FICHA TÉCNICA

Tykko v1.0

Plataforma SaaS de mesa de ayuda y gestión de tickets

Plan Institucional

Fabricante	Plutonia SpA, RUT 77.972.475-1 · plutonia.cl
Producto y versión	Tykko v1.0
Edición	Plan Institucional
Fecha del documento	26-11-2026
Sitio oficial del producto	https://tykko.cl
Centro de ayuda	https://tykko.cl/ayuda
Referencia	Compra Ágil 1456841-69-COT26, Servicio Local de Educación Pública de Talagante

1. Identificación del producto y de la oferta

Fabricante	Plutonia SpA, RUT 77.972.475-1, https://plutonia.cl. Desarrolla, opera y presta el soporte del producto.
Producto	Tykko, plataforma SaaS de mesa de ayuda y gestión de tickets.
Versión	Tykko v1.0, publicada el 26-11-2026.
Edición o plan	Plan Institucional: todas las funciones incluidas, sin módulos de pago aparte.
Licencias	10 licencias de agente, para administradores, supervisores y agentes, reasignables por el administrador sin costo. Solicitantes ilimitados, sin licencia.
Vigencia	24 meses consecutivos desde la puesta en marcha (recepción conforme de la implementación).
Modalidad y acceso	Servicio en la nube con acceso web. Organización propia del SLEP en https://app.tykko.cl/talagante.
Funcionalidades	Todas las exigidas en el punto 3 de las especificaciones técnicas, detalladas en la tabla de cumplimiento (sección 3).
Implementación	Plataforma disponible desde el día 1 (organización, administrador y licencias habilitadas). Implementación completa en un máximo de 10 días hábiles desde la aceptación de la orden de compra o desde la fecha de inicio que comunique el SLEP, con el alcance del punto 5 de las especificaciones técnicas.
Capacitación	Remota, de 2 horas, para agentes, supervisores y administradores, con guías rápidas en PDF.
Soporte	Remoto por correo (soporte@entrada.tykko.cl), canal principal, y por el portal de atención de Plutonia, días hábiles, de 9:00 a 18:00 (hora de Chile), durante los 24 meses.
Actualizaciones	Correctivas, de seguridad y evolutivas, incluidas sin cobro adicional.
Alojamiento	Tickets, mensajes y archivos en Google Cloud, en Santiago de Chile. Detalle por tipo de dato en la sección 4.
Precio	Indicado en la cotización formal, en pesos chilenos e IVA incluido. Cubre los 24 meses de servicio, sin cobros adicionales por las prestaciones obligatorias.

2. Descripción general

Tykko es una plataforma de mesa de ayuda y gestión de tickets, en modalidad SaaS, para registrar, clasificar, asignar, priorizar, resolver y monitorear incidentes y solicitudes tecnológicas. Está pensada para instituciones con nivel central y establecimientos: cada ticket identifica la unidad o el establecimiento y la comuna, y los reportes se filtran por ambos.

Cada institución es una organización aislada dentro de la plataforma, con su propia dirección web. Las solicitudes ingresan por el portal web, por correo electrónico (incluido el buzón institucional de Microsoft 365) o las crea un agente. El equipo de TI las atiende con plazos de atención (SLA) por prioridad, alertas, reglas de automatización, base de conocimiento, reportes y un panel en tiempo real.

Portal del solicitante	Inicio, Pedir ayuda, Mis solicitudes y Centro de ayuda (base de conocimiento). Ingreso con cuenta Microsoft institucional o enlace al correo.
Consola del equipo	Bandeja, Nuevo ticket, Base de conocimiento y Novedades; además, Panel y Reportes para supervisores y administradores.
Administración	Organización (con la configuración del correo), Usuarios, Licencias, Grupos, Unidades y comunas, Catálogos, Campos personalizados, SLA, Reglas, Plantillas de correo, Correos (registro de enviados y recibidos), Auditoría y Exportar todo.
Roles	Administrador, Supervisor y Agente (usan licencia) y Solicitante (ilimitados, sin licencia).
Idioma y formato	Español de Chile en la interfaz, los correos automáticos, los mensajes de error y la documentación; hora de Chile, fechas dd-mm-aaaa y validación de RUT.

