

# Gestor de Eventos

Propuesta técnica y económica para

## Términos de confidencialidad

Los antecedentes y datos expuestos en este documento son información privilegiada y confidencial. Este documento es un trabajo realizado por dParadig y destinado exclusivamente para el cliente CLAVISTEL. Su contenido no puede ser replicado, reenviado, usado o publicado fuera de su organización sin una autorización expresa escrita por dParadig.

## Resumen del documento

El presente documento es una propuesta técnica comercial para brindar el servicio de Gestor de eventos dParadig, el cual incluye todos los elementos requeridos para gestionar oportunamente alarmas:

- Panel centralizado de alarmas y eventos.
  - Desde todas las herramientas de origen.
  - Para todos los contactos que deben ser responsables de la alerta.
- Llamadas automáticas o generadas desde el sistema, con agenda de contactos en línea para discado rápido.
  - Grabación de audios para auditoría y registro.
  - Histórico del evento para ver las gestiones.
- Notificaciones automáticas por diversos canales:
  - Llamadas.
  - Mensajería instantánea.
  - Corporativo (Teams, Slack, otros).
- Máquina de decisiones para identificar de forma autónoma a quién notificar (reintentos, escalamientos).
- Reportería y filtros para búsqueda de información.

## Control de versiones

Este documento ha sido revisado como se indica a continuación. Favor hacer caso omiso a cualquier versión anterior.

Ver. N°	Fecha	Preparado por:	Revisado por:	Descripción
1.0	14/04/2023	Daniel Zuleta	Daniel Zuleta	Propuesta inicial para Clavistel 30 asientos

Tabla 1 - Control de versiones.

## Tabla de contenido

Términos de confidencialidad .....	2
Resumen del documento .....	2
Control de versiones .....	2
Tabla de contenido.....	3
1    Presentación dParadig .....	5
1.1    Especialistas en monitoreo .....	5
1.2    Resumen del servicio.....	5
2    Gestor de eventos .....	6
2.1    Servicio .....	7
2.1.1    Administración y configuración.....	7
2.1.2    Modo de operación .....	7
2.1.3    Soporte .....	8
2.2    Plataforma .....	9
2.2.1    Operación .....	9
2.2.2    Vista supervisor / Eventos históricos .....	10
2.2.3    Agenda de contactos .....	10
2.2.4    Turnos.....	10
2.2.5    Servicios.....	11
2.2.6    Reportes .....	12
2.2.7    Reglas de comportamiento .....	13
2.3    Notificación .....	13
3    Prestación del servicio.....	15
3.1    Hardware, software o redes.....	15
3.2    Roles .....	15
4    Condiciones y alcances .....	15
5    Propuesta Comercial .....	16
5.1    Precio del servicio .....	16
5.2    Ampliaciones .....	17
5.3    Condiciones comerciales .....	17
5.4    Facturación.....	18

5.5	Datos para generación de OC y pago de facturas .....	18
5.6	Suspensión del servicio .....	19
6	Derechos de Propiedad Intelectual.....	19

# 1 Presentación dParadig

## 1.1 Especialistas en monitoreo

dParadig es una empresa dedicada al monitoreo corporativo. Un ecosistema profesional multidisciplinario con el único propósito de entregar visibilidad y apoyar en la continuidad tecnológica de sus clientes. Cuenta con 9 años de experiencia en la realización de proyectos y servicios en consultoría, administración y optimización, con grandes casos de éxito demostrables en cada línea de cobertura.

Dentro de esta misión de detectar situaciones que representen riesgos en la operatividad tecnológica, se descubrió la importancia de contar con notificación oportuna y adaptable al negocio, para que disminuyeran los tiempos de resolución y estuviese la información centralizada. Por ello se creó el servicio de Gestor de Eventos.

## 1.2 Resumen del servicio

El gestor de eventos tiene como objetivo centralizar alertas/eventos de distintas herramientas de monitoreo, para notificar oportunamente (de forma automática o asistida) a los resolutores, lo cual permite disminuir tiempos automatizando labores y teniendo completo registro en un solo sistema.

Esta plataforma incluye una interfaz online en <https://24cevent.com/> donde se encuentran todas las funcionalidades necesarias: Diversos canales/integraciones de notificación, central de llamadas, agenda de contactos y turnos, almacenamiento e histórico de datos, funcionalidades de gestión, reportería, lógicas y reglas de envío, entre otros. Junto con servicios profesionales de soporte, capacitaciones, instalación y configuración, y todo otro componente necesario para asegurar la calidad de la solución.

