



PROPUESTA TÉCNICA

“LICITACIÓN PARA EL PROGRAMA PLAN NACIONAL DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL, AÑO 2021. RESPUESTA AL ANEXO N°3”

Santiago, 21 de Octubre del 2021.

TABLA DE CONTENIDOS

1	EXPERIENCIA DE RICOH EN EL MERCADO	4
1.1	HISTORIA DE RICOH CHILE S.A.:	4
1.2	PRESENTACIÓN CORPORATIVA	5
1.3	RICOH EN EL MUNDO	6
2	INTRODUCCIÓN	10
3	ALIANZA RICOH-LENOVO, PRESENTACIÓN DE LENOVO	10
3.1	CULTURA LENOVO	11
3.2	LA HERENCIA LENOVO	12
3.3	INNOVACIÓN: UN VALOR FUNDAMENTAL	12
4	ASPECTOS DE LA OFERTA.....	15
4.1	SERVICIOS CONSIDERADOS.....	15
4.2	ACTIVIDADES PREVIAS	17
4.3	ACTIVACIÓN DEL EQUIPAMIENTO	17
4.4	ESQUEMA DE PLANIFICACIÓN DE LÍNEAS DE PRODUCCIÓN	21
5	DISTRIBUCIÓN	22
6	SUREMDM - SISTEMA GESTIÓN DE DATOS MAESTROS (MDM).....	23
6.1	SOLUCIÓN MDM PARA LA GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DE LOS DISPOSITIVOS	24
6.2	FLUJO DE ACTIVACIÓN DEL SISTEMA.....	25
6.3	FLUJO DE ENROLAMIENTO	25
6.4	ALCANCES DEL SOFTWARE	29
7	PRODUCTO OFERTADO.....	30
7.1	ALCANCE DEL SERVICIO DE GARANTÍA.....	31
7.2	SERVICIO DE UNIDAD REEMPLAZABLE POR EL USUARIO/CLIENTE (“CRU”)	32
7.3	METODOLOGÍA DEL SERVICIO	32
7.4	SUSTITUCIÓN DE UN PRODUCTO O DE PIEZAS.....	33
7.5	CONCEPTOS NO CUBIERTOS POR LA GARANTÍA ESTÁNDAR	34
7.6	EXCEPCIONES.....	34
7.7	RESUMEN DE GARANTÍAS Y COBERTURA PARA EL PROYECTO	34
8	SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET.....	35
8.1	RECONOCIMIENTOS A ENTEL	35
8.2	COBERTURA DE LA RED DE ENTEL	36
8.3	DETALLES DEL SERVICIO	36
8.4	OBSERVACIÓN AL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL.....	37
8.5	CANALES DE ATENCIÓN ENTEL	37
8.6	PLAN DE ENTREGA Y CARTA GANTT	38
9	SOFTWARE PLAN NACIONAL DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	39
9.1	DISEÑO DEL PLAN NACIONAL DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	40

9.1.1	Metodología del Curso	40
9.1.2	Requerimientos Instruccionales.....	40
9.1.3	Formato Vídeo Actor	41
9.1.4	Formato Capturas por Vídeo Simulación	42
9.1.5	Segmentación de temas según su formato.....	43
9.1.6	En cuanto al funcionamiento de la APPS	47
9.1.7	Pasos para la activación de la APP	48
10	PLATAFORMA SISTEMA DE GESTIÓN OTIC-OTEC	53
10.1	OBJETIVO DE LA PLATAFORMA.....	53
10.2	RAZONES POR LAS CUALES SE DESARROLLA LA PLATAFORMA	53
10.3	FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA.....	53
10.3.1	Pasos para la asignación de cupos	53
10.3.2	Pasos ingreso OTEC	54
10.3.3	Pasos OTEC. Códigos de Activación.....	54
10.3.4	En cuanto al sistema de seguimiento y gestión	55
10.3.5	En cuanto al SENCE.....	56
10.3.6	Enlace con el SIC.....	56
10.3.7	Mesa de ayuda plataforma OTIC-OTEC.....	56
10.3.8	Niveles de Soporte	57
10.3.9	Portal de preguntas y respuestas plataforma OTIC-OTEC	57
10.3.10	Casilla de Correo de Mesa de ayuda o Helpdesk OTIC-OTEC.....	58
10.3.11	Mesa de ayuda OTEC-Participante.....	58
11	MEJORA DE EXPERIENCIA DE USUARIO	59
11.1	MEJORA DE HARDWARE	59
11.2	MEJORA DE COBERTURA EN SERVICIOS	59
11.2.1	Accidental Damage Protection One	59
11.2.2	Objetivo del ADP (Protege tu dispositivo ante lo inesperado).....	60
11.3	APORTES EN MARKETING Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA	60
12	INSTRUCTIVO DE ACCESO A VIDEO DEMOSTRATIVO	62
13	CONTACTOS DEL OFERENTE.....	64

1 Experiencia de RICOH en el Mercado

RICOH CHILE S.A. es una subsidiaria de **RICOH** Company Ltda., empresa multinacional de origen japonés, dedicada a la fabricación, comercialización y servicio de soluciones digitales. Fundada en Japón el 6 de febrero de 1936, siendo en la actualidad una empresa líder de clase mundial en proveer equipos, software, servicios y soluciones en el manejo de documentos. Cuenta en la actualidad con más de 81.900 empleados que trabajan en las 322 empresas subsidiarias repartidas en más de 150 países y con ventas anuales globales superiores a los 17.500 millones de dólares.

Nuestra empresa, desde ahora **RICOH CHILE S.A.**, con presencia y experiencia en el mercado chileno por más de 30 años ofreciendo soluciones de oficina y un servicio de excelencia con cobertura y soporte directo a nivel nacional; además de formar parte de la “Corporación Ricoh” desde el año 2001, son constituyentes de nuestras fortalezas, que nos ayudan afrontar los desafíos futuros, de modo de otorgar productos y servicios acorde con las expectativas y requerimientos del mercado nacional.




Nuestras oficinas comerciales se encuentran ubicadas en calle Rosario Norte 532 Pisos 3 y 14, Las Condes, y contamos con un Centro de Operaciones Logísticas ubicado en Noviciado. Contamos con Sucursales en la ciudad de Concepción y además de una amplia Red de Distribuidores a lo largo del País.

1.1 Historia de RICOH CHILE S.A.:


- 1975: Con una vasta experiencia en la comercialización de copiadoras y facsímiles. En un inicio formábamos parte de la unidad de mercadeo, ventas y servicio técnico de copiadoras y facsímiles de la empresa 3M.
- 1987: Posteriormente se conforma la sociedad Harris/3M, como unidad de mercadeo, ventas y servicio técnico de copiadoras y facsímiles.
- 1989: Harris / 3M pasa a ser propiedad 100% de Harris, se establece Lanier Worldwide Inc. como la unidad de equipos de oficina resultante de la anterior Harris /3M.

- 1991: Se da inicio al programa de cuentas mayores de Lanier de Chile S.A.
- 1999: Lanier introduce a nivel mundial y en Chile sistemas digitales Multifuncionales (copiadora, impresora y fax) manufacturados por Ricoh, iniciando la relación entre las dos compañías, Lanier es pionero en Multifuncionales y manejo del ciclo de vida de los documentos con el lanzamiento mundial de Docutivity.
- 2001: **RICOH** Corporation adquiere el 100% de Lanier Worldwide Inc. y Lanier de Chile S.A. pasa a formar parte de **RICOH** Company Inc.
- 2006: Lanier de Chile S.A., con dependencia directa de Ricoh Latín América; ha sido distinguida como “La mejor subsidiaria de RLA del año 2005”. Obteniendo el “President Cup”. Trofeo otorgado anualmente por RLA.
- Agosto de 2007: Lanier de Chile S.A., como subsidiaria de **RICOH** Company Ltda., cambia su Razón Social a **RICOH CHILE S.A.**
- Mayo de 2011: Se crea la división “Ricoh Production Print Solutions” proveniente de la incorporación de InfoPrint Solutions Company a la corporación Ricoh, incorporando así toda la línea de equipos y soluciones de producción provenientes del mundo IBM.
- 2018: Ricoh Chile S.A. es distinguida como “La mejor subsidiaria de RLA del año 2018”. Obteniendo el “President Cup”. Trofeo otorgado anualmente por RLA.

1.2 Presentación Corporativa



La Corporación Ricoh



imagine. change.

Más de 109.014 empleados, en 235 subsidiarias con presencia en 200 países.

Con ventas globales anuales de USD 23.4 billones FY11.

1936

En 1936, Rikagaku Kogyo constituyó la sociedad Riken Kankoshi Co., Ltd. (que pasó a denominarse Riken Optical Co., Ltd., en 1938, y Ricoh Company, Ltd., en 1963), para fabricar y vender papel sensible. La empresa inició su negocio de cámaras en 1937. La empresa entró en el campo del negocio de los dispositivos de impresión en 1955 al comercializar la Ricopy 101.

1970


En 1974, sacamos al mercado el RIFAX 600S, el primer fax del mundo de alta velocidad para oficinas. En 1977, acuñamos la sigla OA, que corresponde a office automation (ofimática). Y continuamos el desarrollo tecnológico durante los años ochenta introduciendo una línea de productos que incluía ordenadores y equipos para el tratamiento de textos, sistemas de archivo óptico e impresoras láser.

2000


En 2002 fuimos la segunda empresa japonesa en participar en el pacto mundial de las Naciones Unidas. En 2003, La medalla de oro del Centro Mundial del Medio Ambiente por nuestros avances en materia de sostenibilidad. Para fortalecer nuestra red de ventas, adquirimos el Grupo NRG del Reino Unido en 1996; Lanier en 2001 y Savin al año siguiente; la división de impresión de Hitachi e IBM en 2004; las operaciones europeas de Danka Business Systems en 2006; IKON Office Solutions, en 2008; y en 2010 InfoPrint Solutions.

1985

En 1987, los primeros en comercializar una copiadora digital multifunción para oficina, IMAGIO 320. En 1996, popularizamos los modelos digitales sacando al la IMAGIO MF200. También reforzamos nuestra estructura de producción en el extranjero, con la constitución de Ricoh Asia Industry (Shenzhen)Ltd. En 1995, Ampliamos nuestra red de ventas internacional, con la adquisición de Savin Corporation and Gestetner Holdings PLC en el proceso.



Presidente & CEO
Sr. Shiroh Kondoh.

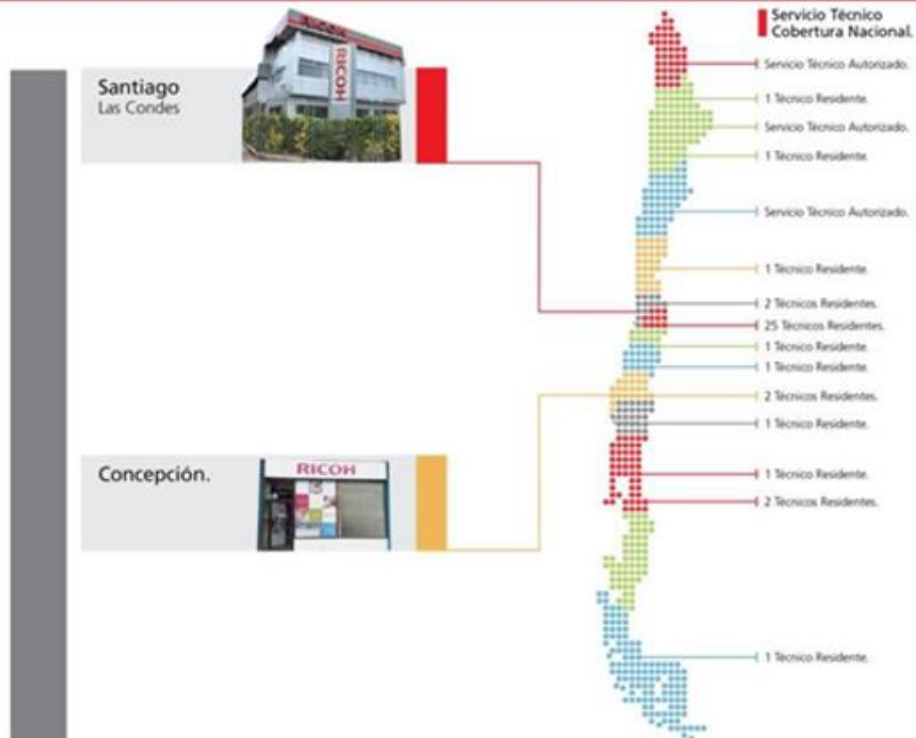


Oficina Central
Edificio Ricoh,
8-13-1 Ginza,
Chuo-ku,
Tokyo 104-8222
Japan.

1.3 RICOH en el Mundo



Ricoh Chile S.A.



Responsabilidad social corporativa **RICOH**
imagine. change.

RICOH

Nuestra Política y Principios acerca del Medio Ambiente

Ricoh, empresa dedicada a la comercialización de equipos de impresión y soluciones documentales, reconocemos que la conservación y el respeto por el medio ambiente es una de nuestras principales prioridades corporativas, por esta razón, conducimos todos los procesos de nuestro negocio con responsabilidad sobre los aspectos ambientales e integramos principios y prácticas de conservación de nuestros recursos naturales, reduciendo y previniendo la contaminación como elementos esenciales de nuestra gestión, cultura corporativa y relaciones con la comunidad.

Por lo tanto, asumimos la responsabilidad de proteger el medio ambiente, cumpliendo con los requisitos legales y otros requisitos aplicables, comprometidos con la mejora continua de nuestro sistema de gestión, a través de:

- Conservación de recursos
- Reciclaje
- Conservación de la Energía
- Prevención de la Contaminación
- Sensibilización sobre la preservación del medio ambiente a nuestros clientes y empleados

ISO 14001

**Our earth,
Our tomorrow**

Responsabilidad social y el medio ambiente **RICOH**
imagine. change.

GLOBAL100 Most Sustainable Corporations in the World

HOME ABOUT US METHODOLOGY ANNUAL LISTS MEDIA DAVOS LAUNCH CONTACT US

INTESA SNNBOLO

Proud to be the Italian global bank with a positive impact on society and environment.

[LEARN MORE](#)

2012 Global 100 List

[Click category heading to sort list.](#) [Click here to download the full report as a PDF](#)

COMPANY	RANK	CO2 PRODUCTIVITY	LEADERSHIP DIVERSITY	% TAX PAID	COUNTRY
Novo Nordisk A/s	1	\$88,085	17.66%	30.45%	Denmark
Kingfisher Plc	70	\$34,235	22.22%	89.86%	United Kingdom
Enbridge Inc.	71	\$4,217	16.67%	38.66%	Canada
Ricoh Co. Ltd.	72	\$84,680	0.00%	100.00%	Japan

Ricoh figura en el Global 100 de empresas más sustentables durante 8 años consecutivos por Corporate Knights.

Certificaciones de Ricoh Chile S.A. **RICOH**
imagine. change.

ISO
ISO 14001. Certificación
"Medio Ambiental".
ISO 27001. Certificación
"Seguridad en la Información"



ISO 27001
IS 85241

Certificaciones a nuestro equipo de
trabajo A+ y Network +.



**Soporte, suministros, servicio técnico y
cobertura** **RICOH**
imagine. change.

SOPORTE Y ASISTENCIA DE
SERVICIO

VENTA DE SUMINISTROS Y
REPUESTOS

SERVICIO TECNICO CON Y SIN
CONTRATO

COBERTURA DIRECTA A NIVEL
NACIONAL



Excelencia en el servicio **RICOH**
imagine. change.

CONTRATO DE SERVICIO TECNICO
INTEGRAL

MODALIDAD DE SERVICIO ESPECIAL 7/24

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

CONTINUIDAD OPERATIVA

TIEMPOS DE RESPUESTA
COMPROMETIDOS



Algunos de Nuestros Clientes

RICOH
imagine. change.



2 Introducción

De acuerdo con lo señalado en las presentes bases, esta se enmarca en el contexto del proyecto “Plan Nacional de Alfabetización Digital”, el que tiene como objetivo principal implementar un plan formativo para el desarrollo de habilidades y competencias digitales fundamentales, con la finalidad de que las personas más vulnerables se integren exitosamente a la sociedad del conocimiento, favoreciendo su empleabilidad, movilidad laboral, emprendimiento, realización de trámites esenciales en línea y Gobierno Digital.