3. Tabla de cumplimiento de las especificaciones técnicas

Tykko se ofrece como plataforma equivalente a la indicada en las bases («Freshdesk o equivalente»). Las tablas siguientes recorren, requisito por requisito, las especificaciones técnicas (EETT) de la Compra Ágil 1456841-69-COT26, con su misma numeración: el punto 3 de las EETT no tiene requisito 17 y pasa del 16 al 18. La columna «Evidencia» enlaza a la sección del centro de ayuda público que documenta cada función y a las capturas del anexo, tomadas de la organización de demostración.

3.1 Requisitos técnicos obligatorios (punto 3 de las EETT)

N.°	Requisito de las EETT	Cómo lo cumple Tykko	Evidencia
1	**Gestión de tickets** Creación, edición, asignación, seguimiento, resolución, reapertura y cierre de tickets.	Ciclo completo del ticket, con número correlativo legible (por ejemplo, TAL-000123). Bandeja con las vistas predefinidas Mis tickets, Sin asignar, De mis grupos, Por vencer, Vencidos, Todos (tickets activos) y Resueltos y cerrados. Ficha del ticket con conversación, notas internas, adjuntos de hasta 20 MB y la tarjeta Propiedades para editar los campos, que se confirman con «Guardar cambios». Reapertura automática si el solicitante responde dentro de 7 días desde la resolución y cierre automático de los resueltos a los 3 días hábiles (ambos configurables). Fusión de duplicados y vínculo de tickets relacionados.	**Manual del agente** Bandeja Ficha del ticket Reapertura y cierre automático Fusionar y vincular tickets **Anexo** Captura 1 Captura 2

N.°	Requisito de las EETT	Cómo lo cumple Tykko	Evidencia
2	**Canales de ingreso** Recepción de solicitudes por portal web y correo electrónico.	Ingreso por el portal del solicitante, por correo electrónico (dirección de entrada propia de la organización, alimentada por el buzón institucional) y creación por un agente a nombre de un solicitante, desde «Nuevo ticket». Cada ticket registra su canal: Portal, Correo y Creado por agente.	**Manual del solicitante** Crear una solicitud en el portal Crear una solicitud por correo **Manual del agente** Crear un ticket a nombre de un solicitante **Anexo** Captura 4 Captura 6
3	**Correo electrónico** Conversión automática de mensajes recibidos en tickets y respuestas desde la plataforma.	Cada correo recibido crea un ticket o se agrega al ticket existente (por los encabezados In-Reply-To y References o por el número entre corchetes del asunto). Las respuestas salen desde la plataforma con el nombre de remitente de la institución, Reply-To a la dirección de entrada y el número en el asunto ([TAL-000123]); la respuesta del solicitante vuelve al mismo ticket. Descarta respuestas automáticas y bucles y guarda los adjuntos. Correos automáticos editables: acuse de recibo, nueva respuesta del agente, ticket resuelto y ticket cerrado.	**Conectar Microsoft 365** Cómo funciona el modo A Cómo procesa Tykko cada correo **Manual del administrador** Plantillas de correo
4	**Clasificación** Estados, prioridades, categorías y tipos de solicitudes configurables.	Catálogos que administra la institución, cada elemento con nombre, orden, color y estado activo o inactivo: estados (cada uno equivale a un estado base: abierto, en curso, en espera, resuelto y cerrado), prioridades (Baja, Media, Alta y Crítica), categorías con un nivel de subcategorías (Equipos, Impresoras, Red e internet, Correo y Microsoft 365, Software, Cuentas y accesos, Telefonía y Otros) y tipos de solicitud (Incidente, Requerimiento, Consulta y Solicitud de acceso).	**Manual del administrador** Catálogos
5	**Asignación** Asignación manual y mediante reglas automáticas básicas a agentes o grupos, sin exigir balanceo avanzado.	Asignación manual a grupo y agente desde la ficha del ticket. Reglas automáticas que asignan a un grupo o a un agente según categoría, unidad, comuna, palabra clave u otras condiciones, y reparto rotativo simple dentro de un grupo.	**Manual del agente** Asignación **Manual del administrador** Reglas **Anexo** Captura 2
6	**SLA** Configuración de al menos una política de tiempos de primera respuesta y resolución, diferenciables por prioridad.	Políticas de SLA con tiempos de primera respuesta y de resolución por prioridad, en horario hábil (lunes a viernes, horario configurable y feriados de Chile precargados y editables) o en horario corrido. Valores iniciales en horas hábiles: Crítica 1 h y 4 h; Alta 2 h y 8 h; Media 4 h y 24 h; Baja 8 h y 40 h. El reloj se pausa mientras el ticket está en espera; los vencimientos se calculan en el servidor y se muestran con un semáforo en la bandeja.	**Manual del administrador** SLA **Manual del agente** SLA y alertas **Anexo** Captura 1 Captura 10