## 2 Gestor de eventos

Tiene por objetivo asegurar el orden, eficiencia y registro sobre el envío de notificaciones, asegurando que una alarma de una situación de riesgo real sea recibida y atendida, mejorando el uso de recursos disponibles y los tiempos de solución de incidentes. La solución se divide en 4 componentes:

- Servicio:
  - Implementación, configuraciones y capacitación.
  - Soporte y condiciones de servicio.
  - Integraciones.
- Plataforma:
  - Acceso online.
    - <https://24cevent.com/>
  - Centralizador de alertas de múltiples herramientas.
  - Vistas según propósito: configuración, operación y supervisión.
- Máquina de decisión:
  - Gestión automática de las alarmas/eventos según reglas de envío.
    - Tipo notificación.
    - Contacto resolutor.
    - Canal/es de comunicación.
    - Escalamientos.
  - Gestión manual de llamadas.
    - Contacto sugerido y agenda en línea.
    - Llamada directamente por sistema + grabación de audios.
- Notificación:
  - Diversos protocolos y canales (llamada, correo, mensajería, entre otros).
  - Detalle de seguimiento y tiempos de respuesta.
    - Fecha/hora.
    - Canal de respuesta.
    - Cantidad de intentos.

## 2.1 Servicio

### 2.1.1 Administración y configuración

dParadig se encarga de:

1. Configuración en el sistema para correcta recepción de alarmas y eventos desde las herramientas de monitoreo.
2. Levantamiento de información de contactos, equipos de resolutores, turnos de trabajo y canales de comunicación.
3. Capacitación para ingresar, modificar o quitar información que determina el comportamiento de la máquina de decisión.

El servicio considera un acompañamiento constante con el cliente, basado en canales de atención directos, procedimientos de mejora continua y niveles de servicio estandarizados.

### 2.1.2 Modo de operación

El sistema opera de un modo simple pero completo, permitiendo al cliente poder crear flujos de trabajo en pocos pasos que la plataforma ejecuta de la siguiente forma:

1. Recibe un evento de una de las herramientas de monitoreo configuradas.
2. Determina, mediante la regla de envío, a qué grupo debe entregarse y por qué canal.
  - a. Según contactos, turnos y servicios.
3. Detecta, del grupo resolutor, los especialistas disponibles en el turno.
4. Dependiendo de la configuración, la notificación se realiza de manera manual a través del sistema o de forma totalmente automática.
5. Dependiendo de la recepción de la notificación, la plataforma sugiere los siguientes pasos según los escalamientos definidos.
6. En sistema deja registro de todas las acciones realizadas hasta que un incidente fue notificado exitosamente y posteriormente solucionado.

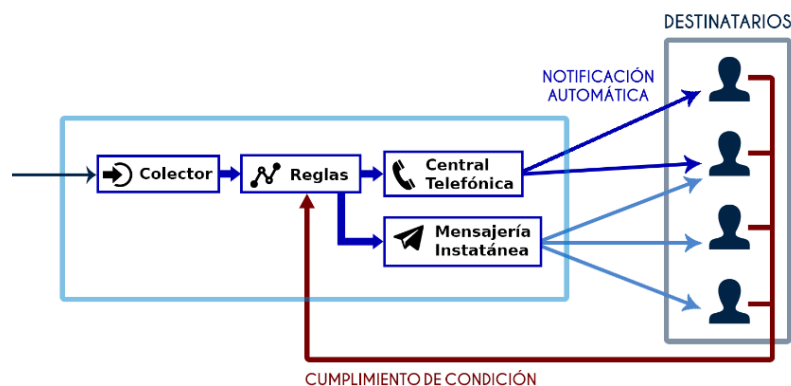


Ilustración 1 - Diagrama lógico de gestión de eventos

### 2.1.3 Soporte

- **Soporte nivel 1:** Atención a clientes, para resolución de consultas asociadas al gestor de eventos.
- **Soporte nivel 2:** Apoyo ante configuraciones incorrectas, errores de visualización de datos y problemas en las cuentas de usuarios.
- **Soporte nivel 3:** Diagnóstico y solución de incidentes en la herramienta a nivel avanzado.
  - Análisis de performance, detección de cuellos de botella, problemas de diseño, entre otros.
  - Problemas de diseño o bugs sobre el sistema, dParadig corrige de forma directa al ser fabricante de la solución.