Dado lo anterior, se abre el proceso de licitación privada de alcance internacional, para que diversos oferentes puedan presentar ofertas de dispositivos tecnológicos y actividades o cursos de capacitación para cumplir los objetivos de alfabetización digital, servicios de acompañamiento a los usuarios, soporte técnico y enlaces a internet, que permitan llevar adelante esta iniciativa, asegurando la disponibilidad oportuna de los dispositivos con todos los elementos requeridos, en un marco de cobertura en todo el territorio de la república de Chile, en las 16 regiones del país.

Es en ese contexto que RICOH Chile establece una alianza con Lenovo para abordar el requerimiento integralmente, desde el dispositivo al aplicativo y sus contenidos, abordando todas las consideraciones de habilitación, distribución, soporte y atención al usuario para conseguir el éxito del proyecto, cuyo impacto es socialmente relevante en el actual escenario nacional.

3 Alianza RICOH-Lenovo, Presentación de Lenovo

Creemos y construimos tecnología personal excepcional, pero somos mucho más que una compañía tecnológica. Nuestra visión consiste en desarrollar dispositivos personales, servicios y soluciones que inspiren cada vez más a nuestros clientes, en desarrollar una cultura a la cual cada vez más personas aspiren unirse y construir un negocio confiable y duradero. Estamos definiendo una manera diferente de hacer las cosas hacia un objetivo claro de continuar siendo una de las más grandes empresas de tecnología personal en el mundo. Tenemos nuestra mayor fortaleza en China, un rápido crecimiento en los mercados emergentes y una presencia global exclusiva. LENOVO construye sobre la base de su posición dominante en China para crecer a nivel global. La expansión desde Oriente hacia el Occidente, presentando nuestros productos más innovadores en China y luego esparciéndolos al resto del planeta, es una nueva forma de ver el mundo, la forma en que creemos será en el futuro.

LENOVO se enfoca en el futuro. Nuestro mayor valor radica en desarrollar productos innovadores para las necesidades futuras, en pensar en nuestros clientes y consumidores y en la evolución de sus necesidades.

Vivimos un gran momento. Siendo desde hace tanto tiempo el líder en China, LENOVO está creciendo rápidamente y ganando participación de mercado en todas partes del mundo, logrando un crecimiento equilibrado y sólido, al mismo tiempo que ha conseguido marcar hitos importantes como ser el #1 a nivel mundial por 15 trimestres consecutivos. Lograr el equilibrio óptimo en todo lo que hacemos es la filosofía operativa de LENOVO.

Esta forma de pensar va dictando el rumbo de cada aspecto del negocio de la compañía, desde un equilibrado liderazgo con la búsqueda del consenso, hasta la valoración de todas las ideas, tanto de corto como de largo plazo. En consecuencia, hemos creado un modelo de negocios y una estrategia equilibrados que aprovechan al máximo las ganancias y las inversiones en los negocios centrales y en los más nuevos.

LENOVO viene superando en crecimiento al mercado consistentemente en lo que respecta a ventas de unidades y participación de mercado ganada en todas las geografías, productos y segmentos de clientes, convirtiéndonos en la compañía de PC que más rápido ha crecido entre las 4 más grandes del mundo, durante dos años consecutivos.

Somos el líder tecnológico global con US\$ 45 billones en ventas, 55.000 personas y clientes en más de 160 países.

El negocio de LENOVO se asienta sobre la innovación en los productos, una cadena de suministro global eficiente y una sólida ejecución estratégica. La empresa desarrolla, fabrica y comercializa productos y servicios de tecnología confiables, de alta calidad, seguros y fáciles de utilizar, para clientes que quieren tecnología que haga mucho más por ellos, porque la gente tiene mucho para hacer. Nuestras líneas de productos incluyen las legendarias PC comerciales de marca Think y las computadoras para consumidores de marca Idea, así como también servidores, estaciones de trabajo y una familia de dispositivos móviles, entre los que se incluyen las tabletas y los smartphones.

Nuestro objetivo es continuar siendo una de las compañías de tecnología personal más grandes del mundo. Aspiramos alcanzar este objetivo liderando estas tres áreas:

- Computadoras personales: Ser líderes en PCs y ser respetados por nuestra innovación y calidad.
- Convergencia: Liderar la industria con un ecosistema de dispositivos, servicios, aplicaciones y contenidos para que las personas se conecten sin problema con otras personas y con el contenido de la web.
- Cultura: Ser reconocidos como una de las mejores compañías, la más confiable y la más respetada como lugar de trabajo y como socio en los negocios.

Y queremos hacerlo de la manera correcta, con nuestra cultura LENOVO Way, con nuestra propia perspectiva, nuestro punto de vista global y nuestro compromiso con la creación de tecnología para las personas que ven a la tecnología como una herramienta para lograr cosas maravillosas.

3.1 Cultura Lenovo

En LENOVO consideramos nuestra cultura como activo fundamental, tan importante como un modelo de negocios efectivo. A nuestra cultura la pusimos el nombre LENOVO Way y su esencia más básica se refleja en la afirmación: Hacemos lo que prometemos y nos comprometemos con lo que hacemos.

Nuestra cultura nos impulsa cómo trabajamos todos los días, utilizando lo que llamamos los 5 P's (Plan / Perform / Prioritize / Practice / Pioneer):

- Planeamos antes de comprometernos.
- Hacemos lo que prometemos.
- Priorizamos la empresa primero.
- Practicamos mejorando cada día.
- Somos pioneros con nuevas ideas.

3.2 La herencia Lenovo

LENOVO surgió como resultado de la fusión de dos de las compañías con más historia en tecnología y negocios: Legend Holdings en China y la División de Computadoras Personales de IBM en Estados Unidos. La fusión fue anunciada como un hito en el negocio global dado el potencial de integración de dos culturas, idiomas, procesos y mercados tan dispares.

Como resultado, LENOVO representa la posibilidad única en el mercado de combinar lo mejor de Oriente y Occidente, al juntar a dos compañías de tecnología asentadas en Norteamérica y China, para crear un líder unificado en tecnología personal global con crecientes posiciones en el mercado, tanto en los desarrollados como en los emergentes.

Todos en LENOVO nos enorgullecemos de nuestra capacidad para atraer a los talentos más destacados, con experiencias diversas, que representan una amplia colección de nacionalidades y lenguas. Vemos nuestras diferencias y diversidad como una fuente de fortaleza para construir una cultura de colaboración con una visión y un lenguaje unificado: Para crear los productos y servicios de tecnología personal más excepcionales del mundo.

3.3 Innovación: Un valor fundamental

LENOVO posee el mayor registro de innovaciones en la industria de la computación y sigue comprometido con la innovación en sus productos y tecnologías. Continuaremos aprovechando el espíritu de innovación y nuestro historial de innovaciones tecnológicas para las nuevas categorías de productos y para lograr el crecimiento a futuro. La innovación es la forma en que LENOVO logra diferenciarse ante sus competidores y la que genera nuevas oportunidades de mercado, como es el caso de internet móvil, hogar digital y computación en nube.

Los productos de LENOVO ganan premios consistentemente y reciben excelentes reseñas (62 premios en CES 2017). Ofrecen alta calidad, confiabilidad y durabilidad para satisfacer las demandas de los clientes. El mayor objetivo del equipo de investigación y desarrollo es mejorar la experiencia total del usuario y al mismo tiempo reducir el costo total de propiedad.

LENOVO posee 46 laboratorios de categoría internacional, incluyendo los centros de investigación en Yokohama, Japón; Beijing, Shanghai y Shenzhen en China; y Morrisville en Carolina del Norte,

EEUU. La estrategia de innovación de LENOVO se apoya en un enfoque sobre dos niveles para resolver los problemas reales que pueden tener los clientes:

Enfocarse en desarrollar ideas que puedan introducirse en el mercado dentro de un período de 24 meses.

Invertir en investigaciones a más largo plazo en busca de grandes cambios que “cambien las reglas del juego”.

La compañía cuenta con mucho talento, empleando a más de 3.000 ingenieros, investigadores y científicos. Los equipos de Investigación y Desarrollo de LENOVO han presentado muchas innovaciones en la industria, con el aval de un registro reconocido de innovaciones entre las que se incluyen más de 2.000 patentes y más de 100 de los mayores premios al diseño.

Las adquisiciones, la colaboración con asociaciones de la industria y las inversiones en investigación y desarrollo, incluso aunque en ciclos decrecientes, nos permiten mantenernos siempre adelante en las tendencias del mercado y ofrecer un completo portafolio de productos.

A lo largo de su historia, Lenovo se ha caracterizado por implementar un modelo de negocio que integra a su gestión el compromiso con el medio ambiente, empleados, clientes, inversionistas y las comunidades locales y globales en donde opera; lo que ha convertido a la Organización en un referente a seguir en Sostenibilidad Corporativa.

A su vez, son estos resultados en gestión de Sostenibilidad los que han impulsado a la Compañía a ser una empresa líder global en innovación tecnológica, capaz de crear categorías de productos completamente nuevas, expandirse hacia nuevos e interesantes mercados y diversificar sus líneas de negocio.

Por esta razón, a medida que la compañía crece, crecen también los recursos destinados a asegurar que todas las partes del negocio se mantengan con los mismos estándares ambientales y sociales incluyendo a las unidades de negocios de las empresas adquiridas recientemente.



En ese sentido, Lenovo siente una fuerte obligación por mantener los estándares globales de Ciudadanía Corporativa, trabajando constantemente en desarrollar una gestión que aporte tanto al negocio como a la sociedad con base en sus lineamientos corporativos, que se fundamentan en:

El compromiso con la calidad y seguridad del producto desde la fabricación, transporte, instalación, reparación hasta el reciclaje o disposición final.

En el compromiso con lugares de trabajo seguros y sanos con equipos e instalaciones seguros y paquetes de compensación competitivos.

En el compromiso con los más altos estándares éticos, siguiendo los más altos niveles de integridad y responsabilidad, incluyendo el respeto y la protección de la propiedad intelectual.

En el compromiso con el medio ambiente desde el diseño de producto hasta la selección de proveedores para la fabricación, administración de las instalaciones, transporte y logística y gestión del ciclo de vida del producto, incluyendo reciclaje y reutilización.

En esta oferta se resume dentro de las preguntas relacionadas en el cuestionario de sostenibilidad, la gestión de la compañía en las áreas producto y servicio, financieras, sociales y ambientales. Se muestran resultados relevantes que contribuyen a la dinámica globalizada actual y se evidencia el interés de la Organización por seguir haciendo las cosas cada vez mejor para el negocio y la sociedad.

Dentro de nuestro portafolio multi industria hoy contamos con: PCs, Portátiles, Workstations, Clientes delgados, Monitores, Servidores, accesorios, almacenamiento, redes, tabletas, celulares, software de gestión, dispositivos inteligentes (Smart office) y un portafolio de servicios para suplir todas las necesidades de TI de nuestros clientes.

Nuestra estrategia de distribución y comercialización se enfoca principalmente en cubrir la mayor parte del mercado a través de nuestros socios de negocio, quienes nos agregan flexibilidad, valor y cobertura y tienen la capacidad de integrar otros elementos necesarios para nuestros clientes. Así mismo, contamos con una red de Centros Autorizados de Servicio, con personal calificado y certificado para soportar la post-venta de nuestros equipos.

Entendiendo que el gran reto que tienen las organizaciones en el mundo actual es generar valor, promoviendo el crecimiento futuro sostenible en el largo plazo y apoyando de cerca el desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades en las que cada compañía impacta, presenta esta

oferta, no solo de sus servicios sino de nuestro aporte y compromiso con el desarrollo sostenible del país.



4 Aspectos de la oferta

La oferta de Ricoh Chile S.A., en conjunto con Lenovo, considera la provisión y entrega de diversos servicios en torno al dispositivo que abarcan todos los aspectos requeridos por los OTIC para dar cobertura al programa motivo de la licitación. A continuación, se detalla en líneas generales los aspectos considerados en la presente propuesta:

- Equipamiento Lenovo tab M10 HD (2nd Gen)
- Servicios de preparación y activación tab M10 HD (2nd Gen)
- Servicios de activación de SIMCARD 4G
- Instalación de APK
- Enrolamiento de tablets en (MDM)
- Servicio de control de calidad e inventario.
- Entrega de Lenovo tab M10 HD (2nd Gen) en sucursales

4.1 Servicios considerados

Desde ahora en adelante daremos respuesta en esta descripción de servicios, los puntos solicitados en el anexo 3.

El objetivo de los servicios ofertados por RICOH es abordar cada una de las necesidades de servicios y acompañarlos en todo el proceso del proyecto, que se basa en 6 etapas que describimos a continuación.

- Carga de dispositivos (Información relacionada a la carga de dispositivos)
- Dispositivos (Información relacionada a los dispositivos ofrecidos por la empresa oferente)

- Sistema Gestión de datos maestros (MDM) (Describir el sistema de gestión de datos maestros en el interior del dispositivo)
- Garantías (Se entiende por garantía al documento utilizado para cuando un producto tiene fallas tanto físicas como en su correcto funcionamiento, y pueda ser reemplazado por otro mismo producto nuevo)
- Conectividad
- Entregas

Una vez finalizado el punto de entregas se describirá de qué manera nuestra propuesta abordará de manera detallada como el software (APK) buscará cubrir todos los puntos solicitados del programa de Alfabetización digital.

Finalizando el punto anterior, relacionado al APK, describiremos de qué manera se propondrá la mejora en la experiencia de usuario para el proyecto, abordando lo solicitado en Mejoras experiencia de usuarios - Anexo N° 3 - Punto 3d/8.

Finalizando estos puntos, se encontrará el instructivo de acceso a la demostración solicitada en el pliego.

Todos estos procesos serán normados en 6 etapas:

- Diseño & Planificación
- Configuración
- Implementación
- Soporte & Protección
- Gestión
- Disposición final

Esto se traduce en que:

- El equipamiento o dispositivos son los adecuados para abordar el requerimiento y la necesidad del negocio.
- La configuración de los equipos se realiza desde fábrica. Reducción de costos y tiempos de implementación.
- Despliegue acelerado y productividad asegurada.
- Soporte y protección a través de un único punto de contacto.

- Servicios de Help Desk, gestión de activos, seguridad, control de inventarios, entre otros servicios.
- Procesos seguros y responsables con el medio ambiente.

4.2 Actividades previas

Como parte de las actividades consideradas en la etapa inicial del proyecto, se establecen tareas estratégicas con el fin de asegurar y dar cumplimiento a las metas establecidas en el programa. Entre éstas se destacan las siguientes:

- Revisión y catastro de los 46.337 dispositivos, y que cuenten con todos sus accesorios.
- Chequear carga de imagen corporativa, actualización de parches y paquete de programas según corresponda al usuario.
- Control del proyecto vía sistema web (preparación, inventario, logística, entrega).
- Embalaje según plan de despliegue.
- Despacho a sucursal correspondiente a cada Región informada por la OTIC.

4.3 Activación del equipamiento

En este procedimiento se realizará en bodega local y en esta se ejecutarán las siguientes tareas:

- Revisión y control de calidad inicial de todos los productos
 - Personal técnico calificado revisara y controlara el inventario de los productos
- Serigrafía (grabado de Laser del logo del proyecto) y carga de logo en BIOS
 - Una Línea productiva con especialistas procederán al grabado laser en cada dispositivo (*el logo será validado junto con el cliente*).
 - Una Línea productiva especialista procederán a la carga de imagen en BIOS en cada dispositivo (*el logo será validado junto con el cliente*).

Para la identificación única del programa, todos los dispositivos contarán con la identificación del proyecto (Grabado Laser) el cual será un medio seguro y a prueba de manipulaciones para identificar los activos del Proyecto.



Imagen 1. Branding del programa, Identificación de activos

El grabado láser consiste en quemar el logotipo en el material. El haz del láser se controla por ordenador, lo que significa que el diseño puede reproducirse con gran detalle. El grabado láser no permite el marcaje a color, de modo que el color final lo determina el fondo del material utilizado para grabar. El servicio de grabado en sistema láser permite trabajos de precisión sobre materiales y texturas, tales como: maderas, trabajo en vidrio, impresiones y cortes sobre corcho, goma, plástico, variedad de metales, entre muchas otras texturas y materiales. El grabado láser, permite grabar con precisión sobre materiales; fotografías, imagen corporativa en general, logos, isotipos, escudos, entre otros. Lo que permitirá identificar los dispositivos con el logo distintivo del programa de Alfabetización Digital.