N.°	Requisito de las EETT	Cómo lo cumple Tykko	Evidencia
7	**Alertas** Notificaciones y seguimiento de tickets próximos a vencer o vencidos, con funciones incluidas en el plan ofertado.	Revisión automática cada 5 minutos: aviso al agente asignado (o a su grupo, si no tiene) al 75 % del plazo y al supervisor al vencer, por correo y en la campana de notificaciones de la aplicación. Vistas Por vencer y Vencidos en la bandeja. Incluido en el Plan Institucional, sin costo adicional.	**Manual del agente** SLA y alertas Notificaciones **Anexo** Captura 1
8	**Automatización** Reglas básicas para clasificación, asignación y notificación.	Editor de reglas «si se cumplen estas condiciones, haz estas acciones», que se evalúan al crear, al actualizar o por tiempo. Condiciones: «Canal», «Asunto», «Descripción», «Asunto o descripción», «Correo del remitente», «Dominio del remitente», «Unidad o establecimiento», «Comuna», «Categoría», «Tipo de solicitud», «Prioridad», «Estado», «Grupo» y «Horas sin respuesta». Acciones: «Fijar categoría», «Fijar tipo de solicitud», «Fijar prioridad», «Asignar a grupo», «Asignar a agente», «Asignar en forma rotativa dentro de un grupo», «Agregar etiqueta», «Notificar» y «Responder con plantilla». Orden de ejecución definido y registro en el historial de cada regla aplicada.	**Manual del administrador** Reglas Ejemplos **Anexo** Captura 9
9	**Autoservicio** Portal de usuarios para ingreso y seguimiento de solicitudes.	Portal del solicitante (Inicio, Pedir ayuda, Mis solicitudes y Centro de ayuda) con ingreso mediante cuenta Microsoft institucional o enlace al correo. Formulario con unidad, comuna automática, categoría, asunto, descripción y adjuntos, que sugiere artículos de la base de conocimiento mientras se escribe el asunto. «Mis solicitudes» muestra el estado y el historial de respuestas y permite responder o reabrir.	**Manual del solicitante** Ingresar al portal Crear una solicitud en el portal Seguir tus solicitudes **Anexo** Captura 4 Captura 6 Captura 7
10	**Base de conocimientos** Publicación y consulta de artículos, instructivos y preguntas frecuentes.	Editor enriquecido con imágenes, categorías, estado borrador o publicado y visibilidad pública o solo para el equipo. Buscador y contador de vistas. Los solicitantes consultan los artículos públicos en el portal y los agentes pueden insertar artículos en sus respuestas.	**Manual del agente** Base de conocimiento **Manual del solicitante** Base de conocimiento
11	**Reportes** Reportes estándar de tickets, agentes, prioridades, estados y tiempos de atención.	Reportes con filtros por rango de fechas, unidad, comuna, categoría, prioridad, grupo y agente: tickets creados, resueltos y abiertos; por estado y por prioridad; carga y resueltos por agente; tiempo promedio de primera respuesta y de resolución; cumplimiento de SLA en porcentaje; ranking de unidades y comunas. El botón «Exportar reporte» genera un archivo con todas las secciones, en CSV o XLSX (una hoja por sección).	**Manual del agente** Reportes **Anexo** Captura 5