## 2.2 Plataforma

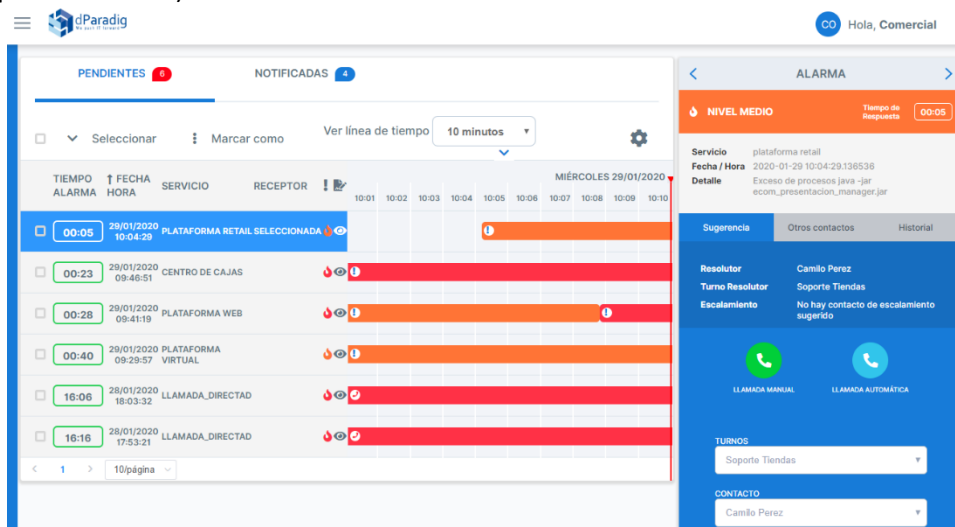
Se habilitan y entregan cuentas de acceso para que el cliente pueda ingresar a la plataforma. Las cuentas de usuarios tienen accesos determinados, es decir, una cuenta para usuarios que operan la gestión de alertas y otra cuenta con permisos de supervisor en la que se puede acceder a la información histórica para toma de decisiones.

La interfaz posee 8 secciones:

- Operación.
- Supervisor.
- Contactos.
- Turnos.
- Servicios.
- Reportes.
- Análisis de Eventos.
- Gestión de Incidentes.

### 2.2.1 Operación

En el panel de operación (Ilustración 2) se presentan las diversas alarmas en curso, su estado actual, la herramienta de origen, tiempo desde su detección, quién está atendiendo (con la posibilidad de llamar directamente a la persona), criticidad, sistema/servicio afectado, y toda información de valor para el cliente (campos personalizados).



The screenshot shows the dParadig incident notification system interface. The main panel displays a list of incidents with columns for TIEMPO (Time), FECHA (Date), SERVICIO (Service), and RECEPTOR (Receptor). The incidents are listed in a table with a timeline view. The right sidebar shows details for a selected incident, including the service (plataforma retail), date (2020-01-29 10:04:29), and contact information (Camilo Perez). The interface also includes a search bar, a filter dropdown, and a 'Ver línea de tiempo' (View timeline) button.

Ilustración 2 - Interfaz del sistema de notificación de incidentes.

## 2.2.2 Vista supervisor / Eventos históricos

En esta vista (Ilustración 3), el sistema presenta los eventos previamente resueltos (alarmas históricas), con la posibilidad de buscar o filtrar por los diversos campos de interés para el cliente, a fin de identificar problemáticas similares, reiteración de problemas y acotar los tiempos de solución de nuevos incidentes.

PENDIENTES

7

NOTIFICADAS

2

SOLUCIONADAS

6963

▼

Seleccionar

⋮

Marcar como





TIEMPO ALARMA	↑ FECHA HORA	SERVICIO	!  HERRAMIENTA	FECHA NOTIFICADA	FECHA SOLUCIONADA
00:15	23/09/2020 11:09:05	PLATAFORMA WEB	  APPDYNAMICS	23/09/2020 11:24:59	23/09/2020 11:24:59
00:42	23/09/2020 11:02:14	PLATAFORMA LINUX	  NAGIOS	23/09/2020 11:44:21	23/09/2020 11:44:21
00:13	23/09/2020 10:54:37	PLATAFORMA WEB	  DVIRTUARUSER	23/09/2020 11:08:29	23/09/2020 11:08:29