- Carga de Aplicación APK de Cursos
 - Técnicos especialistas realizarán la carga masiva de la APK de cursos en cada dispositivo, los cuales serán registrados en un sistema en línea de control y validados en el Software SureMDM (Sistema Gestión de datos maestros (MDM)).
- Conectividad Internet
 - Se instalará y se activará en todos los dispositivos la correspondiente SIMCARD
- Enrolamiento SureMDM Sistema Gestión de datos maestros
 - Técnicos en sistemas realizará el enrolamiento y creación del árbol administrativo en el Software SureMDM, este árbol estará compuesto por las distintas OTIC.

- Control del Servicio en línea
 - Las OTIC podrán ver en línea la activación y programación de despacho en línea de los dispositivos.
- Control de calidad final de línea
 - La línea de calidad validará que todos los procesos ejecutados se encuentren correctamente implementados, ante cualquier anomalía los dispositivos serán enviados al área de discrepancia para su revisión. Una vez que el área discrepancia de él alta al activo, el dispositivo nuevamente pasara por todo el proceso de cada línea productiva.
- Despacho (Delivery)
 - Finalmente, los dispositivos serán entregados al área de distribución para que estos finalicen con la entrega en las distintas dependencias indicadas por las OTIC. En este proceso al cliente se le informará el proceso de tránsito de todos los dispositivos, como también podrá visualizar en línea la respectiva recepción de las guías tributarias firmada (recepción conforme por cada institución).
- Packaging
 - Toda la manipulación manual del personal especializado se ejecutará en base a los más altos estándares de calidad, por lo que la manipulación será imperceptible. Todos los dispositivos serán entregados con su embalaje original y contarán con un etiquetado de seguridad, a su vez, proponemos personalizar el etiquetado de seguridad con la imagen del proyecto, con el objeto de que los beneficiarios identifiquen el beneficio que le está otorgando la institución.



Imagen 2. Packaging de los dispositivos

- Etiqueta de seguridad
 - Las etiquetas de seguridad vienen a ser precintos que se aplican mediante la adhesión a un objeto con el fin de evitar posibles fraudes, falsificaciones, adulteraciones y/o manipulaciones indebidas de determinados productos. Una vez que se lleva a cabo la apertura del producto, la etiqueta se destruye dejando una marca de seguridad sobre el objeto para así poder determinar cuando el mismo ha sido violado y/o manipulado.

Se utiliza para proteger productos con garantía y así evitar que las partes de los mismos sean cambiadas sin autorización, para control y seguimiento de productos de venta masiva, protección de contenido de sobres y cajas, para garantizar repuestos legítimos, entre otros.

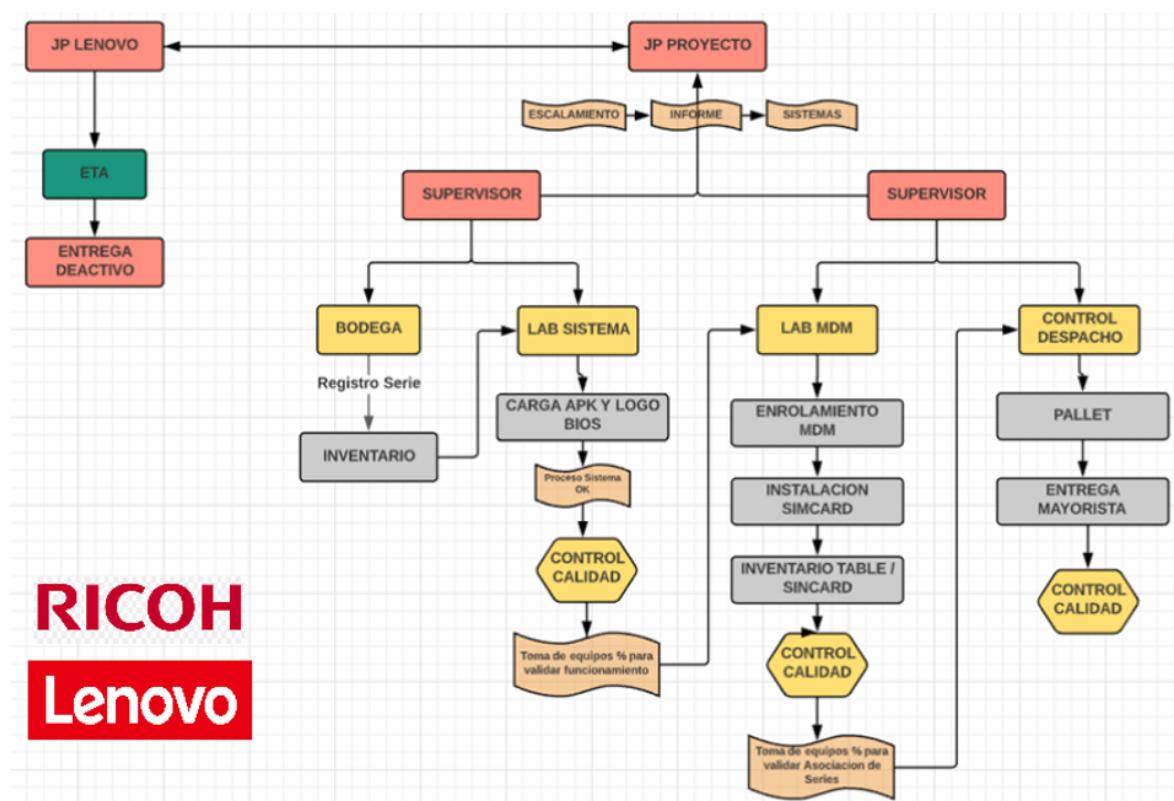


Imagen 3. Diagrama de flujo del servicio

En este diagrama se considera la participación de un Project Manager dedicado que liderara el proyecto. Tanto desde la recepción de los productos de los fabricantes hasta la entrega final a hacia las distintas sucursales indicadas por el cliente.

4.4 Esquema de planificación de líneas de producción

Para la ejecución de las actividades de preparación de los dispositivos, se considera estructurar las líneas de producción de acuerdo con el siguiente esquema:

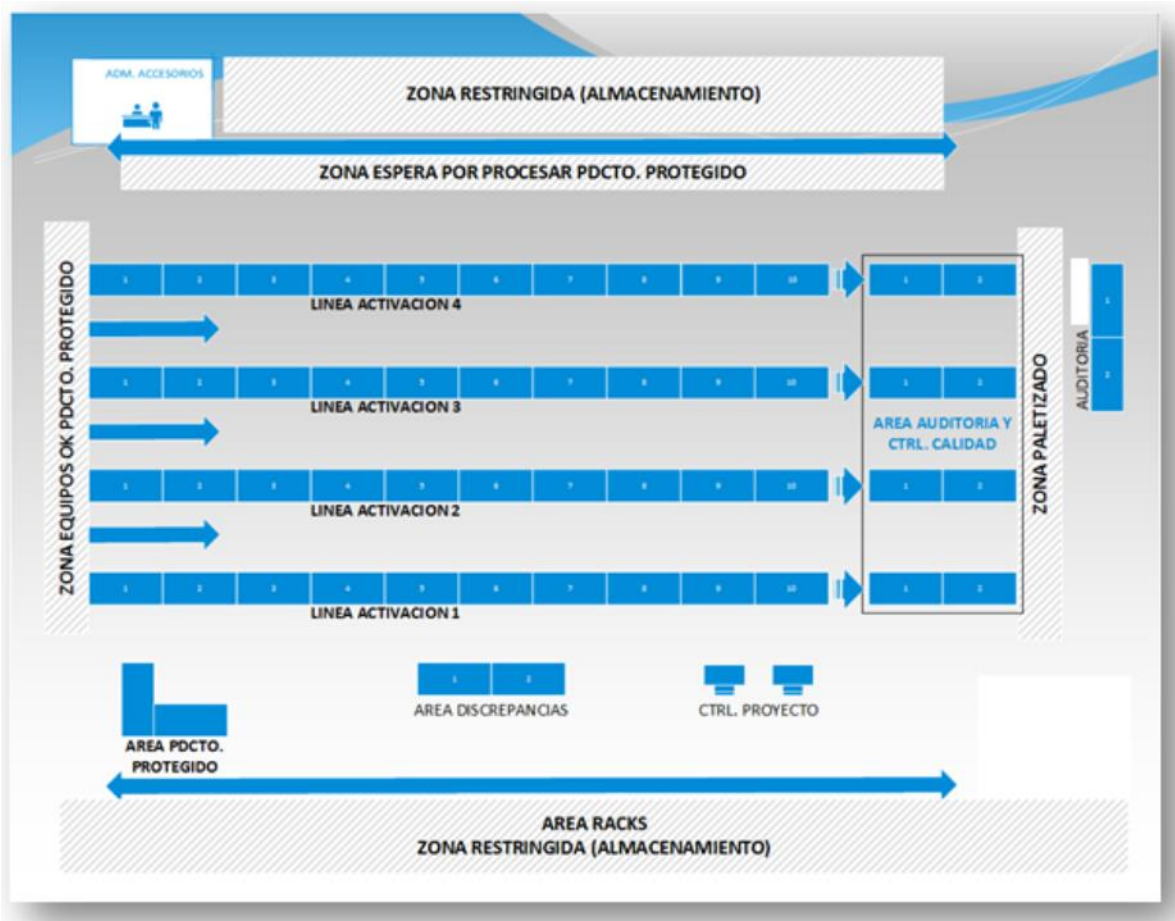


Imagen 4. Líneas de Producción

Las líneas de producción, cuatro (4), estarán conformadas de acuerdo con la siguiente descripción:

- 8 posiciones*, Activación por Línea.
- 2 posiciones*, por la línea de Control de Calidad.
- 2 posiciones* Discrepancia.
- 30 técnicos, 10 Técnicos Activación por cada Línea.
- 2 técnicos en Discrepancia.
- Supervisores 1 por cada línea de activación.
- 3 técnicos de control de Calidad, 1 por cada línea de activación.

- 3 operadores Logísticos, para Sellado de Pallets, Control de despacho.

**Posiciones: Mesa de trabajo, la cual contará con todas las herramientas e implementos de seguridad.*

Todos los procesos están normados bajo protocolos COVID-19, para ello los técnicos contarán con:

- Protocolos aforo normados.
- Cada técnico contará con guantes protectores y mascarillas.
- Cada técnico contará con Pulseras antiestáticas y herramientas de masterización.
- Se ejecutará proceso de limpieza y sanitización durante el proceso de preparación y sellado de los productos.
- Reportes:
 - Project Manager para la coordinación y entrega de reportes semanales
 - Reportes en línea del proceso
 - Informes de avance diario y mensuales
 - Informe final del proyecto

5 Distribución

RICOH Chile contempla en sus servicios el bodegaje de los productos y el despacho de ellos según la planificación entregada por SENCE OTIC. RICOH Chile, en conjunto con Lenovo, coordinarán las entregas y respaldo de los documentos para la conformidad de recepción de las OTIC. Este servicio incluye los seguros respectivos de bodega y traslado del equipamiento. El servicio contempla la distribución del equipamiento a nivel nacional.

6 SureMDM - Sistema Gestión de datos maestros (MDM)

SureMDM brindará la posibilidad de administrar todas las terminales móviles de las OTIC, tipo “BYOD” (Bring Your Own Device) - en tiempo real a través de un sistema de gestión unificado y eficiente, capaz de controlar múltiples plataformas desde una única fuente centralizada en la nube.

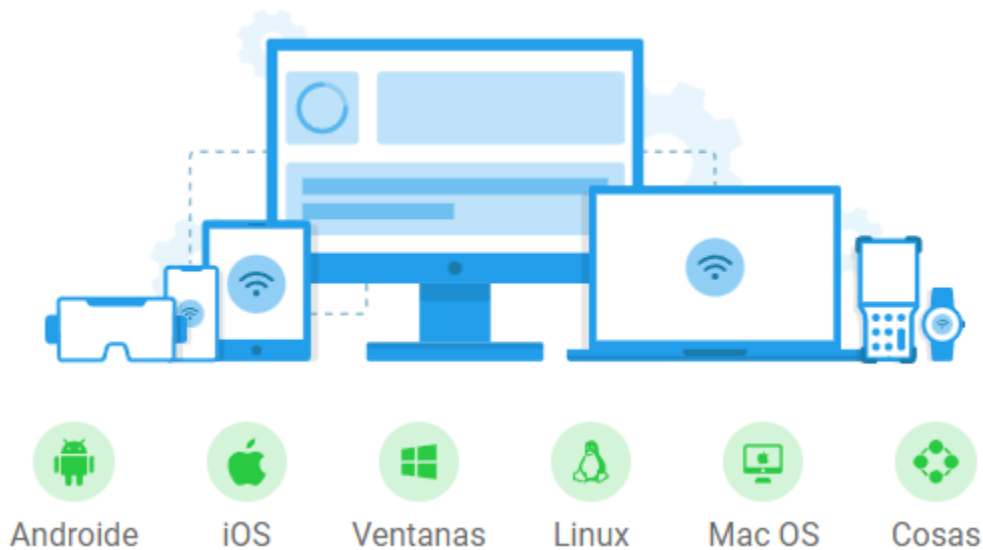


Imagen 5. SureMDM

¿Qué es SureMDM (administración de dispositivos móviles)?

SureMDM de 42Gears es una solución MDM intuitiva y potente y una aplicación MDM para plataformas Android, iOS / iPadOS, Windows, Linux, macOS, Wear OS, VR e IoT. Puede proteger, monitorear y administrar los dispositivos de propiedad de la empresa para uso exclusivo, así como los dispositivos de propiedad de los empleados que se utilizan para acceder a los datos de la empresa (BYOD). SureMDM incorpora todos los aspectos de la movilidad empresarial a través de la gestión unificada de terminales, incluida la gestión de aplicaciones móviles, la gestión de dispositivos móviles y la gestión de contenido móvil.

6.1 Solución MDM para la gestión del ciclo de vida de los dispositivos



Inscripción

SureMDM proporciona un centro integral para inscribir cualquier tipo de dispositivo en su red. Cuando corresponda, el software MDM funciona con **Android** Zero-Touch Enrollment (ZTE), Apple Business Manager y **Windows** Autopilot para construir rápidamente la red de su dispositivo. También puede inscribir dispositivos manualmente instalando una aplicación MDM en el dispositivo y conectando fácilmente la aplicación a la consola MDM central. Además, puede inscribir dispositivos de propiedad de los empleados (**BYOD**) a través de los perfiles de trabajo de Android y la inscripción de usuarios de Apple, y generar un contenedor virtual seguro para almacenar datos confidenciales.



Aprovisionamiento

El software MDM simplifica el aprovisionamiento de dispositivos con las aplicaciones y el contenido que necesitan. Utilice Apple Business Manager o Managed Google Play para impulsar aplicaciones, o permita que los empleados accedan a una tienda de aplicaciones empresarial exclusiva y segura. Para archivos seguros, ofrezca a los empleados un almacén de archivos exclusivo. También puede bloquear los dispositivos en varias aplicaciones, o en una sola aplicación, para asegurarse de que los empleados usen los dispositivos según lo previsto una vez que los implemente. El componente de **bloqueo de quiosco** de SureMDM le permite limitar fácilmente la funcionalidad del dispositivo para que los dispositivos puedan cumplir un propósito específico. Además, el software de administración de dispositivos móviles también le permite bloquear la navegación por Internet en sitios web aprobados previamente para una navegación segura.



Despliegue

La implementación de dispositivos para los empleados puede ser un desafío si los certificados de seguridad y otras credenciales importantes no llegan a todos los dispositivos correctamente. SureMDM le brinda una forma sencilla de enviar y verificar certificados de seguridad en cualquier momento, asegurándose de que los dispositivos funcionen bien una vez implementados. Otro problema potencial es que los dispositivos pueden no sincronizarse correctamente con Wi-Fi, pero si están bloqueados, los usuarios no pueden reconfigurar Wi-Fi. La solución de bloqueo de SureMDM abre automáticamente la configuración de red cuando es necesario, incluso cuando la configuración del dispositivo está normalmente bloqueada, asegurándose de que todos puedan acceder a Internet en cualquier momento después de la implementación.