N.°	Requisito de las EETT	Cómo lo cumple Tykko	Evidencia
12	**Panel de control** Dashboard estándar de supervisión de carga y estado de tickets.	Panel en tiempo real con tarjetas de tickets abiertos, sin asignar, por vencer y vencidos; gráficos de tickets por estado, por agente y por unidad; y tendencia de los últimos 30 días.	**Manual del agente** Panel **Anexo** Captura 3
13	**Historial** Registro cronológico de acciones, cambios y comunicaciones de cada ticket.	Línea de tiempo inmutable de cada ticket, escrita solo por el servidor: mensajes, notas internas, cambios de campos con valor anterior y nuevo, asignaciones, reglas aplicadas, eventos de SLA, reaperturas, fusiones y vínculos, con autor y fecha.	**Manual del agente** Historial **Anexo** Captura 2
14	**Roles** Perfiles predefinidos de administración, supervisión y atención, o permisos equivalentes; no se exigen roles personalizados.	Cuatro roles predefinidos: Administrador, Supervisor, Agente y Solicitante, aplicados en la interfaz y en las reglas de seguridad del servidor, que además aíslan los datos de cada organización.	**Manual del administrador** Roles **Seguridad y tratamiento de datos** Permisos y aislamiento **Anexo** Captura 8
15	**Exportación** Exportación de tickets e información de gestión en CSV u otro formato estructurado reutilizable, sin costo adicional.	Exportación de los tickets filtrados con todos sus campos a CSV (UTF-8 con BOM y separador punto y coma, compatible con Excel en español) y a JSON con mensajes e historial; el reporte de gestión a CSV o XLSX; «Exportar todo» en un ZIP con CSV, JSON y adjuntos. Sin costo y con registro en la auditoría.	**Manual del agente** Exportar tickets **Manual del administrador** Exportar todo **Término y exportación** Exportar en cualquier momento **Anexo** Captura 5
16	**Seguridad** Acceso autenticado, control de permisos y cifrado HTTPS/TLS de comunicaciones.	Acceso autenticado con cuenta Microsoft institucional, enlace al correo o correo y contraseña; segundo factor TOTP exigido por defecto a los administradores (la organización puede desactivarlo de forma transitoria); bloqueo tras intentos fallidos y cierre de sesión por inactividad en la consola del equipo. Permisos por rol y aislamiento por organización con reglas de seguridad del servidor. Solo HTTPS con TLS 1.2 o superior y HSTS; datos cifrados en reposo con AES-256.	**Seguridad y tratamiento de datos** Acceso y autenticación Permisos y aislamiento Cifrado y protección de las comunicaciones
18	**Idioma** Interfaz de uso y administración disponible en español.	Interfaz de uso y de administración, correos automáticos, mensajes de error y documentación en español de Chile, con zona horaria America/Santiago, fechas en formato dd-mm-aaaa y validación de RUT.	Centro de ayuda **Manual del administrador** Plantillas de correo **Anexo** Captura 1 Captura 4