Ilustración 3 - Interfaz de vista superior

## 2.2.3 Agenda de contactos

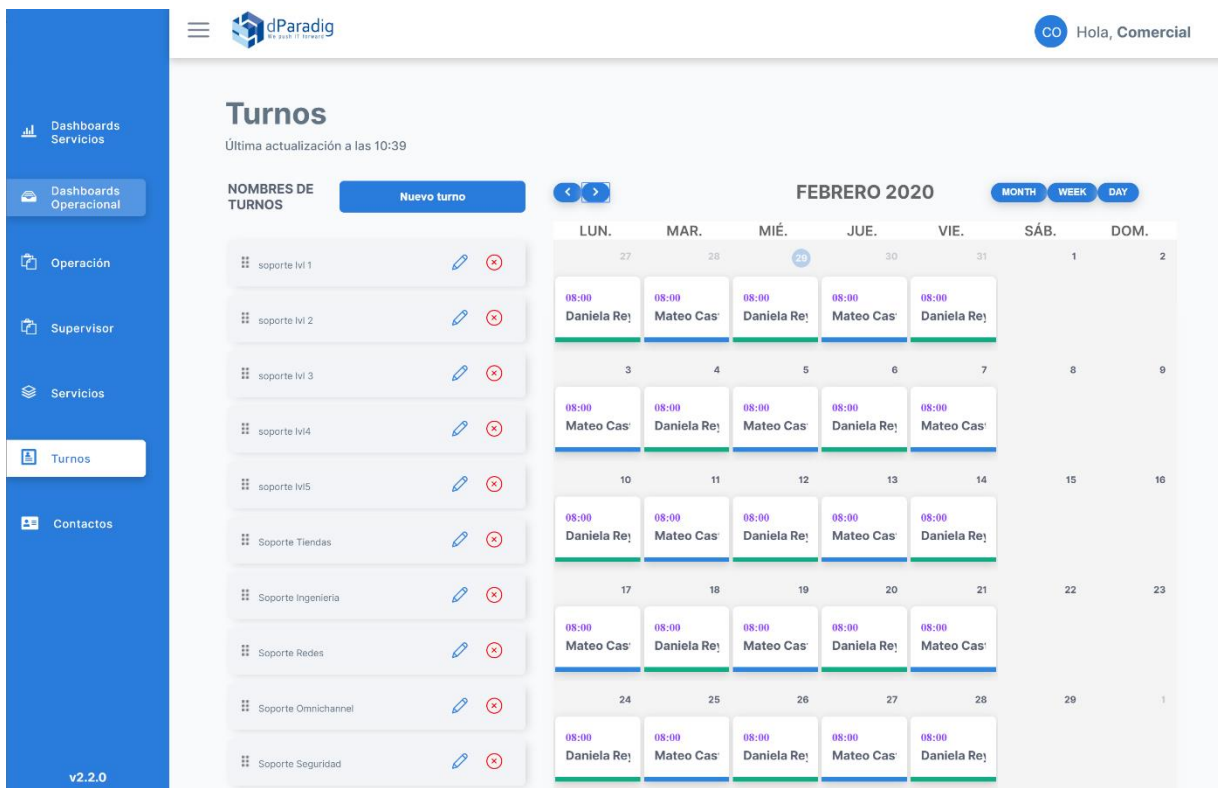
Los contactos, resolutores técnicos encargados de solucionar las alarmas o los diversos interesados de la salud de los servicios TI, se registran indicando los diversos canales (número telefónico, telegram, correo, slack, entre otros), a fin de tener la información en el sistema.

## 2.2.4 Turnos

Los diversos contactos se agrupan en turnos. Estos pueden ser por niveles de soporte (nivel 1, nivel 2, nivel 3), por rol/función (base de datos, ingeniería, redes, etc.), o por cualquier agrupación que determine el cliente.

Ante cambios de configuración (vacaciones, cambios de áreas, otros), los ajustes se replican a todas las alarmas que llegan al turno respectivo. La interfaz facilita observar si hay un turno que no está cubierto (vista calendario).

También existe la posibilidad de adaptar el ingreso de turnos a la realidad del sistema de turnos que posee actualmente el cliente, con su variación de horarios y personas constante.



**Turnos**  
Última actualización a las 10:39

NOMBRES DE TURNOS Nuevo turno

FEBRERO 2020

LUN.	MAR.	MIÉ.	JUE.	VIE.	SÁB.	DOM.
27	28	29	30	31	1	2
08:00 Daniela Rej	08:00 Mateo Cas	08:00 Daniela Rej	08:00 Mateo Cas	08:00 Daniela Rej		
3	4	5	6	7	8	9
08:00 Mateo Cas	08:00 Daniela Rej	08:00 Mateo Cas	08:00 Daniela Rej	08:00 Mateo Cas		
10	11	12	13	14	15	16
08:00 Daniela Rej	08:00 Mateo Cas	08:00 Daniela Rej	08:00 Mateo Cas	08:00 Daniela Rej		
17	18	19	20	21	22	23
08:00 Mateo Cas	08:00 Daniela Rej	08:00 Mateo Cas	08:00 Daniela Rej	08:00 Mateo Cas		
24	25	26	27	28	29	1
08:00 Daniela Rej	08:00 Mateo Cas	08:00 Daniela Rej	08:00 Mateo Cas	08:00 Daniela Rej		

v2.2.0

Ilustración 4 - Interfaz de gestión de turnos.