Gestión

La gestión de dispositivos activos requiere que los administradores **realicen** un seguimiento de muchas cosas a la vez, y el software MDM de **42Gears lo** hace posible. Con una solución MDM, puede restringir automáticamente la actividad del dispositivo en función de la hora del día y la ubicación, por ejemplo, y monitorear el consumo de datos para advertir o bloquear dispositivos que consumen mucha información. Además, puede coordinar las actualizaciones de aplicaciones remotas en todos los dispositivos desde la consola central, incluso cuando los dispositivos están en el campo. Esto mantiene el software del dispositivo consistente entre los usuarios sin exigirles un tiempo excesivo. Quizás lo más importante es que la solución de problemas remota permite a los administradores hacer que los dispositivos funcionen desde cualquier lugar, eliminando la mayoría de los costos de viaje y minimizando el tiempo de inactividad del dispositivo.



Jubilación

Cuando llega el momento de eliminar los dispositivos, puede utilizar una solución MDM para realizar un seguimiento de los dispositivos y asegurarse de que se restablezcan todos los valores de fábrica. También puede borrar de forma remota los dispositivos perdidos para garantizar que los datos de esos dispositivos no caigan en las manos equivocadas. Con los dispositivos propiedad de los empleados, SureMDM facilita la extracción del contenedor empresarial seguro del dispositivo.

Para obtener más información sobre la gestión del ciclo de vida, consulte la [Guía definitiva para la gestión de dispositivos móviles](#).

6.2 Flujo de activación del sistema

Desde la línea de activación, los técnicos especialistas instalarán la aplicación SureMDM, validando el correcto funcionamiento y respectivo enrolamiento.

6.3 Flujo de enrolamiento

El enrolamiento se verificará desde Web Console SureMDM, donde esta consola basada en web proporcionará una vista centralizada de todos los dispositivos inscritos y permite que el administrador administre los dispositivos de forma remota.

Nuestro servicio llave en mano, creará un Árbol con todas las sucursales e indexará cada dispositivo donde corresponda, para ello se debe tener con anticipación los nombres de las dependencias y direcciones.

Algunas de las funciones que validaran nuestro personal de activación en la consola web se indican en la siguiente figura:

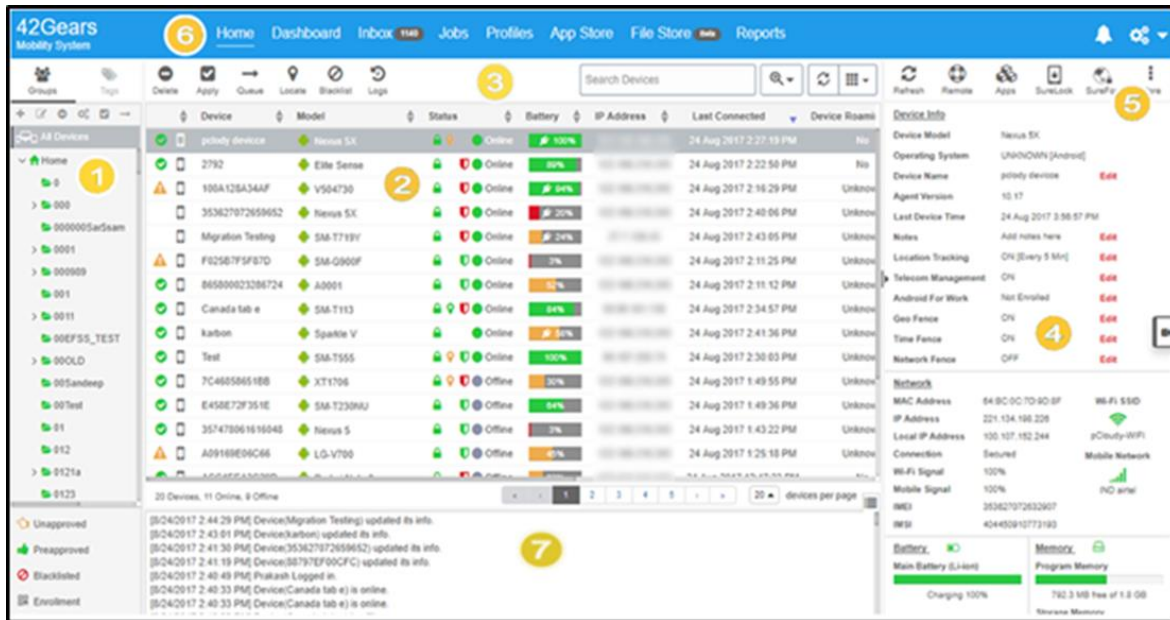














Imagen 6. Consola SureMDM

1. Grupos de dispositivos / etiquetas
2. Lista de dispositivos
3. Barra de herramientas del dispositivo
4. Panel de información del dispositivo
5. Barra de herramientas de acción rápida
6. Panel de utilidades
7. Registros del sistema

La descripción de los iconos de la consola web se proporciona en la siguiente tabla:

Iconos	Descripción
Grupos de dispositivos	No aprobado
	Pre aprobado
	Blacklisted
	Inscripción
Estado de trabajos	Trabajos implementados con éxito
	Trabajos pendientes de impulsar

	 Trabajos implementados con error
Estado del dispositivo	 Conexión segura  Seguimiento activado, ubicación más reciente disponible  Seguimiento activado, ubicación disponible  Seguimiento activado, ubicación no disponible  Dispositivo asegurado con SureLock  Dispositivo no protegido. SureLock no se está ejecutando  En línea  Desconectado
Estado de la batería	 Por encima del 80%  Menos del 60%  Menos de 20%

**En este proceso se validará que todos los dispositivos cuenten con la APK de cursos y SureMDM Activado.

Además, con SureMDM el cliente obtendrá los siguientes beneficios:

- Gestión integral remota de los dispositivos
- Plataforma Cloud de gestión de dispositivos Android
 - Soporta Android Enterprise
 - Despliegue de Aplicaciones
 - Control Remoto
 - Geolocalización en Tiempo Real, Histórico y Geocercas
 - Transferencia de documentos y contenido
 - Borrado y Bloqueo remoto

SureMDM's Management Capabilities for Lenovo Devices



Imagen 7. Capacidades SureMDM sobre dispositivos Lenovo

Esenciales ventajas:

- DEFINE Y APLICA POLÍTICAS DE USO
- MONITOREA E IDENTIFICA USUARIOS EN LA RED
- POTENCIA AL MÁXIMO LA EFICIENCIA DE TU EMPRESA
- INHABILITA FUNCIONES EN ENTORNOS REGULADOS
- PROTEGE TUS OPERACIONES FRENTE AL EXTRAVÍO O ROBO DE DISPOSITIVOS
- LOGRA UN MÁXIMO NIVEL DE ESCALABILIDAD PARA HACER CRECER EL NEGOCIO

Cada tablets entregada ya contara con SureMDM:

- Enrolamiento del dispositivo desde fabrica Local
- Gestión del dispositivo
- Control de Funciones
- Reportes APK instalada y su versión.
- Geolocalización

6.4 Alcances del software

La siguiente tabla describe las principales características del software SureMDM y su alcance:

42Gears SureMDM Standard	
Multi-OS Support Android, iOS/iPadOS, macOS, Windows 7,8,10, Linux, Things (IoT) Management, Android VR, Windows Mobile/CE, Wear OS based corporate or employee-owned devices	✓
Enrollment Multiple enrollment options including Android Enterprise (DPC and QR Code enrollment), Apple Business Manager (DEP), and Windows Autopilot	✓
Application Management Install/Uninstall apps, View installed apps, Detect application information for diagnostics and analysis	✓
Remote Control Unattended remote access & control, file transfer, process viewer for providing remote assistance	✓
Kiosk Mode Lockdown to allowed apps, websites, Single Application Mode	✓
Location Tracking Realtime GPS tracking on Google Maps with historical tracking	✓
Content Management Secure transfer of files, documents, and media, supports relay technology	✓
Security Management Remote Wipe, Remote Lock, Apply corporate password policy	✓
Multi-Language Support English, French, Spanish, German, Italian	✓
Reports Basic and custom reporting	Basic
Number of Admin Users IT technicians and administrators	3

SureMDM es un software licenciado y estará vigente por 1 año en los dispositivos, si el cliente quisiera renovar el licenciamiento, se debe contactar con el respectivo ejecutivo comercial de Ricoh.

Tiempo del servicio SureMDM

El Software SureMDM tendrá una vigencia de suscripción por un año desde la emisión de la orden de compra.


Mesa de Ayuda (Soporte MDM)

El cliente contará con soporte directo del fabricante SureMDM por la duración de la suscripción (1año), donde podrá realizar distintas consultas de configuraciones y beneficios adicionales que entrega el software.

Adicionalmente se entregará una capacitación remota básica para los representantes técnicos del cliente, para que puedan administrar y sacarle el mayor provecho a la herramienta.

No está de más señalar que todos los dispositivos se entregaran enrolados y configurados. (llave en mano).

7 Producto ofertado

Producto	Imagen Referencial Tab M10 HD 2da Gen (10.1", Android)
<p>Tab M10 HD 2da Gen (10.1", Android) Next</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Subiendo la vara de las tablets ✓ Diseño metálico y ultramoderno con pantalla de 10.1" HD ✓ Android Pie y altavoces duales con Dolby Atmos® ✓ Cámara trasera de 8 MP y frontal de 5 MP con conectividad 4G LTE opcional ✓ Algunos puertos/ranuras pueden variar; colores sujetos a disponibilidad 	
Display	10.1", HD TDDI, 1200x800
Dimensions	241.54 mm (H) X 149.38 mm (W) X 8.25 mm (T)
Weight	420g
Processor	MediaTek® Helio P22T, Octa-core, 4x2.3GHz + 4x1.8GHz
Memory	3GB+32GB
Speakers	Dual speakers
Audio	Dolby Atmos®
Mic	Dual Microphones
Camera	Front 5MP FF, Rear 8MP AF
Connection	802.11 a/b/g/n/ac (2.4G&5G), FM / BT5.0, GPS + Glonass + Beidou
OS	Android™10
Voice	Dual mics & dedicated DSP
Assistant enablement	Support Google Assistant
Sensors	G-sensor, Vibrator, Hall Sensor
Battery	5000mAh for ROW

Colors	Iron grey
Micro SD	Up to FAT32 256 GB y exFAT up to 1 TB.
LTE Bands	ROW GSM : B2/B3/B5/B8 WCDMA : B1/B2/B5(B6/B19)/B8 FDD LTE : B1/B2/B3/B4/B5(B19)/B7/B8/ B20/B28(a+b) TDD LTE : B38/B40
Software MDM	SureMDM 1 año
Software	APK Cursos
Garantía	1 año de garantía Carry-in.
Grabado y logo	Serigrafía laser y logo en BIOS del programa entregado por el cliente.
Mejora Experiencia de usuario	ADP ONE

7.1 Alcance del Servicio de Garantía

Política de cobertura de Garantía

RICOH y Lenovo garantizan que cada producto de hardware está libre de defectos en sus materiales y mano de obra bajo un uso normal durante el período de garantía. El período de garantía para el producto empieza en la fecha de compra original especificada en la factura del Cliente, a menos que LENOVO le informe de lo contrario por escrito.

De acuerdo con el producto, la garantía es de 1 año carry-in, especificada en la póliza de garantía del equipo Lenovo, con cobertura en partes y/o mano de obra. Este puede extenderse hasta 5 años dependiendo de la solicitud del cliente.

a) Con la CRU de sustitución se incluyen las instrucciones de devolución, una etiqueta de envío prepagado y un embalaje.

b) Si el Proveedor de Servicios no recibe la CRU defectuosa a los 30 días de que el usuario/cliente haya recibido la CRU de sustitución, se podría cobrarle un cargo por la CRU de sustitución.

Dentro del servicio de garantía estándar de LENOVO, pueden existir diferentes modelos con los que se proceda a la resolución del problema reportado. Este modelo de servicio varía de acuerdo con el tipo de garantía sobre el equipo reportado.

Flujo del Servicio de Garantía

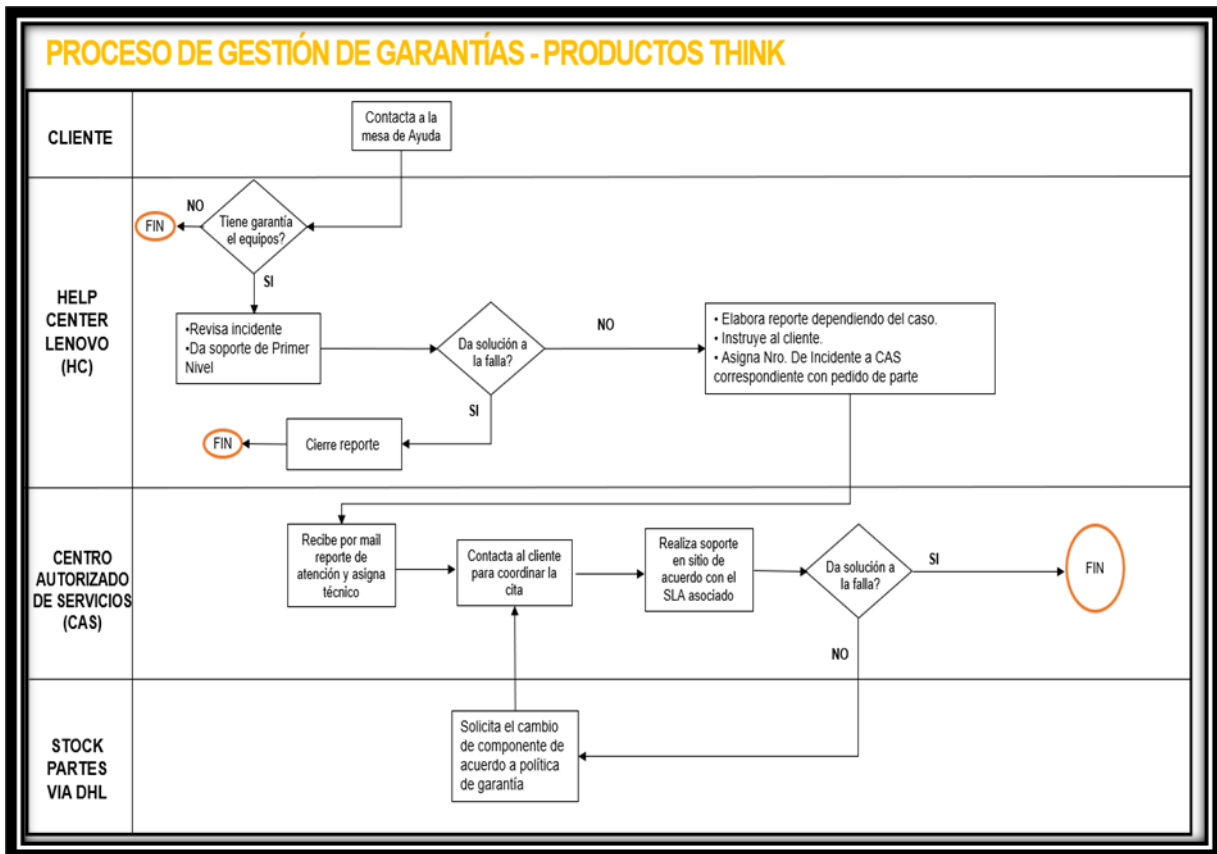


Imagen 8. Modelo de servicio de garantía

7.2 Servicio de Unidad Reemplazable por el usuario/cliente (“CRU”)

Bajo el Servicio de CRU, el Proveedor de Servicios enviará las CRU al usuario/cliente para que éste las instale. La mayoría de las CRU son fáciles de instalar, si bien otras pueden requerir ciertas habilidades técnicas y herramientas. La información sobre las CRU y las instrucciones para su sustitución se envían con el producto y están disponibles en LENOVO en cualquier momento, si la solicita el usuario/cliente. El usuario/cliente podría solicitar que un Proveedor de Servicios instale algunas CRU bajo uno de los otros tipos de servicios de garantía designado para su producto. La instalación de las CRU externas (como ratones, teclados o monitores) es responsabilidad del usuario/cliente. LENOVO especifica en los materiales enviados con una CRU de sustitución si la CRU defectuosa se debe devolver, cuando sea necesaria la devolución.

