respectivas para su revisión, junto a un detalle de los gastos y servicios prestados, y, en caso de no tener observación alguna respecto de dichos documentos, efectuará el pago de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente.
- c) SERNAC pagará dentro de un plazo de treinta (30) días corridos, contados desde la fecha de emisión de la factura correspondiente.
- d) En caso de simple retardo o mora, en el pago de una o más facturas, DTS está autorizado a cobrar el interés máximo autorizado por la ley, por el período que dure el simple retardo o la mora. Si DTS ejerce este derecho, SERNAC estará obligado a pagarlo en el plazo establecido en d).
- e) Si el pago de la factura demorase más de 60 días corridos, contados desde la fecha de su emisión, DTS queda facultado para suspender el servicio hasta que el pago sea efectuado, previa notificación por escrito, enviada a SERNAC con una anticipación de 15 días, antes de la suspensión.
- f) Las partes convienen que DTS no podrá pagar o asumir obligación de pago alguna, en materia de gastos y/o viáticos que deban erogarse para la prestación de los servicios encomendados y que deben correr a cargo de

www.sernac.cl  
6005946000

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





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC, a menos que cuente con la autorización previa y por escrito de esta última. En caso de que DTS viole lo estipulado en este apartado, los gastos y/o viáticos que haya erogado correrán por su cuenta y riesgo.

#### 4.2 Impuestos

Los servicios están afectos a IVA.

#### 4.3 Unidad monetaria

Todos los precios presentados se encuentran expresados en pesos chilenos (CLP\$), son netos y no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) el que será incorporado en cada factura que se emita.

#### 4.4 Supuestos empleados

Cabe señalar que cualquier variación de la realidad respecto de los supuestos de trabajo aportados que implique un aumento en los costos asociados a la plataforma requerida para proveer el servicio, y reflejados en los precios indicados en el presente Anexo, significará una reevaluación de éstos, en orden a compensar los mayores costos.

#### 4.5 Servicio fuera de horario de cobertura

Los precios indicados corresponden a los servicios prestados en el **horario normal** de cobertura de los servicios. Para aquellas actividades realizadas fuera de ese horario el precio se recargará en un 30%.

### ANEXO E

#### MULTAS Y SANCIONES

##### 1. CENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

###### 1.1 Centro Telefónico

Si en un mes de operación los indicadores de **Nivel de Servicio** o **Nivel de Atención** están bajo lo solicitado en el punto 3.9 "Nivel de Servicio" de las Bases Técnicas, se procederá a descontar automáticamente de la facturación del Centro Telefónico 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 Telefónico
Entre un 10,1% y un 20% de no cumplimiento	10% del Neto de la Facturación para los ítems del Centro Telefónico
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 Telefónico. En tal supuesto, habilita al Sernac para poner término al contrato y cobrar la boleta de garantía que corresponda.

###### 1.2 Centro Internet

Si en un mes de operación los indicadores de **Casos trasladados**, **Respuestas informadas al consumidor**, **Insistencias** o **Agendamiento al Back Office SERNAC** están bajo lo solicitado, se procederá a descontar automáticamente de

www.sernac.cl  
6005946000

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