## 2.2.5 Servicios

En este panel se presentan los servicios de cliente (Ilustración 5). Las alarmas generadas por monitoreo corresponden a riesgos detectados en los servicios. El sistema recibe el campo servicio (al igual que la criticidad, detalle y otros campos -personalizados o estándar-) directamente desde las herramientas de monitores, y los asocia a los turnos que deben ser notificados.

La interfaz facilita observar si hay un servicio que no está cubierto por uno o más turnos, al igual que el envío paralelo o los escalamientos.

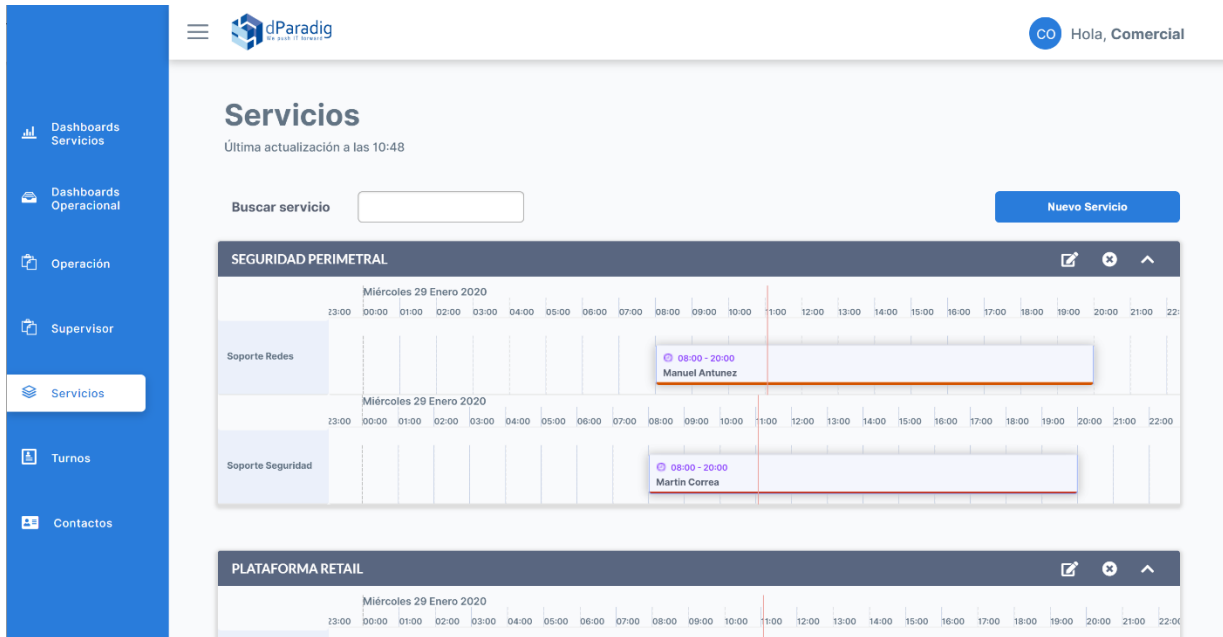


Ilustración 5 - Interfaz de servicios

## 2.2.6 Reportes

La interfaz de reportes tiene completo registro de las gestiones, categorizadas por grupos o turnos resolutores (Ilustración 6). Se habilita acceso a sábana de datos (y descarga en formato Excel), con el objetivo de tener información clave del desempeño al solucionar alertas. Dicha información permite al cliente tomar decisiones para el uso de recursos o mejoras en rendimiento.