7.3 Metodología del Servicio

La metodología que será aplicada en la prestación del servicio de garantía estándar que se considerará en esta operatoria comienza con el llamado de un usuario/cliente al Centro de Atención de clientes LENOVO a través de la línea 188 800 462 888 o desde celulares al +56 23210 3145.

El Centro de Atención de clientes LENOVO actuará como único punto de contacto (SPOC), vía mail o chat o utilizando alguna herramienta de gestión vía web.

Desde el Centro de Atención de Llamados, en adelante Helpcenter, se realizarán los controles de los datos de los usuarios, vigencia de la garantía, posibilidad de resolución online o bien mediante envío de repuestos directamente al usuario/cliente (CRU).

En los casos donde el Helpcenter no pueda resolver los incidentes reportados en forma remota, sugerirá la parte de hardware a recambiar y asignará el caso a un Centro Autorizado de Servicio LENOVO, en adelante CAS, mediante un sistema de gestión de incidentes.

Una vez asignado el caso, el CAS gestionará la resolución del incidente en domicilio del usuario/cliente (On site) o bien en sus propios laboratorios (Carry in) según el tipo de Garantía contratada por el usuario/cliente.

Una vez asignado el caso, el CAS confirmará el pedido de la parte de hardware sugerida por el Helpcenter y registrará la solicitud de esta en el sistema de gestión de partes de LENOVO (SAP) así como para validar la dirección de mail y otros datos del usuario.

Una vez recibida la/las parte/s necesarias para la reparación del equipo el CAS procederá a coordinar la fecha de reparación en casa del usuario/cliente para los casos On site o bien reparará el equipo recibido (Carry in) y contactará al usuario para notificar el cierre del incidente.

En todos los casos el usuario/cliente podrá averiguar sobre el grado de avance de la resolución del incidente a través de Helpcenter y escalará a LENOVO los casos donde por demoras o cualquier otro tipo de imprevisto suponga que no se podrá cumplir con la expectativa de solución del usuario/cliente.

7.4 Sustitución de un producto o de piezas

Cuando el servicio de garantía implique el intercambio de un producto o pieza, el elemento reemplazado por el Proveedor de Servicios pasará a ser propiedad de LENOVO y el elemento facilitado pasará a ser propiedad del usuario/cliente.

Todos los elementos reemplazados deben ser genuinos y no haber sido alterados. El elemento facilitado puede no ser nuevo, pero estará en buen estado de funcionamiento y tendrá al menos una funcionalidad equivalente a la del elemento reemplazado. El elemento facilitado asume el estado de garantía del elemento reemplazado. Todos los accesorios poseen garantía estándar de 1 año.

Antes de que el Proveedor de Servicios (CAS) intercambie un producto o pieza, el usuario/cliente acepta:

- a) Retirar todos los dispositivos, piezas, opciones, alteraciones y conexiones que no estén bajo el servicio de garantía;
- b) Asegurarse de que el producto esté libre de obligaciones o restricciones legales que impidan su intercambio; y

c) Obtener la autorización del propietario para que el Proveedor de Servicios preste servicio a un producto que no sea propiedad del usuario/cliente.

7.5 Conceptos no cubiertos por la garantía estándar

a) El funcionamiento sin interrupciones o errores de un producto.

b) Pérdida de los datos o daños en éstos.

c) Cualquier programa de software, tanto si se ha proporcionado con el producto como si se ha instalado posteriormente

d) Una avería o daños derivados de un uso indebido, accidente, modificación, entorno físico u operativo inadecuado, desastres naturales, subidas de voltaje o mantenimiento inadecuado efectuado por el usuario/cliente.

e) Cualquier producto de terceros, incluidos aquéllos que LENOVO pudiera proporcionar con o integrar en un producto de LENOVO a solicitud del usuario/cliente.

f) Cualquier soporte técnico o de otra índole, como pueda serlo la asistencia sobre “preguntas relativas al funcionamiento” y las referentes a la configuración e instalación del producto.

g) La garantía estándar quedará anulada con la retirada o alteración de las etiquetas de identificación del producto o de sus piezas.

7.6 Excepciones

Las condiciones a los tiempos de respuesta o SLA que pueden ser considerados como excepciones y que pueden originar a una resolución extra por parte de LENOVO se consideran.

a) Falla de Equipo dentro de los primeros días de adquirido de acuerdo el producto por el usuario/cliente final. (DOA – con base en ley País)

b) Demora excesiva en la disponibilidad la/las parte/s necesarias para la reparación del equipo.

c) Fallas reiteradas del equipo en un determinado plazo de tiempo.

d) Demora en la atención técnica del CAS.

7.7 Resumen de Garantías y Cobertura para el Proyecto

- Contact center para asistencia en requerimientos de fallas de hardware
- La garantía debe cubrirá cualquier falla de hardware, el cual será atendido por el centro autorizado del fabricante, el cual en su diagnóstico deberá reparar el dispositivo.
- Los acuerdos de servicios SLA estándares de 5 días hábiles, con atención de lunes a viernes de 09:00 a 18:00hrs

Antes de iniciar el proceso de despliegue se generará un Kick Off con la entrega total de información y procedimientos de soporte y garantía del Hardware.

8 Servicio de Conectividad a Internet

Estos servicios buscan entregarle una oferta más atractiva y que se adapte a las necesidades del proyecto. Para esto ofrecemos en servicio exclusivo y único adquiridos con la compañía de Telecomunicaciones Entel. De esta forma obtendrá la combinación que sea necesaria para asegurar una óptima conexión a todos sus beneficiados manteniendo el control y calidad del servicio.

Estos servicios serán adquiridos a Entel compañía de telecomunicaciones, donde nos aseguramos de que les brindarán a los usuarios finales el mejor servicio de conectividad y cobertura de internet móvil a lo largo país.

8.1 Reconocimientos a ENTEL

Merco Empresas: Sexto lugar del ranking de las empresas con mejor reputación corporativa. Son los líderes en la industria de telecomunicaciones.

Premio Lealtad del Consumidor: NPS primer lugar de la categoría “Telefonía móvil” en este reconocimiento que otorga Alco Consultores a las empresas que han generado los mayores niveles de lealtad y buenas experiencias en sus clientes.

ProCalidad: Obtuvo el primer lugar de la categoría “Telefonía fija” en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes.

Merco Talento: Se ubicó en el séptimo puesto del ranking que reconoce a las empresas destacadas en atracción y retención de talentos. Líder en la industria.

PXI–Praxis Index Xperiencia 2020: Los mejores en telefonía fija, según el ranking que mide las experiencias entregadas por las 129 principales marcas del país.

Effie Awards Ganamos el Gran Effie 2020: Un Effie de oro y dos de plata por la campaña “Buenas señales”, desarrollada en 2019.

Reconocimiento al Compromiso con la Integridad 2020: Una de las siete organizaciones distinguidas por Fundación Generación Empresarial por avances realizados en la medición de la cultura interna de integridad. Para ello, las empresas son evaluadas a través del Barómetro de Valores y Ética Empresarial FGE. Recibió el reconocimiento en la categoría “Primera medición”.

Talento LGBT: Mejores lugares para trabajar (Equidad CL). Obtuvo este sello que destaca a las empresas e instituciones líderes en la construcción de espacios inclusivos para la comunidad LGBT+, impulsado por Fundación Iguales y Human Rights Campaign.

Radiografía Pride Connection: Evaluados con nota A en la radiografía anual de las empresas miembros de Pride Connection. Esto le confirió el rol de mentores de otras empresas que están desarrollando sus procesos de transformación cultural.

Dow Jones Sustainability Index: Por quinto año consecutivo parte del Índice de Sustentabilidad Dow Jones, integrando los índices de Chile y MILA. Tras completar la evaluación, alcanzó el puesto 17 del ranking general de la industria de telecomunicaciones a nivel global, un ascenso de cuatro lugares respecto a 2019.

8.2 Cobertura de la red de ENTEL

En Santiago y las principales ciudades del país podrá acceder a la red Entel que permite su plan y dispositivo móvil (4G o 3G). Al salir de la zona de cobertura se conectará automáticamente a la red inmediatamente inferior. Más información de coberturas por dirección en <http://www.entel.cl/4g/>

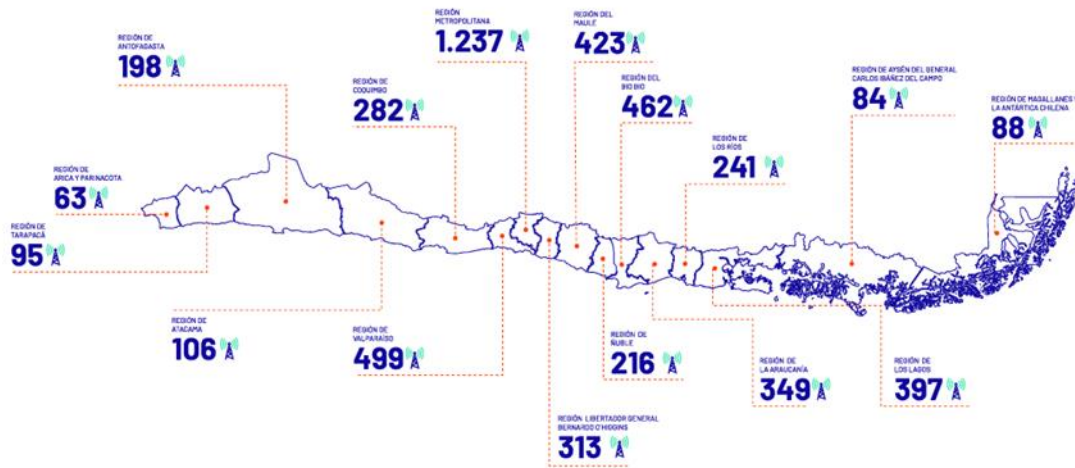


Imagen 9. Cobertura de redes de ENTEL

La conectividad y la calidad de servicio son dos de los atributos más reconocidos por sus clientes. Esta reputación se sustenta en el trabajo de décadas que han realizado para ampliar la cobertura con una red en constante mejora y actualización.

El Servicio móvil cumple con los más altos estándares internacionales y los exigidos localmente por la SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES (SUBTEL) en lo que se refiere a calidad de las llamadas.

De acuerdo con los Indicadores de calidad de la red móvil de la SUBTEL, ENTEL cuenta con un promedio de llamadas realizadas y terminadas exitosamente que supera el 99% por región a lo largo de Chile.

8.3 Detalles del Servicio

Acceso a internet: Se entregará la conexión del proveedor, donde la red de datos entregará seguridad en la información traficada, al operar con los protocolos de seguridad propios de la tecnología 3G y 4G. Estos protocolos de encriptación operan en toda la trayectoria, es decir, desde el módem celular hasta nuestro core de datos y desde el core del proveedor de datos hasta Internet.

Conexión: Nos aseguramos de que el Internet móvil 4G entregan la conexión hacia internet y son habilitados con los parámetros propios de la red mediante el APN Público.

Para Cliente ofrecemos el siguiente plan de Servicios de internet móvil:

Plan	Líneas	Cuota de internet	Tecnología
Plan Empresa – 6 meses de servicio - SIMCARD	46.337	60 GB Libres/Mensuales	4G LTE

Plan con Internet de 60 GB Libres/Mensuales: una vez consumida la cuota de navegación contratada, no cortara el servicio de navegación, la velocidad disminuye a 256Kbs de subida y bajada permitiendo al usuario mantener la navegación a estas velocidades en sus dispositivos sin cargos adicionales.

Velocidades Internet Móvil ***						
Red	Velocidad Máxima		Velocidad Promedio Nacional		Velocidad Promedio Internacional	
	Descarga	Subida	Descarga	Subida	Descarga	Subida
3.5G	4 Mbps	1.5 Mbps	1.5 Mbps	600 Kbps	500 Kbps	64 Kbps
4GLTE	20 Mbps	4 Mbps	4 Mbps	600 Kbps	500 Kbps	64 Kbps
4GLTE ADVANCED	40 Mbps	4 Mbps	10 Mbps	1.5 Mbps	500 Kbps	64 Kbps

Imagen 10. Velocidades de Internet móvil

8.4 Observación al servicio de internet móvil

El proyecto considera 6 meses en los servicios de internet móvil, no obstante, en nuestra propuesta incluiremos 2 meses adicionales del servicio de internet móvil, para cubrir el proceso de distribución según lo planificado en nuestra carta Gantt.

8.5 Canales de Atención Entel

**Tienda Entel
Convience**

- Solicitud de planes.
- Compra de Equipos y Accesorios.
- Contratación de Netflix, Spotify y Google Play y Youtube.

entelconvience.cl

Canal Telefónico

- Reclamos.
- Incidencias Técnicas.
- Bloqueos.

Exclusivo **clientes activos en convenio.**

Desde móvil Entel *106
Desde red fija 600 3600106

Atención de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 h. Excepto festivos.

**APP Entel
Empresas**

- Cambio de planes.
- Consulta de saldos.
- Pago de la boleta.
- Información del plan

Disponible en:

Descarga en App Store Descarga en Google Play

**Asistente Virtual
Olivia**

- Dificultades navegación.
- Información y consumo de Plan.
- Consultas Comerciales.

+56 9 3413 6117

Imagen 11. Canales de atención de Entel

8.6 Plan de entrega y Carta Gantt

Nuestra planificación parte de la base que la adjudicación será el día 02 de noviembre, como se indicó en la reunión aclaratoria del martes 19 de octubre, cualquier retraso puede modificar los tiempos reflejados en la carta Gantt.

Se planifican entregas de 7.500 unidades semanales parciales desde la tercera semana del mes de diciembre, logrando el objetivo de 46.337 unidades despachadas para semana 14. (2da semana de febrero 2022)

Las líneas productivas mencionadas en la actividad Delivery, detallan el proceso de entrega parcializado hasta finalizar en la semana número 14.

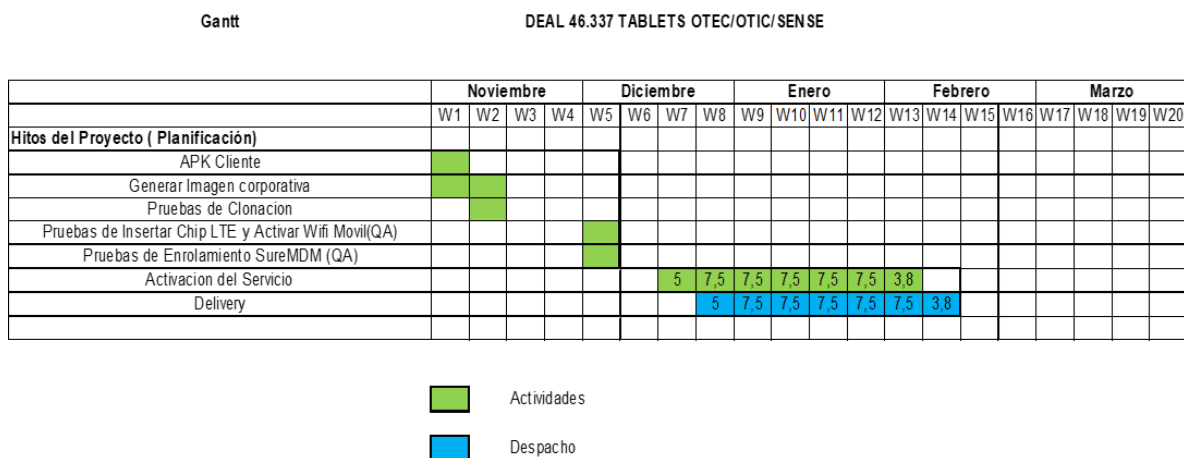


Imagen 12. Detalle de la planificación

(*) Los plazos de entregas consideran las unidades totalmente configuradas y activadas para ser utilizadas por los usuarios finales, desde este punto, los clientes podrán planificar las entregas a las distintas dependencias de las OTEC distribuidas a nivel nacional.

(*) para la banda 2 que indica el pliego asociado a las cantidades indicadas, estas podrán iniciar un proceso de trabajo 30 días posteriores a la notificación de inicio de dicha etapa, considerando que la segunda parte (Banda 2) deberá ser anunciada durante el mes de diciembre 2021 como máximo para cumplir con las fechas indicadas anteriormente.

