

## SERVICIO DE OPERACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE APLICACIONES, PROCESOS Y SISTEMAS

El servicio de operación, administración y gestión de aplicaciones que proporciona ANTICIPA, cumple con las exigencias derivadas de su experiencia, rigurosidad y competencia en el tema, lo cual permite ajustarse a los tiempos, alcances definidos y comprometidos con el alcance del servicio solicitado. El servicio contempla tomar la responsabilidad integral de la operación, explotación y gestión de sistemas y aplicaciones de clientes, cumpliendo con SLA establecidos y acordados y en los contextos operacionales y de seguridad de que se dispone por parte del cliente.

### TAREAS A REALIZAR PARA LA ESTRUCTURACIÓN Y TRASPASO DE PROCESOS A EXPLOTACIÓN

- Recibir y conocer la documentación disponible de los sistemas administrados.
- Resolver dudas y proceder a la estructuración de los procesos antes de su traspaso a la modalidad de explotación, lo que incluye mejoras de rápida implementación.
- Estructurar los procesos y sus etapas para su operación regular, incluyendo su periodicidad diaria, semanal, quincenal, mensual o trimestral.
- Preparar, generar y mantener los mapas conceptuales de cada sistema.
- Generar la documentación, mallas y control de interfaces para la explotación completa de los sistemas y aplicaciones.
- Mantener la documentación actualizada relacionada en la operación de los procesos.
- Conocer los impactos que pudieran tener los procesos frente a futuras mantenciones.
- Revisión de los resultados de los procesos en oportunidad, volumen y razonabilidad.
- Cumplir con los SLA requeridos y comprometidos con el cliente, relacionados con la entrega de los resultados.
- Coordinar las actividades definidas para la explotación de cada proceso con su correspondiente "backup"
- Cargar, administrar y mantener los parámetros requeridos por los procesos e interfaces necesarias.
- Verificar la realización de los respaldos de la información con la periodicidad definida.
- Establecer y mantener el personal necesario para la explotación y entrega de los resultados en tiempo y con las holguras necesarias frente a contingencias.
- Entregar los resultados de los procesos, generando información relacionada con la gestión y métricas de la explotación.
- Recepción de nuevas aplicaciones, mejoras o mantenciones desde el área de desarrollo.
- Definir mejoras en los procesos y precedencias, cuadraturas, puntos de control remotos, respaldos, estándares requeridos y comprometidos.
- Relación con otras áreas como las responsables de la entrega de interfaces.
- Automatización de procesos, control y monitoreo. Formación de gestión y de procesos de sistemas que se soliciten.

## MONITOREO DE APOYO A LOS SERVICIOS

Como apoyo a las actividades de operación, explotación y gestión de los procesos y sistemas, ANTICIPA dispone de monitoreo interno y externo según sea el caso, con consultas reales y que permiten en todo momento confirmar el estado de los servicios on line y/o batch, asegurando que el SLA comprometido se cumpla de

acuerdo con lo comprometido. De esta forma, se asegura una visualización permanente del funcionamiento de los procesos, servicios y sistemas, permitiendo una intervención rápida y oportuna ante cualquier anomalía que se presente.

## ENTREGABLES DEL SERVICIO

- Resultados generados y publicados por la operación y explotación de los procesos y sistema asignados, de acuerdo a la periodicidad y calendarios definidos.
- Entregables provenientes de los reprocesos, relacionados con los sistemas asignados.
- Plan de regularización y estructuración de nuevos procesos por operación, explotación de sistemas y procesos de Anticipa.
- Métricas de funcionamiento y desviaciones respecto a los estándares comprometidos, que orientan dónde aplicar las correcciones necesarias.
- Plan de pruebas de contingencia y pruebas asociadas, con evidencia de las mismas.
- Sugerencias continuas de mejoras a los procesos para mejorar oportunidad de los resultados, aumentar calidad y disminuir errores y costos.

## PRINCIPALES CLIENTES ATENDIDOS

- |   |  |
|---|--|
| • Asociación de Aseguradores de Chile (Depto Invalidez y Sobrevivencia) | Aplicaciones del Negocio               |
| • BANCO ESTADO  | Aplicaciones de Rentabilidad y Gestión |
| • VIECOM  | Aplicaciones de 3 Sitios de eCommerce  |
| • IPS   | Aplicaciones de Pagos Batch y On Line  |
| • TRANSBANK   | Aplicaciones de Gestión de Incidentes  |