### Reportes

Última actualización a las 12:44

2020-09-01

2020-09-23

TODOS LOS SERVICIOS

TODOS LOS CONTACTOS

SOLUCIONADA

LLAMADA

CRITICAL

Generar Reporte

Descargar como Excel













Servicio	Fecha Generación	Tiempo Primera Notificación	Tiempo Solución	N° Interacciones	Contactos	Protocolos
soporte entretenimiento	08-09-2020 10:05:07 AM	1 segundo(s)	1 minuto(s) 50 segundo(s)	3	Andrea Ibacache	  
sistema omnicanal	04-09-2020 02:55:29 PM	5 minuto(s) 56 segundo(s)	7 minuto(s) 36 segundo(s)	2	Sofía Soto, Manuel Antunez	
entel	02-09-2020 04:49:32 PM	Al instante	1 hora(s) 8 minuto(s) 30 segundo(s)	3	Andrea Ibacache	  
entel	02-09-2020 04:11:48 PM	Al instante	2 minuto(s) 38 segundo(s)	3	Andrea Ibacache	  
serviciosofi	27-08-2020 09:33:19 PM	Al instante	17 hora(s) 33 minuto(s) 42 segundo(s)	2	Sofía Soto	 

Ilustración 6 - Sección visualización y descarga de reportes históricos.

## 2.2.7 Reglas de comportamiento

Las reglas que determinan el comportamiento del sistema se pueden personalizar en el panel de reglas de envío (Ilustración 7), según:

- Acción directa o acciones en paralelo.
- Criticidad o estado de la alarma.
- Días de la semana en que debe actuar.
- Bloques de horario.
- Servicio afectado o característica de la alarma.

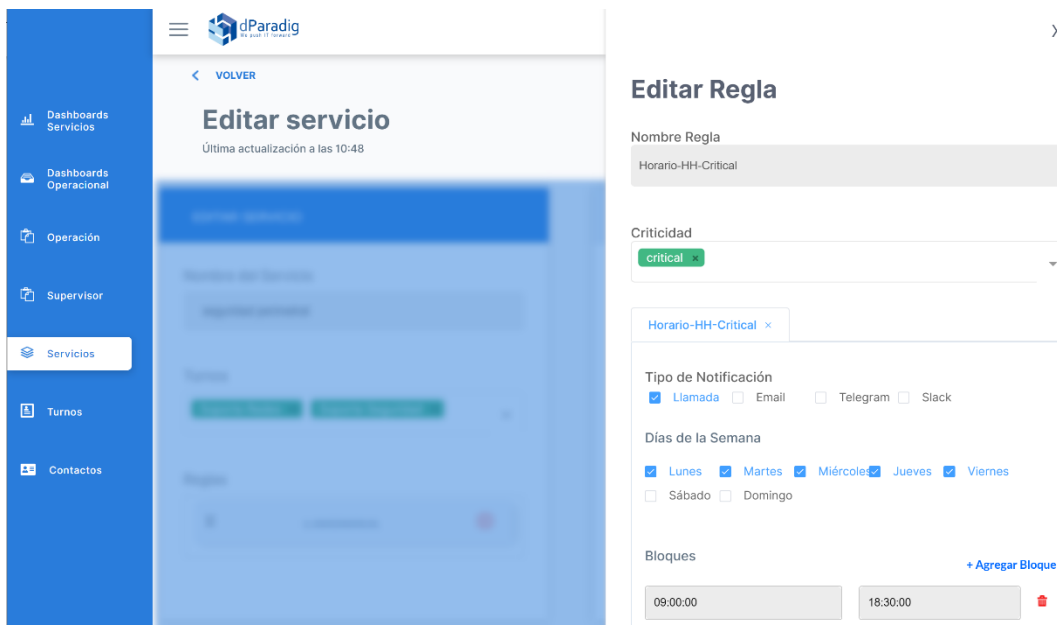


Ilustración 7 - Interfaz de reglas de envío.

## 2.3 Notificación

Para cada alarma recibida se genera un seguimiento del proceso de notificación:

- Llamada en español (el detalle del incidente -desde la herramienta de monitoreo- se transforma a voz), el receptor debe confirmar recepción.
  - Llamada se genera de forma automática (según reglas de envío).
  - Usuario autorizado puede apretar botón “Llamada automática”, sobre una o varias alarmas.

- Llamada manual, usuario puede llamar desde sistema para hacer seguimiento a la alarma.
- Contacto sugerido/configurado aparece en sistema ahorrando tiempos de gestión.
- Teams puede tener notificaciones por grupo o a nivel individual, con todo el detalle de la alarma que sea necesario. Posibilidad de confirmar recepción.
- Telegram recibe mensajes a nivel individual. Posibilidad de confirmar recepción.
- Correo recibe mensaje en casilla determinada con toda la información necesaria. Posibilidad de confirmar recepción.

Sistema puede entregar notificaciones paralelas:

- Distintos canales de comunicación a la misma vez.
- Notificación a distintas personas o equipos a la vez.
- Notificación a resolutor y a la vez notificación a área que debe solo estar informada.