A continuación, se describe los distintos pasos ejecutados de los servicios Profesionales (Llave en Mano del proyecto):

- Equipamiento Lenovo tab M10 HD (2nd Gen)
- Revisar los 46.337 equipos que cuenten con todos sus accesorios.
- Chequear carga de imagen corporativa, actualización de parches y paquete de programas según corresponda al usuario

- Servicios de preparación y activación tab M10 HD (2nd Gen)
- Servicios de activación de SIMCARD 4G
- Instalación de APK de Cursos
- Enrolamiento de tablets en Software de Gestión MDM llamado SureMDM
- Servicio de control de calidad e inventario.
- Entrega de Lenovo tab M10 HD (2nd Gen) en sucursales
- Control del proyecto vía sistema web (preparación, inventario, logística, entrega)
- Embalaje según plan de despliegue.
- Despacho a sucursal correspondiente a cada Región.
- Protocolos aforo normados.
- Cada técnico contara con guantes protectores y mascarillas.
- Cada técnico contara Pulseras antiestáticas y herramientas de masterización.
- Se ejecuta proceso de limpieza y sanitización durante el proceso de preparación y sellado de los productos.
- Se considera en la línea de producción un área de discrepancias para la reposición de productos ante una falla de Software/Hardware, para no afectar, la producción y cumplir con las entregas planificadas.

9 Software Plan Nacional de Alfabetización Digital

A continuación, se expondrá cada uno de los pasos que se llevarán a cabo para la confección de la Curso/paquete Educativo correspondiente al Plan Nacional de Alfabetización Digital. En síntesis, se pretende explicar tres puntos esenciales:

1. Diseño de Curso: en función a la metodología y objetivos de aprendizaje propuestos por SENCE
2. Desarrollo de Plataforma para generación de Códigos y gestión SENCE-OTIC-OTEC
3. Mesa de Ayuda y soporte en cuanto a Usuarios y Garantías.

9.1 Diseño del Plan Nacional de Alfabetización Digital

9.1.1 Metodología del Curso

En función a la estructura metodológica y objetivos de aprendizajes planteados por SENCE para efectuar el “Plan Nacional de Alfabetización Digital”, se confeccionará un curso compuesto por 8 unidades modulares de aprendizaje más un módulo introductorio que involucra lo siguiente:

Módulo	Nombre Módulo
0	Aprendiendo los elementos básicos de mi capacitación
1	Mi ingreso y manejo en el uso de Tablet
2	Manejo de internet en mi Tablet
3	Uso de herramientas de Microsoft Office y correo electrónico en mi Tablet
4	Ciberseguridad de mis datos en el Tablet
5	Búsqueda de empleo en redes digitales desde mi Tablet
6	Potenciando y formalizando mi emprendimiento desde la Tablet
7	Marketing digital y e-commerce del negocio en redes sociales
8	Mis tramites digitales gubernamentales desde el uso de Tablet

9.1.2 Requerimientos Instruccionales

El curso será diseñado considerando como eje central la competencia de cada módulo, así como de sus objetivos de aprendizaje. Es decir, tanto los guiones como las evaluaciones y actividades de cada módulo serán diseñadas con el fin de garantizar el desarrollo de dicha competencia y/o la evaluación de cada aprendizaje esperado.

Cada contenido respetará estructura SENCE, es decir: contenido vídeo actor y/o simulación, resumen del módulo, actividades interactivas, evaluación modular, evaluación diagnóstica y final y glosario.

Los guiones matrices se construirán con un carácter interactivo e interpelativo, es decir se trabajará invitando a la persona a pensar sobre su posición frente a un determinado tema y junto a ello, se considerará la construcción de actividades interactivas entre contenidos, con el fin de proporcionar un rol más activo a los participantes y a su vez, reforzar contenidos específicos que ayudarán en la comprensión de ideas fuerza, así como en los resultados en las evaluaciones formativas y final. Asimismo, los contenidos de cada guion se trabajarán elaborando preguntas reflexivas, cuando así lo amerite, destacando la importancia de la parsimonia en cuanto a su elaboración. Junto a ello, se considerará la estructura propuesta como una guía, pero se resumirán contenidos en el proceso, con el fin de desarrollar un curso cercano y acorde a la población objetivo.

Como se mencionó anteriormente y con el fin de evaluar los aprendizajes esperados, cada evaluación modular tendrá 7 preguntas, las cuales se confeccionarán en función a los aprendizajes esperados de cada módulo. Adicional a ello, presentarán un feedback directo informando al participante, cuando finalice cada evaluación, tanto de su porcentaje de aprobación, así como sus errores y/o aciertos en cada pregunta. Finalmente, la evaluación diagnóstica tendrá un total 7 preguntas de nivel cognitivo básico de comprensión y conocimiento, esto quiere decir, que la mayoría de las preguntas serán de carácter conceptual; por ejemplo, qué es internet, qué es emprendimiento, qué entiende por red social. Finalmente, en la Evaluación Final, se construirán un total de 12 preguntas en las cuales el contenido por evaluar comprenda ciertos elementos específicos del desarrollo del curso, es decir conceptos o análisis de casos que se encuentran explicados a lo largo de los ocho módulos.

Para definición de formato (vídeo Actor o Simulación) se considerarán los contenidos propuestos en la licitación, desarrollando un formato vídeo actor cuando se requiera generar un vínculo más cercano y/o significativo del contenido con la persona; por otro lado, cuando el contenido aluda sobre adopción de alguna herramienta o elemento relacionado con ofimática, se seleccionará el formato de vídeo simulación asistida, con el fin de realizar una descripción detallada paso a paso que simule en ambiente real lo que la persona deberá ejecutar a futuro y garantizando con ello, la comprensión del contenido específico a tratar.

Con el propósito de incorporar imágenes junto a conceptos básicos, con una estructura, objetivos, teorías útiles y claridad de los contenidos, se propone la revisión de la estructura por un panel de expertos en materia de Emprendimiento, Marketing Digital, Contabilidad, Ofimática, Diseño Instruccional y Programas Sociales SENCE.

Cada contenido será desarrollado respetando los tiempos de duración máxima de 3 minutos, salvo cuando la explicación de un determinado concepto, desde guion instruccional, no amerite el corte arbitrario del mismo. Adicional a ello, se incluirán 4 elementos en pantalla a la vez, replicando la información del audio en una palabra por medio de subtítulos. Para estimación de tiempos se estimarán 2 segundos de lectura por palabra y concepto.

9.1.3 Formato Vídeo Actor

Serán realizados en estudios personalizados y adaptados con el fin de generar un espacio armónico y se cercanía con los participantes.

Las Cámaras destinadas para la grabación cumplirán con las exigencias propuestas presentando como alternativas Canon C200 de gama cine y Sony a7III, ambas con una resolución de imagen de hasta 4K.

Las grabaciones contemplarán 6 escenarios diferentes, realizándose en plano general, con ediciones dinámicas a plano medio o en movimiento.

Se considerará dentro del proceso de grabación ángulos que permitan la incorporación posterior de gráficas de refuerzo de contenido.

El audio será grabado a la par de las grabaciones con Lavalier Sony inalámbrico.

Asimismo, se incorporarán subtítulos a cada unidad de vídeo actor.

- Ciclo del Formato Vídeo Actor*
 - Pre-producción: Casting de actores en relación con guion entregado, elección de vestuario y maquilladores y preparación de escenografía y equipo técnico.
 - Producción: Grabación de vídeos en estudios.
 - Post- Producción: Sincronización Audio-Vídeo, Alturación de vídeos según guion, Montaje por cada unidad contenido curso, Edición final (Incorporación de gráficas, audios, música, subtítulos).
 - Exportación de curso.
 - Empaquetado.

* Nota: Cada actividad comprende a su vez su respectivo QA de revisión interna.

9.1.4 Formato Capturas por Vídeo Simulación

Como ya se mencionó anteriormente, el formato vídeo captura pretende simular, en ambiente Tablet, los pasos que se deben realizar para cumplir una determinada tarea. Se propone realizar dicho formato, siempre y cuando el contenido haga referencia a la utilización de algún software y/o a la utilización de alguna página de internet y/o confección de algún elemento propio de la alfabetización digital. El fin que persigue, dicho formato, es guiar en un paso a paso interactivo solicitando acciones al participante para cumplir con una tarea encadenada en forma secuencial.

- Otras condiciones del formato
 - Serán realizadas con software especializados para capturas por medio de programas de suite Adobe; su ejecución será de la siguiente manera:
 - Se trabajará directamente en el sistema operativo de la Tablet, pero se replicará la actividad para posteriormente en el PC y por medio de los programas de Adobe simular las acciones que el usuario debería visualizar en la Tablet.
 - Los guiones se construirán en un contexto explicativo y de ejecución, se pretende contextualizar una determinada tarea informando el cómo ha de realizarse y en qué contexto podría llegar a replicarse a futuro. Respondiendo al cómo lo hace y para qué servirá.

- Las explicaciones de simulación de software considerarán y se construirán en función a que cada concepto aprendido pueda ser aplicado también en las aplicaciones de escritorio de cualquier PC o notebook.
- Cada módulo presentará una actividad práctica, un resumen del módulo y una evaluación formativa.
- El Ciclo de Desarrollo de Vídeo Capturas
 - Análisis de tareas a desarrollar.
 - Desarrollo interactivo de la tarea.
 - Desarrollo de guiones de locución.
 - Integración de audios, gráficas y elementos de interacción*.

* Nota: Cada actividad comprende a su vez su respectivo QA de revisión interna.

9.1.5 Segmentación de temas según su formato

Preliminarmente se revisan los contenidos del curso y se propone la siguiente estructura de desarrollo.

Módulo 00	Aprendiendo los elementos básicos de mi capacitación	NOMENCLATURA	Formato
Contenidos	Comenzando el curso: lo que necesitas saber	PAN_M0_C1	Video actor
	¿Qué entendemos por Comunicación en el entorno digital?	PAN_M0_C2	Video actor
	Implicancias de la Comunicación Digital	PAN_M0_C3	Video actor

Módulo 01	Mi ingreso y manejo en el uso de Tablet	NOMENCLATURA	Formato
Contenidos	Características básicas de un dispositivo Tablet para su uso	PAN_M1_C1	Infografía
	Elementos principales del sistema Android en Tablet	PAN_M1_C2	Simulación
	Principales características del uso del Tablet	PAN_M1_C3	Simulación
	Actividad M1	PAN_M1_ACT1	Captivate (teórico)
	Resumen M1	PAN_RES_M1	PDF
	Evaluación M1	PAN_EV_M1	Preguntas

Módulo 02	Manejo de internet en mi Tablet	NOMENCLATURA	Formato
Contenidos	¿Qué entendemos por Internet?	PAN_M2_C1	Video actor
	Principales requerimientos para el uso básico de Internet	PAN_M2_C2	Video actor
	Navegadores web y páginas de búsqueda	PAN_M2_C3	Video actor
	Búsqueda de páginas web en internet	PAN_M2_C4	Simulación

	Principales opciones de búsqueda y descarga de información desde internet a la Tablet	PAN_M2_C5	Simulación
	Actividad M2	PAN_M2_ACT1	Simulación
	Resumen M2		PDF
	Evaluación M2		Preguntas

Módulo 03	Uso de herramientas de Microsoft Office y correo electrónico en mi Tablet	NOMENCLATURA	Formato
Contenidos	Principales aplicaciones de correo electrónico en Tablet	PAN_M3_C1	Simulación
	Características para el uso de herramientas de Gmail	PAN_M3_C2	Simulación
	Conceptos básicos de Excel	PAN_M3_C3	Simulación
	Datos y procedimientos básicos de Excel	PAN_M3_C4	Simulación
	Características básicas de Microsoft Word	PAN_M3_C5	Simulación
	Herramientas de Microsoft Word y sus funciones	PAN_M3_C6	Simulación
	Actividad M3	PAN_M3_ACT1	Simulación
	Resumen M3		Glosario
	Evaluación M3	PAN_EV_M3	Preguntas

Módulo 04	Ciberseguridad de mis datos en el Tablet	NOMENCLATURA	Formato
Contenidos	¿Qué entendemos por Ciberseguridad y cómo nos afecta?	PAN_M4_C1	Video actor
	Amenazas que aprovechan el factor humano	PAN_M4_C2	Video actor
	Tipos de robo de información en internet	PAN_M4_C3	Video actor
	Conociendo las principales amenazas a dispositivos móviles	PAN_M4_C4	Video actor
	Ciberseguridad y redes sociales	PAN_M4_C5	Video actor
	Antivirus para dispositivos Tablet	PAN_M4_C6	Video actor
	Medidas y recomendaciones de la ciberseguridad	PAN_M4_C7	Video actor
	Actividad 1 M4	PAN_M4_ACT1	Captivate
	Actividad 2 M4	PAN_M4_ACT2	Captivate
	Resumen M4	PAN_RES_M4	PDF
	Evaluación M4	PAN_EV_M4	Preguntas

Módulo 05	Búsqueda de empleo en redes digitales desde mi Tablet	NOMENCLATURA	Formato
Contenidos	Adentrándonos el mundo de la experiencia laboral	PAN_M5_C1	Video actor
	Aspectos fundamentales para mi perfil laboral	PAN_M5_C2_T1	Video actor
		PAN_M5_C2_T2	Infografía
		PAN_M5_C2_T3	Video actor
		PAN_M5_C2_T4	Infografía
	Principales recomendaciones para un buen perfil laboral	PAN_M5_C3	Video actor
	La búsqueda de empleo: aspectos por considerar	PAN_M5_C4	Video actor

	Las plataformas digitales de empleo y sus implicancias	PAN_M5_C5_T1a	Video actor
		PAN_M5_C5_T1b	Video actor
		PAN_M5_C5_T2	Video actor
		PAN_M5_C5_T2_CAPT	Capturas
		PAN_M5_C5_T3	Video actor
		PAN_M5_C5_T3_CAPT	Capturas
		PAN_M5_C5_T4	Video actor
	¿En qué debo fijarme al encontrar una oferta laboral?	PAN_M5_C6_T1	Video actor
		PAN_M5_C6_T2	Infografía
		PAN_M5_C6_T3	Video actor
	La entrevista laboral: implicancias y recomendaciones	PAN_M5_C7_T1	Video actor
		PAN_M5_C7_T2	Infografía
		PAN_M5_C7_T3	Video actor
	Plataformas para las entrevistas laboral	PAN_M5_C8_T1	Video actor
		PAN_M5_C8_T2_CAPT	Capturas
		PAN_M5_C8_T3_CAPT	Capturas
		PAN_M5_C8_T4_CAPT	Capturas
		PAN_M5_C8_T5_CAPT	Capturas
		PAN_M5_C8_T6_CAPT	Capturas
		PAN_M5_C8_T7_CAPT	Capturas
		PAN_M5_C8_T8_CAPT	Capturas
	PAN_M5_C8_T9_CAPT	Capturas	
	Conociendo la regulación laboral en Chile	PAN_M5_C9_T1	Video actor
		PAN_M5_C9_T2	Infografía
		PAN_M5_C9_T3	Video actor
	Liquidaciones de sueldo, descuentos y finiquito	PAN_M5_C10	Video actor
	Actividad 1 M5	PAN_M5_ACT1	Captivate
Actividad 2 M5	PAN_M5_ACT2	Captivate	
Resumen M5	PAN_RES_M5	PDF	
Evaluación M5	PAN_EV_M5	Preguntas	

Módulo 06	Potenciando y formalizando mi emprendimiento desde la Tablet	NOMENCLATURA	Formato
Contenidos	¿Qué implica emprender?	PAN_M6_C1_T1	Video actor
		PAN_M6_C1_T2	Infografía
		PAN_M6_C1_T3	Video actor
	Trabajando en una propuesta de valor efectiva	PAN_M6_C2_T1	Video actor
		PAN_M6_C2_T2	Infografía
		PAN_M6_C2_T3	Video actor
	Conociendo los obstáculos del emprendimiento	PAN_M6_C3	Infografía
	Tipos de proveedores y materias primas necesarias	PAN_M6_C4_T1	Video actor
		PAN_M6_C4_T2	Infografía

