

El servicio de monitoreo de servicios y aplicaciones proporcionado por ANTICIPA, corresponde a un seguimiento presencial y en modalidad permanente con personal dedicado y entrenado para la detección y escalamiento de problemas en equipos y aplicaciones previamente definidas. ANTICIPA establece en conjunto con el cliente las condiciones y exigencias que deben cumplir los servicios asignados, con el propósito de asegurar un exitoso funcionamiento (Uptime) y cumplimiento de los compromisos convenidos.

Para reducir los impactos frente a situaciones de contingencia, el equipo humano asignado a estas responsabilidades, dispone de un protocolo de escalamiento previamente establecido al encargado de solucionar cualquier problema reportado.

### MONITOREO DE APLICACIONES Y EQUIPOS

- Monitoreo de los servicios y aplicaciones asignados.
- Monitoreo preventivo de la infraestructura relacionada con los servicios y aplicaciones bajo monitoreo. Los elementos a monitorear son CPU, memoria, I/O, almacenamiento y comunicaciones.
- Monitoreo de los sistemas operativos, procesos base, log de eventos y alertas establecidas.
- Creación de reportes con seguimientos y cierres de los casos, con el objetivo de informar a los encargados definidos por el cliente para cada evento o incidente.
- Monitoreo de transacciones según indicadores como tasas de rechazo, transacciones por segundo, tendencias y umbrales.
- Monitoreo de elementos relacionados a la plataforma implementada.
- Monitoreo de aplicaciones que incluye indicadores de los procesos, log de eventos y alertas.
- Diagnóstico y detección de fallas de los servicios y componentes que interactúan con los sistemas.
- Generación de informes diarios, semanales o mensuales, con el funcionamiento de las plataformas, aplicaciones y servicios, con recomendaciones adicionales de monitoreo según las necesidades del negocio.
- El servicio no incluye soporte nivel 2 a los incidentes, equipos y aplicaciones.

El cliente deberá proporcionar la información y las herramientas necesarias para el monitoreo de los servicios, aplicaciones y para la infraestructura compuesta por servidores, sala de monitoreo, pantallas, teléfonos y correos, junto con la capacitación en el uso de las aplicaciones que permitan controlar y monitorear adecuadamente los servicios.

## ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

- Recibir y conocer la documentación disponible de los sistemas y equipos a monitorear.
- Resolver dudas, definir la estructuración del monitoreo y escalamiento antes de su implementación regular.
- Conocer en forma previa el impacto que pudieran generar los incidentes en los servicios y equipos bajo monitoreo.
- Definir el personal con dedicación exclusiva en modalidad 7x24 horas, incluyendo festivos, el cual puede estar ubicado en dependencias del cliente o de Anticipa.
- Definir y estructurar el servicio de monitoreo y sus etapas en operación regular y en contingencia, incluyendo su periodicidad y alcances.
- Preparar, generar y mantener los mapas conceptuales y documentación necesaria de cada sistema y equipamiento bajo monitoreo.
- Entregar en forma periódica los resultados del monitoreo, generando información relacionada con la gestión y métricas recopiladas.
- Cumplir con los SLA requeridos y comprometidos con el cliente.

## ENTREGABLES DEL SERVICIO

- Resultados con niveles como "Uptime" y tiempos de respuesta generados por el servicio de monitoreo de los procesos, sistemas asignados y plataforma, de acuerdo con la periodicidad y calendarios definidos.
- Antecedentes de la investigación sobre los incidentes relacionados con los sistemas y equipos asignados, utilizados para facilitar las soluciones del nivel 2.
- Métricas de funcionamiento y desviaciones con los estándares comprometidos de los equipos y aplicaciones, para orientar dónde aplicar las correcciones necesarias.
- Plan de pruebas de contingencia y pruebas asociadas, con evidencia de las mismas.

## PRINCIPALES CLIENTES ATENDIDOS

- Asociación de Aseguradores de Chile AG.
- PROSE CHILE
- INTERNEXT S.A.
- Asociación de Aseguradores de Chile (Depto Invalidez y Supervivencia)
- REDBANC S.A.
- VIECOM
- Exchange, Equipos y Servicios de Gestión
- Equipos y Servicios de Negocio
- Equipos y Servicios de Negocio
- Servicios de Negocio
- Servicios STI, IntraWeb, Portales
- Servicios de eCommerce