Es posible seleccionar otros contactos, agrupados por turnos, para enviar la notificación.

Adicionalmente, se presenta historial de cada acción realizada, en la que figuran los audios de las llamadas, las notas y resto de información de interés (Ilustración 9).

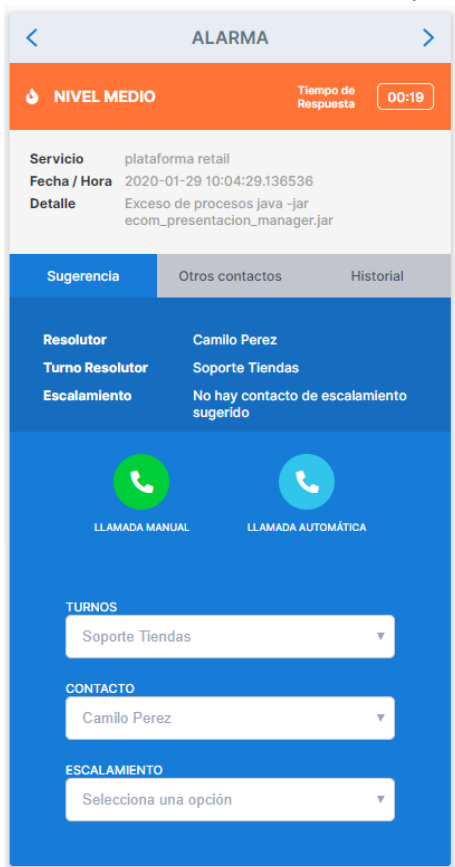


Ilustración 8 - Gestión de alarma.



Ilustración 9 - Seguimiento de gestiones.

## 3 Prestación del servicio

### 3.1 Hardware, software o redes

Para el correcto funcionamiento del servicio, se deben considerar los siguientes requerimientos por ítems:

- Plataforma <https://24cevent.com/> :
  - Acceso a través de navegador mediante URL pública y credenciales de acceso.
  - Todos los componentes (sistema, integraciones, portal web, central de llamadas, entre otros) se encuentran en el Cloud dParadig. Por ende, el cliente no debe proveer infraestructura adicional.
- Conectividad y sincronización de datos:
  - Se necesitan las reglas de firewall habilitadas para la recepción de las alertas. En particular, se necesita conectividad entre el servicio que envía las alertas y el gestor [sni.dparadig.com](https://sni.dparadig.com), mediante puerto TCP 8061 y HTTPS 443.
- Notificaciones:
  - Es responsabilidad del cliente tener dispositivos receptores de notificación para los responsables de atender alarmas, ya sea celulares, computadores o tablets.

### 3.2 Roles

- Equipo de atención al cliente: canalización de requerimientos y solicitudes.
- Jefe de servicio: control de calidad y supervisión de operatividad del servicio.
- Ejecutivo comercial: levantamiento y cotización asociado a requerimientos de proyectos.

## 4 Condiciones y alcances

- El horario de atención ante requerimientos y soporte es día hábil de 09:00 a 18:30, exceptuando días festivos que no se procesan requerimientos.
- Cualquier herramienta o elemento no considerado en esta propuesta debe ser cotizado de forma independiente.

## 5 Propuesta Comercial

En esta sección se detalla la propuesta comercial para el servicio de Gestor de Eventos, detallado en la sección 2.

### 5.1 Precio del servicio

Los valores de la propuesta se indican a continuación:

PROPUESTA GESTOR DE EVENTOS				
CATEGORÍA	ÍTEM	UNIDAD	CANTIDAD	TOTAL (USD / MES)
Gestor de eventos	Sistema, llamadas y mensajes automáticos.	Contactos	30 <sup>1</sup>	5,00.-
	Implementación, configuración de máquina de decisión y soporte.	Sesiones	-	
	Integraciones a herramientas generadores de eventos	Integraciones	-	
	Informe de SLA	Informe	1	5,00.-
			Subtotal	10,00.-
			I V A (19%)	1,9.-
			Total (USD / Mes)	11,9.-

Tabla 2- Valor del Servicio Gestor de Eventos

<sup>1</sup> Considera un máximo de 3.000 alarmas recibidas, un máximo de 1.200 minutos en llamadas generadas dentro de Chile (llamadas internacionales requieren cotización adicional) y 12.000 correos electrónicos. Otros canales de notificación (Teams, Slack, Telegram, otros) se pueden utilizar de manera ilimitada.