		PAN_M6_C4_T3	Video actor
	Implicancias de la contabilidad en el emprendimiento	PAN_M6_C5	Video actor
	Documentos tributarios e impuestos por considerar	PAN_M6_C6_T1	Video actor
		PAN_M6_C6_T2	Infografía
	¿Me protegen las leyes laborales y el sistema de previsión social?	PAN_M6_C6_T3	Video actor
		PAN_M6_C7_T1	Video actor
		PAN_M6_C7_T2	Infografía
		PAN_M6_C7_T3	Video actor
		PAN_M6_C7_T4	Infografía
	¿Qué necesito saber para formalizar mi empresa?	PAN_M6_C7_T5	Video actor
		PAN_M6_C8_T1	Video actor
		PAN_M6_C8_T2	Infografía
		PAN_M6_C8_T3	Video actor
		PAN_M6_C8_T4	Infografía
	Proceso de formalización del negocio virtual	PAN_M6_C8_T5	Video actor
		PAN_M6_C9	Video actor
	Emprendimiento mediante las redes sociales	PAN_M6_C10_T1	Video actor
		PAN_M6_C10_T2	Infografía
		PAN_M6_C10_T3	Video actor
	Actividad 1 M6	PAN_M6_ACT1	Captivate
	Actividad 2 M6	PAN_M6_ACT2	Captivate
	Resumen M6	PAN_RES_M5	PDF
	Evaluación M6	PAN_EV_M6	Preguntas

Módulo 07	Marketing digital y e-commerce del negocio en redes sociales	NOMENCLATURA	Formato
Contenidos	El impacto de las redes sociales en el Marketing digital	PAN_M7_C1	Video actor
	¿Quiénes usan las redes sociales y porque debo saberlo?	PAN_M7_C2_T1	Video actor
		PAN_M7_C2_T2	Infografía
		PAN_M7_C2_T3	Video actor
	¿Con qué frecuencia debo publicar en las redes sociales de mi negocio?	PAN_M7_C3	Infografía
	Gestionando las redes sociales para la atención a clientes	PAN_M7_C4	Video actor
	Interacción virtual y tipos de clientes en redes sociales	PAN_M7_C5_T1	Video actor
		PAN_M7_C5_T2	Infografía
		PAN_M7_C5_T3	Video actor
	Conociendo el Marketplace y el E-commerce	PAN_M7_C6_T1	Video actor
		PAN_M7_C6_T2	Infografía
		PAN_M7_C6_T3	Video actor
	Marketplace de Facebook y las formas de pago virtual	PAN_M7_C7	Video actor
	Actividad 1 M7	PAN_M7_ACT1	Captivate
	Actividad 2 M7	PAN_M7_ACT2	Captivate
	Resumen M7	PAN_RES_M7	PDF

Evaluación M7	PAN_EV_M7	Preguntas
---------------	-----------	-----------

Módulo 08	Mis tramites digitales gubernamentales desde el uso de Tablet	NOMENCLATURA	Formato
Contenidos	¿Qué es la clave única?	PAN_M8_C1_T1	Video actor
		PAN_M8_C1_T2	Infografía
	¿Cómo obtengo una Clave Única?	PAN_M8_C2	Video actor
			Video actor
	Procedimientos para obtención de clave única en internet	PAN_M8_C3	Video actor
			Video actor
	Recuperación y cambio de la Clave Única	PAN_M8_C4	Video actor
			Video actor
	Conociendo los aportes del estado y el registro social de hogares	PAN_M8_C5_T1	Video actor
		PAN_M8_C5_T2	Infografía
		PAN_M8_C5_T3	Video actor
	Beneficios y subsidios del estado	PAN_M8_C6	Infografía
	Subsidios SENCE	PAN_M8_C7_T1	Video actor
		PAN_M8_C7_T2	Infografía
		PAN_M8_C7_T3	Video actor
	Principales portales de postulación e información	PAN_M8_C8_T1	Video actor
		PAN_M8_C8_T2	Infografía
		PAN_M8_C8_T3	Video actor
			Video actor
	Actividad 1 M8	PAN_M8_ACT1	Captivate
Actividad 2 M8	PAN_M8_ACT2	Captivate	
Resumen M8	PAN_RES_M8	PDF	
Evaluación M8	PAN_EV_M8	Preguntas	

9.1.6 En cuanto al funcionamiento de la APPS

Cada contenido desarrollado para el plan nacional de alfabetización Digital será empaquetado en una APK para su posterior instalación en el dispositivo. Es importante destacar que la solución entregada presenta las siguientes características:

- El funcionamiento será 100% off-line, es decir no requiere de conexión a internet para su correcto uso y/o funcionamiento, dicha característica permite a los participantes desarrollar si ningún inconveniente su curso.

- En cuanto a los reportes y estados de avance, los datos asociados a participantes-estado de avance se registrarán de la siguiente forma:
 - Cada cinco minutos, nuestros sistemas, buscarán avances de los participantes comparando si es mayor el estado de avance en dispositivo Tablet que el evidenciado en su plataforma y realizará su respectiva actualización.
 - Cada vez que el dispositivo se conecte a una red de internet, el sistema automáticamente cargará y actualizará los avances de cada participante.
 - Cada código de activación generará en la plataforma un nuevo registro el cual podrá el cual reflejará las siguientes variables:
 - Nombre participante
 - RUT
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Porcentaje de avance por módulo
 - Porcentaje de avance general
 - Porcentajes de actividades y evaluaciones.
 - Nota y/o posición.
- La APP posee un menú en su costado izquierdo el cual al ser seleccionado desplegará:
 - Guía de Usuario (documento PDF).
 - Botón para editar datos de usuario.
 - Botón para sincronizar contenido, el cual permitirá actualizar el estado de avance del curso en caso de procesos de nueva instalación de APP*, es decir el participante no tendrá que realizar el curso, sino que continuará en el punto exacto de avance previo a perder y/o desinstalar su APP.
 - Botón desconectar.

* Nota: Para sincronización de contenido el usuario deberá ingresar el mismo código de activación entregado por OTEC. Un nuevo código no registrará estado de avance, independiente que sea el mismo participante.

9.1.7 Pasos para la activación de la APP

Con el fin de garantizar un proceso acorde a las demandas del Plan Nacional de Alfabetización Digital se explican cada uno de los pasos para activación de Curso una vez entregado el dispositivo Tablet.

I. Descripción “Activación del Curso en Dispositivo Tablet”.

1. El participante recibirá su dispositivo Tablet junto a su respectivo código de activación por los medios que cada OTEC considere pertinente.
2. Una vez encendido el dispositivo deberá abrir APP, está se encontrará en el escritorio del equipo.
3. Al realizarlo, solicitará al participante el ingreso del código de activación proporcionado por OTEC, el cual será un código numérico de 16 dígitos.



4. Posterior a ello, se solicitará al participante ingresar sus datos personales (Nombre, Apellido, correo electrónico, teléfono, rut)



Alfabetización
>>>DIGITAL

Completa tus datos personales antes de iniciar.
Todos los datos son necesarios.

NOMBRE
APELLIDO
RUT
N° TELEFÓNICO
E-MAIL /CORREO

ACEPTAR

Rellene la información de usuario. Todos los campos son requeridos.

5. El participante accederá al curso realizando primeramente la evaluación diagnóstica para posteriormente ingresar al módulo introductorio. Cada contenido modular, así como sus evaluaciones formativas, se encontrarán bloqueadas hasta que el participante visualice el contenido de su respectivo módulo. Asimismo, se podrá visualizar en cada unidad modular el estado de avance con respecto a su respectivo módulo. Así como las respectivas evaluaciones obtenidas en las actividades evaluativas.



INICIO

Herramientas comunicacionales para el Trabajo en equipo

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA
Evaluación obligatoria para conocer nivel de conocimientos antes de realizar el curso.
Nota **1,0** ✓

Ver Contenido
Aplicar herramientas de comunicación efectiva y manejo de conflictos, a fin de fomentar el trabajo colaborativo y la productividad en la dirección de equipos de trabajo.
Avance **26%** >

EVALUACIÓN FORMATIVA
Evaluación a realizar una vez terminado el curso.
Nota **0,0** 🔒

Elija una unidad.

6. Cada vez que el participante ingrese a un determinado módulo, se visualizará el contenido correspondiente a cada tema tratado.

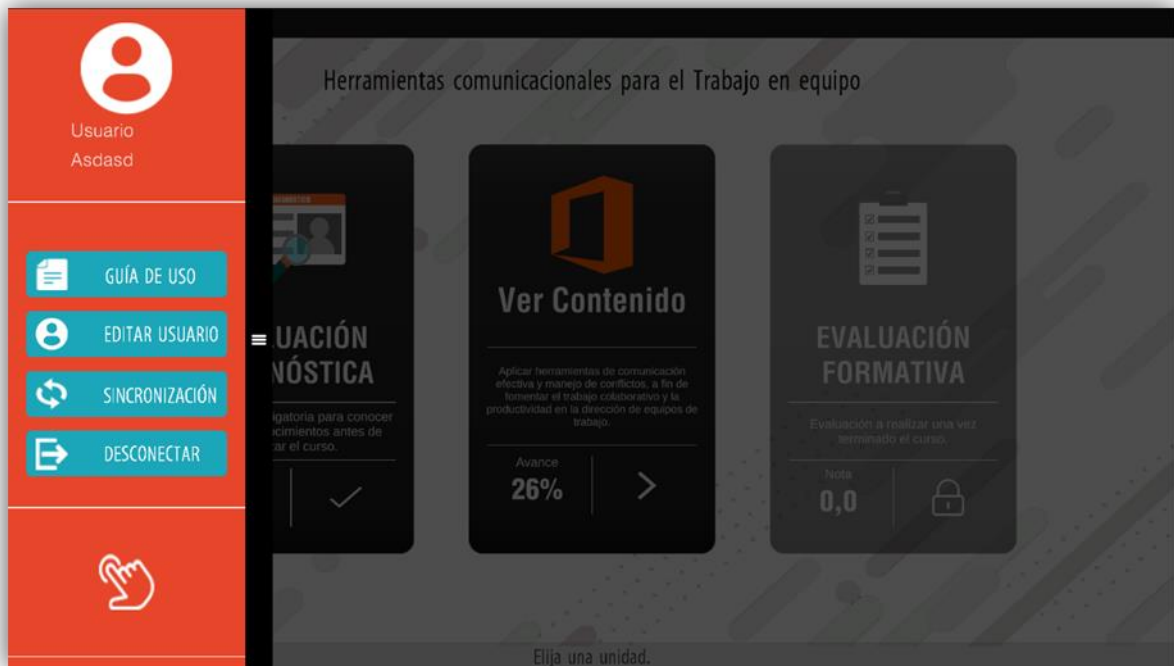


7. También podrá visualizar modularmente el estado de avance de cada módulo, así como su respectiva calificación. Dicha información será actualizada en sistema cada vez que la persona se conecte a internet.



8. Asimismo, la APP posee un Menú donde usuario podrá visualizar una guía de usuario (la cual sirve como manual de uso), Editar sus datos personales, Sincronizar* y desconectar.

* Nota: Función que ayuda a la recuperación de estados de avances y resultados del curso en caso de que por diversas razones de deba volver a instalar la APK en el dispositivo Tablet.



Entregables del Curso:

- APP de Curso Digitalízate para el Trabajo con funcionamiento off line que incorpora:
 - Desarrollo de 9 unidades modulares
 - Desarrollo de 9 evaluaciones modulares (7 preguntas por módulo)
 - Desarrollo de Evaluación Diagnóstica (7 preguntas de reconocimiento)
 - Desarrollo de Evaluación Final (12 preguntas de nivel aplicación)
 - Desarrollo de 8 resúmenes
 - Desarrollo de glosario

Tiempos estimados para desarrollo de Curso:

- El curso será entregado en función a los tiempos señalados por SENCE.

Tiempos estimados para instalación de la APK en sistema:

- Desde Sistemas: 2 minutos aproximadamente
- Desde puerto USB: 10 minutos aproximadamente.

10 Plataforma Sistema de Gestión OTIC-OTEC

En relación con el Sistema de comunicación SIC y las gestiones a realizar por OTIC y OTEC, se propone desarrollar una plataforma que funcione como un portal de gestión.

10.1 Objetivo de la plataforma

Se confeccionará una plataforma de gestión OTIC-OTEC, con el fin de gestionar los cupos que adjudique una determina OTEC, así como para la gestión de los cupos disponibles por cada OTEC para la ejecución del Plan Nacional de Alfabetización digital.

En este sentido es importante que:

- El OTEC puede adjudicar en más de un OTIC
- El OTIC será encargado de informar en la plataforma y realizar su registro para cada OTEC

10.2 Razones por las cuales se desarrolla la plataforma

Para la correcta aplicabilidad del plan se debe desarrollar dicha plataforma dado que:

- Será canal comunicacional entre OTIC y OTEC para informar cupos adjudicados
- Será el mecanismo para activación de Cupos y generación de fichas de cada OTEC
- Permitirá el seguimiento y control de cada una de las fichas proporcionadas por los OTEC
- Permitirá generar reportes unificados para el SIC.

10.3 Funcionamiento de la plataforma

10.3.1 Pasos para la asignación de cupos

Condiciones previas: previo al proceso de ingreso a plataforma, se enviará invitación con un link para generación de registro y clave a cada OTIC*.

- Cada OTIC, en directa relación con las bases confeccionada para licitación hacia los OTEC, informarán de sus resultados por medio de sus canales de comunicación.
- Ingresará a Plataforma (aún sin nombre definido) como usuario OTIC. Por medio credenciales propiamente tal entregadas o por confección de cuenta.
- Al ingresar al sistema, Responsable OTIC, deberá crear “documento de asignación” llenando los siguientes campos
 - OTEC asignada (cada OTEC registrada en Sence aparecerá en sistema como lista desplegable autocompletada).
 - Posterior a ello, se debe asignar la cantidad de “cupos” adjudicados para OTEC.

- Zona de Asignación (Región y comuna)
- Fecha de inicio y fecha de término.
- Correo Responsable OTEC.
- Enviar información a OTEC.
- Al realizar dicha acción se enviará un correo electrónico a cada OTEC con su nombre usuario y clave de acceso.

* Nota: Para ello, se requiere de los nombres y correos electrónicos de los(as) encargados(as) de administrar la plataforma para cada OTIC.

10.3.2 Pasos ingreso OTEC

- Responsable OTEC, deberá ingresar a sitio web
- Una vez que ingrese a plataforma visualizará la cantidad de cupos adjudicados y en qué estado se encuentran. Esta información será tanto cantidad total de cursos, así como su adjudicación según OTIC (en caso de adjudicar “cupos-cursos” en más de un OTIC).

10.3.3 Pasos OTEC. Códigos de Activación

- Responsable OTEC, Ingresará a sitio web
- Una vez que ingrese como usuario el OTEC, visualizará un resumen de sus “cupos disponibles”, adicional a una alerta de “códigos de activación*”, dicha información se visualizará en un CSV.
- En listado de fichas de adjudicación aparecerá un link para la respectiva activación de códigos.
 - Al ingresar podrá seleccionar la ficha para asignar los códigos
 - Podrá optar a seleccionar un número determinado o todos los cupos disponibles.
- Una vez se generen se realizará una tabla con la información de códigos de activación, la cual podrá ser exportada en archivo CSV o PDF*.

* Nota 1: Código de activación: refiere a la credencial de acceso a curso, la cual deberá ingresar cada usuario-participante para iniciar su programa de capacitación.

* Nota 2: El responsable OTEC podrá descargar los códigos de activación cuantas veces desee, dado que tendrá una opción de guardar registro.

10.3.4 En cuanto al sistema de seguimiento y gestión

- Responsable OTEC ingresará al sistema.
- Visualizará una gráfica correspondiente al tiempo transcurrido de inicio del curso, así como su fecha de término. Adicional a ello visualizará una gráfica de estados de los correspondientes alumnos en función a 4 condiciones definidas:
 - No Activo: alumno posee su dispositivo y código de activación, pero no ha iniciado sesión.
 - Activo: alumno que inicia sesión en dispositivo y se encuentra en proceso de realizar la actividad de capacitación.
 - Finalizado: Alumno ejecuta el 100% de los contenidos del programa, realizando la evaluación final del mismo.
 - Eliminado: Alumno desiste de la realización del curso*.

* Nota: Es responsabilidad de OTEC informar cuando un alumno sea eliminado, al eliminar un alumno se podrá activar un nuevo código en plataforma. Asimismo, se propone como opción la casilla eliminados y liberación de cupos. SENCE, deberá informar la cantidad de eliminados que considerará por cantidad de cupos, así como las condiciones frente a lo cual se accede a nuevo cupo.