## 5.2 Ampliaciones

Los contactos adicionales se tarifican sobre el servicio base, el cual es indicado en la Tabla 2. Al ser servicio profesional, está exento de IVA.

AMPLIACIONES A PROPUESTA GESTOR DE EVENTOS				
CATEGORÍA	ÍTEM	UNIDAD	CANTIDAD	TOTAL (USD / MES)
Gestor de eventos	Sistema, llamadas y mensajes automáticos.	Contactos adicionales	5 <sup>2</sup>	100,0.-

Tabla 3 - Valor contactos adicionales

- Cliente puede solicitar contactos adicionales durante la ejecución del servicio (no es necesario que los defina al inicio).
  - En este caso, debe generar una OC asociada a la cantidad de contactos adicionales, según lo indicado en Tabla 3, y a los meses pendientes de ejecución de servicio (Puede enviar un correo a [comercial@dparadig.com](mailto:comercial@dparadig.com), con la cantidad de contactos y se le indicará el monto exacto).
- Se pueden solicitar aumentos por la cantidad de contactos indicada en la Tabla 3, o múltiplos de ella, pero no una fracción.

## 5.3 Condiciones comerciales

- Esta propuesta es válida por 30 días calendario.
- Para dar inicio a la implementación, se debe generar una orden de compra por el total del servicio profesional contratado.
- El contrato de servicio se debe realizar por 12 meses mínimo.
  - Plazos inferiores deben ser acordados entre ambas partes y pueden estar sujetos a cambios de tarifas.
  - Servicio se renovará automáticamente por períodos iguales y sucesivos si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de no perseverar en el servicio mediante una carta enviada al domicilio fijado por la parte respectiva, con al menos 30 días de anticipación a la fecha de expiración del contrato.

<sup>2</sup> Cada ampliación de 5 contactos considera un aumento en el máximo de alarmas recibidas de 500, aumento del máximo de minutos de llamadas en Chile de 200 y un aumento del máximo de correos electrónicos de 2.000.

- Renovación:
  - El servicio se renovará automáticamente por períodos iguales y sucesivos de 12 meses cada uno si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de no perseverar en éste, mediante una carta enviada al domicilio fijado por la parte respectiva, con al menos 30 días de anticipación a la fecha de expiración del contrato.
  - Cliente debe enviar una orden de compra por 12 meses asociada a cada ciclo de renovación.

## 5.4 Facturación

La facturación se realizará en etapas como se muestra en la Tabla 4. La factura es a 30 días y en pesos chilenos al día del momento de la emisión.

Hito de Pago	Condición	% Pago
Mensual	Inicio Mes	100,0%

Tabla 4-Hitos de Pago

## 5.5 Datos para generación de OC y pago de facturas

- Las órdenes de compra se deben emitir a nombre de:
  - DPARADIG SPA
  - RUT: 76.234.629-k
  - Giro: Asesorías y gestión empresarial.
  - Dirección: Av. Providencia 1308, oficina 3D.
  - Correo: [finanzas@dparadig.com](mailto:finanzas@dparadig.com)
- Los datos para el pago de la factura son:
  - Razón Social: DPARADIG SPA
  - RUT: 76.234.629-k
  - Banco: Santander
  - Tipo: Cuenta Corriente
  - N° Cuenta: 66708217

## 5.6 Suspensión del servicio

- Un atraso en más de 30 días calendario en el envío de la OC desde que se inicia el servicio, habilita a dParadig para suspender el servicio.
- Un atraso en más de 30 días calendario en el pago de una factura desde su fecha de vencimiento, habilita a dParadig para suspender el servicio.
- En caso de suspender un servicio, la reactivación tiene un costo de reposición equivalente a 1 mes de servicio, el cual es indicado en la Tabla 2.
- La reactivación sólo puede ser solicitada cuando todas las facturas asociadas al Rut del cliente se encuentran pagadas, independiente la fecha de vencimiento.
- El servicio se puede reponer hasta 6 meses después de la fecha de suspensión de este.

## 6 Derechos de Propiedad Intelectual

Para poder brindar un servicio de excelencia, dParadig ha desarrollado herramientas internas de administración y automatización mediante las cuales tiene una ventaja competitiva ante cualquier otra empresa que desee prestar el mismo servicio.

Se considerará Propiedad Intelectual del Proveedor cualquier tipo de Propiedad Intelectual o licenciada al Proveedor por una tercera parte que el Proveedor ponga a disposición, contribuya, aporte o utilice en relación a la ejecución del contrato.