- Posiblemente se confeccionará un portal de notificaciones, correspondiente a un sistema de mensajes interno.
- Cada código de activación generará en la plataforma un nuevo registro el cual podrá ser consultado por OTEC, el cual reflejará las siguientes variables:
 - Nombre participante
 - RUT
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Porcentaje de avance por módulo
 - Porcentaje de avance general
 - Porcentajes de actividades y evaluaciones.
 - Nota y/o posición.

- Sistema permitirá la visualización de resultados generales y específicos, así como la aplicación de filtros, exportando la información en un archivo de descarga en formato PDF o CSV.

10.3.5 En cuanto al SENCE

Se generará perfil SENCE con sus respectivas credenciales, el cual podrá visualizar todos los elementos descritos, sin embargo, no podrá realizar modificación alguna de los elementos.

El objetivo es que pueda fiscalizar el estado de avance del programa y su aplicabilidad, realizando auditorías cuando lo consideré necesario.

10.3.6 Enlace con el SIC

Los resultados de la plataforma deberán comunicarse con el SENCE, sin embargo, para que dicho proceso pueda ser efectuado, SENCE deberá proporcionar las claves y/o manual para conocer qué variables y en qué condiciones.

Asimismo, se enviará información que permita realizar seguimiento a los participantes en cuanto a:

- Nombre
- Apellido
- Rut
- Teléfono
- Correo
- Fecha Primer y último ingreso al curso.
- Porcentajes de avance por módulos
- Calificaciones por módulos

10.3.7 Mesa de ayuda plataforma OTIC-OTEC

En cuando a los servicios de Soporte y mesa de ayuda, se dispondrán de diversos canales comunicacionales para su ejecución. Los objetivos que persigue esta mesa de ayuda se resumen en:

- Gestionar, coordinar y resolver incidentes lo más rápido posible en cuanto a utilización de plataforma.
- Proporcionar soporte de primer nivel.
- Actuar como un único punto de contacto para todos los consumidores de servicios de Plataformas, contando con un canal único de resoluciones.

- Restaurar servicios por medio de MDM.
- brindar apoyo a los OTEC en cuanto a dudas metodológicas
- Asistir a la gestión de incidentes y gestión de problemas

Adicional a ello, es importante explicar que dicho servicio podrá ejecutarse en distintas etapas y a públicos diferentes:

- a) OTEC-OTIC: Principalmente el rol se orienta a:
 - a. Responder dudas con respecto a credenciales de acceso
 - b. Informar o proporcionar nuevas credenciales de acceso
 - c. Funcionamiento general de la plataforma en cuanto a asignación de cupos por OTEC
 - d. Funcionamiento general de la plataforma en cuanto a gestión de códigos.
- b) Participantes: su rol se orienta a:
 - a. Dudas y/o problemas de ingreso a curso
 - b. Dudas y/o consultas de claves de activación.
 - c. Credenciales
 - d. Sincronización de Plataforma
 - e. Problemas de Funcionamiento del dispositivo
 - f. Garantías (fallas)

10.3.8 Niveles de Soporte

El primer Nivel corresponde al módulo de autogestión que se encontrará en la plataforma, en la cual OTIC y OTEC encontrarán el paso a paso de cada gestión a realizar y con ello solucionar problemas simples de cada usuario.

El segundo Nivel es la parte más práctica y fácil de la mesa de ayuda, siendo el nivel en el que nuestros profesionales resuelven los problemas del OTEC, OTIC y/o usuario explicando y presentando información de resolución. Y también dirigiendo, recibiendo el problema o la pregunta del OTEC/OTIC y/o usuario, registrando todos los detalles y datos y luego enviándolos al área responsable del asunto (ya sea instruccional, Garantía y/o sistemas), que tendrá un mayor conocimiento de la solicitud o problema registrado.

El Tercer nivel de asistencia de la mesa de ayuda involucra a un equipo de profesionales con un conocimiento más profundo para resolver problemas más complejos. Es la etapa en la que se resuelven los problemas que el asistente de primer nivel no pudo resolver, reenviando la llamada al siguiente nivel de servicio.

10.3.9 Portal de preguntas y respuestas plataforma OTIC-OTEC

Es así como en Plataforma OTIC-OTEC se confeccionará un apartado específico de preguntas y respuestas.

Preguntas OTIC

- ¿Cómo ingresar a plataforma?
- ¿Cómo obtener contraseña y recuperarla?
- ¿Cómo cargar en sistema las licitaciones adjudicadas por los OTEC?
- ¿Cómo realizar modificaciones en adjudicaciones de curso ya enviados a OTEC?

Preguntas OTEC

- ¿Cómo ingresar a plataforma?
- ¿Cómo actualizar mi contraseña u obtener una nueva?
- ¿Cómo crear una ficha de activación de códigos?
- Perdí mis códigos de activación, ¿cómo recuperar o visualizar códigos de fichas ya creadas?
- ¿Dónde visualizó los avances de los cursos gestionados?
- ¿Cuál es el Mail o número de teléfono frente a otras consultas?

10.3.10 Casilla de Correo de Mesa de ayuda o Helpdesk OTIC-OTEC

Se confeccionará correo de ayuda frente a otras consultas o requerimientos específicos, dicho correo será administrado por personal capacitado sobre la usabilidad, problemas y soluciones de la Plataforma. Correo sophorte@digitalizateparaeltrabajo.cl *.

* Nota: Correo electrónico de carácter referencial y sujeto a disponibilidad de dominio.

10.3.11 Mesa de ayuda OTEC-Participante

Con el objetivo de proporcionar soporte técnico y pedagógico que se dispondrá de mesa de ayuda para la solución de respuestas con respecto al curso y avance. Esta mesa de ayuda se activará en directa relación con los cursos que se encuentren activos disponiendo de un tutor por cada 500 participantes.

El contacto de mesa de ayuda podrá ser por:

- Correo Electrónico: se generará una casilla de correo propia para las consultas pertinentes al programa
- Telefónico: se asignará un número telefónico y una mesa de ayuda de hasta 50 personas capacitadas, para dar respuesta frente los requerimientos que se puedan proporcionar en materia de plataforma (orientado más a OTIC y OTEC),
- Grupos de WhatsApp: para realizar seguimiento a las gestiones y evaluar la efectividad en el proceso se dispondrá de WhatsApp de consultas. El cual será asignado en función a la cantidad de consultas activas y que ayude a quienes lo deseen a obtener información por medio de un canal digital.

11 Mejora de Experiencia de Usuario

En beneficio al Programa de Alfabetización digital, nuestra oferta incluye las siguientes mejoras y beneficios para mejorar la experiencia de los usuarios:

11.1 Mejora de Hardware

En bases de licitación se solicita una configuración de Hardware de 2GB de RAM con 32Gb de Almacenamiento. Nuestra mejora incluye 3GB de RAM con 32GB de almacenamiento. Este mejoramiento en el Hardware brindara un mayor rendimiento y velocidad en el dispositivo, mejorando los tiempos de carga y de respuesta del APK instalado, mejorando así la experiencia al usuario eficientemente.

11.2 Mejora de cobertura en Servicios

Entendiendo que es un proyecto en beneficio al aprendizaje y enfocado a usuarios que podrán utilizar los dispositivos en cualquier lugar, incluimos nuestra solución de servicios “Protección de daños accidentes ONE”.

11.2.1 Accidental Damage Protection One

Lenovo protege su dispositivo contra daños accidentales y frente a los problemas que acarrear los gastos de reparación inesperados, sin pagos adicionales por repuestos o mano de obra. Cubriendo una sola reparación en todo el período de cobertura.

Ideal para casos en los que los daños involuntarios no son tan comunes, ya que incluye una sola reparación en todo el período de cobertura.



¿Cómo funciona?

- **ADP ONE reparará daños accidentales UNA VEZ y luego la cobertura de ADP ONE expirará.**
- Si la tablet sufre un daño irreparable, Lenovo reemplazará el equipo. Posteriormente el dispositivo de reemplazo ya no tendrá la cobertura de ADP ONE.

¿Qué incluye?

- Derrames de líquidos.
- Caídas accidentales (hasta 5 metros), y golpes, Ejemplo: Pantalla quebrada
- Falla del equipo por sobretensión.

¿Qué no incluye?

- Daños estéticos.
- Daños causados por ambientes operativos inapropiados.
- Robo, Pérdida o Fuego.
- Periféricos Externos y Productos de terceros.

11.2.2 Objetivo del ADP (Protege tu dispositivo ante lo inesperado)

Con la gran movilidad de los usuarios actuales, siempre suceden cosas inesperadas, incluso a ordenadores de un diseño excepcional. Los datos de reparación móvil de Lenovo indican que los ordenadores de un porcentaje significativo de usuarios sufrirán daños no cubiertos por la garantía durante los tres primeros meses del ciclo de vida del dispositivo móvil. La cobertura en caso de daños accidentales (Accidental Damage Protection ONE) te permitirá ahorrar mucho dinero en reparaciones no cubiertas por la garantía y dará una continuidad al objetivo del proyecto.

11.3 Aportes en Marketing y difusión del programa

Para abordar este punto, Lenovo a participado en múltiples proyectos en beneficio a la educación y capacitación de nuestro país, y de esta misma manera, apoyara y ejecutara con su experiencia la difusión en los distintos medios digitales de tecnología “El proyecto de Alfabetización digital” impulsados por las OTIC en Chile.

Adicionalmente, RICOH y Lenovo prepara un caso de éxito con su agencia de Marketing, el cual será difundido a nivel regional, enfatizando la trascendencia que busca tanto el SENCE como las OTICs en el desarrollo profesional de los beneficiarios.

Promoviendo adicionalmente este caso de éxito, en todas las redes sociales que disponemos en la actualidad.

Ejemplo Casos de Éxito

Corporación Cultural CChC (CPC), Mineduc y Lenovo.

Entrega de +16.000 tablets Lenovo a lo largo del país.

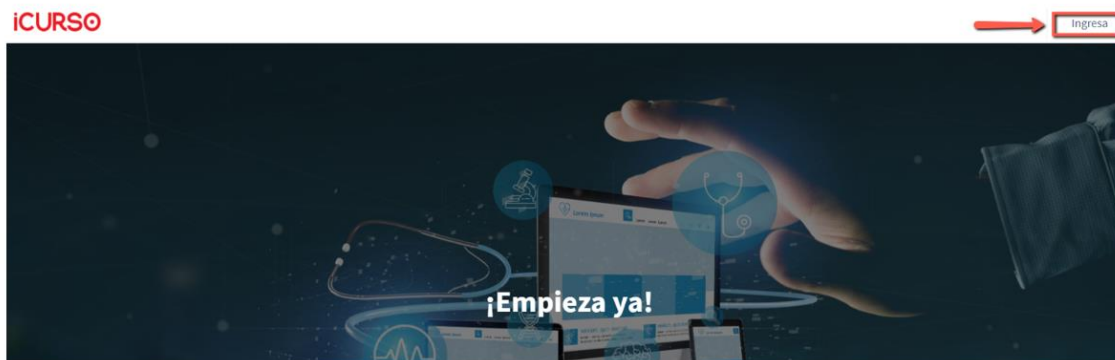


iCURSO

PLAN NACIONAL DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL

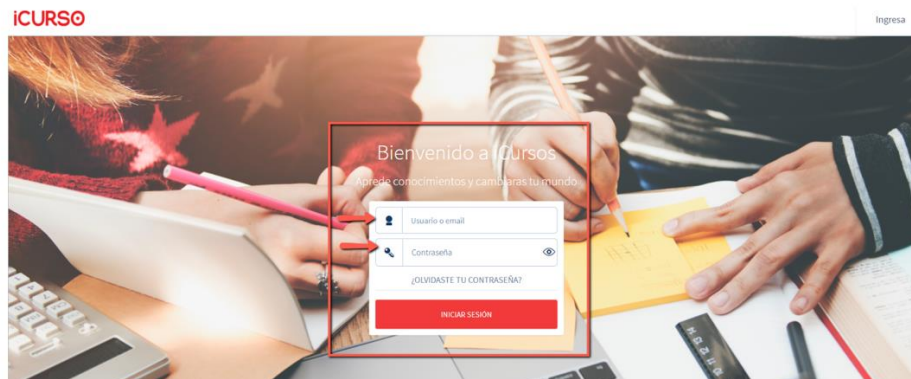
INGRESO A CURSO DEMO – ICURSO INNOVA

Inicio de Sesión



1. Ingresa a la url <https://bootcamp.icurso.com/> y selecciona la opción de **INGRESA**

Inicio de Sesión

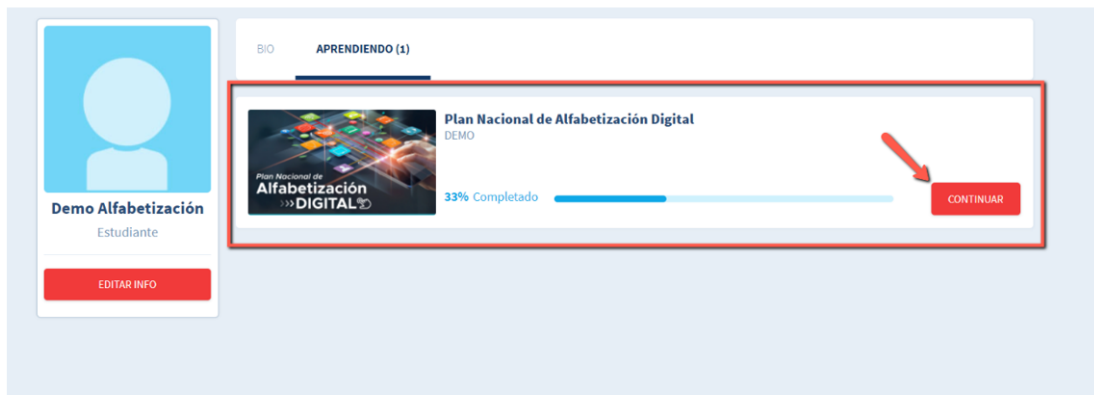


Ingresa tu **USUARIO O EMAIL, CONTRASEÑA** e **INICIA SESIÓN**

2. Ingresa las credenciales

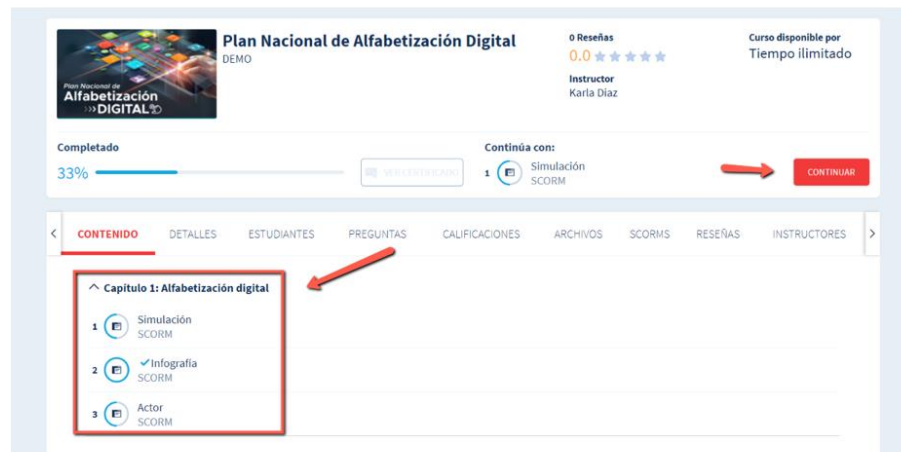
- **Usuario: alfabetizaciondigi01**
- **Clave: 123**

Ingreso al Curso



Ingresa al curso asignado desde el botón **CONTINUAR**

Ingreso al Curso



Ingresa desde el botón **CONTINUAR**, o seleccionando algunos de los recursos asignados para empezar a ver el curso

El objetivo de lo descrito anteriormente es validar las distintas metodologías que se aplicaran en la confección del software APK para el Plan de Alfabetización Digital.

13 Contactos del oferente

Ante cualquier duda, comunicarse con:

Nombre: Cristian Henríquez

Teléfono: +56 9 9542 4722

Correo: cristian.henriquez@ricoh-la.com

Nombre: Francisco Humeres

Teléfono: +56 9 5788 4890

Correo: francisco.humeres@ricoh-la.com

Nombre: Marcos Gonzalez

Teléfono: +56 9 3451 9141

Correo: mgonzalez12@lenovo.com