N.°	Requisito de las EETT	Cómo lo cumple Tykko	Evidencia
19	**Licenciamiento** Diez licencias de agentes activas por 24 meses, con capacidad de reasignación.	10 licencias de agente por 24 meses consecutivos desde la puesta en marcha (recepción conforme de la implementación), para administradores, supervisores y agentes; el sistema impide activar un agente número 11. El administrador reasigna licencias desactivando un usuario y activando otro, sin costo y sin perder el historial. Pantalla «Licencias» con las usadas, las disponibles y la fecha de término. Solicitantes ilimitados, sin licencia.	**Manual del administrador** Licencias **Anexo** Captura 8
20	**Actualizaciones** Actualizaciones correctivas, de seguridad y evolutivas generales incluidas sin cobros adicionales.	Actualizaciones correctivas, de seguridad y evolutivas incluidas durante los 24 meses, sin cobro adicional, publicadas con despliegue continuo sin cortes y descritas en la pantalla «Novedades» y en el registro de versiones.	Registro de versiones **Términos del servicio** Actualizaciones

3.2 Alcance, configuración, implementación, soporte, seguridad y término (puntos 2 y 4 a 8 de las EETT)

Punto	Requisito de las EETT	Cómo lo cumple Tykko	Evidencia
2	**Alcance y licenciamiento** 10 licencias de agente por 24 meses con acceso web, actualizaciones, mantenimiento, soporte, configuración inicial y capacitación; solicitantes sin licencias adicionales; reasignación de agentes sin costo.	Plan Institucional con todo incluido: acceso web, actualizaciones, mantenimiento, soporte, configuración inicial y capacitación. Solicitantes ilimitados y sin licencia para el nivel central y todos los establecimientos. Reasignación de licencias por el administrador, sin costo.	**Términos del servicio** Plan Institucional **Manual del administrador** Licencias
4	**Configuración organizacional** Identificar en cada ticket, con campos configurables, la unidad o establecimiento, comuna, categoría, prioridad y agente asignado; filtrar y reportar por unidad y comuna; el proveedor configura los campos con la información del SLEP.	Cada ticket registra unidad o establecimiento, comuna (automática según la unidad), categoría, prioridad y agente asignado. Comunas precargadas: Talagante, Peñaflor, El Monte, Isla de Maipo y Padre Hurtado. Unidad «Nivel central» y una por establecimiento, con carga masiva desde CSV (nombre, RBD, comuna y tipo). Campos personalizados de tipo texto, número, fecha, lista (con sus opciones) y casilla. Filtros y reportes por unidad y por comuna. Plutonia carga los campos y categorías con la información del SLEP durante la implementación.	**Manual del administrador** Unidades y comunas Campos personalizados **Manual del agente** Reportes **Anexo** Captura 11 Captura 5

Punto	Requisito de las EETT	Cómo lo cumple Tykko	Evidencia
5	**Implementación y recepción conforme** Máximo 10 días hábiles: habilitar las licencias; configurar roles, grupos, categorías, prioridades, campos organizacionales y reglas básicas; canal de correo Microsoft 365; portal y política SLA; capacitación remota de al menos dos horas.	Plataforma disponible desde el día 1: organización del SLEP, administrador y licencias habilitadas, con el portal recibiendo solicitudes. Implementación completa en un máximo de 10 días hábiles desde la aceptación de la orden de compra o desde la fecha de inicio que comunique el SLEP, con todas las actividades indicadas. Canal Microsoft 365 por reenvío del buzón de soporte (modo A), mecanismo compatible que autoriza el administrador del SLEP. El modo B no forma parte de Tykko v1.0. Si el SLEP lo solicita, Plutonia lo desarrolla y habilita en un plazo a acordar, sin costo adicional; mientras tanto el canal opera con el modo A. Capacitación remota de 2 horas para agentes, supervisores y administradores, con guías rápidas en PDF y entrega de antecedentes. Recepción conforme según los criterios de las EETT.	**Términos del servicio** Implementación Capacitación **Conectar Microsoft 365** Paso 2. Crear la regla de flujo de correo
6	**Soporte y continuidad operacional** Soporte remoto por correo o portal en días hábiles, en el horario informado, para incidentes de acceso, licenciamiento y funcionamiento; servicio vigente 24 meses con correcciones y actualizaciones sin cobro.	Soporte remoto por correo (soporte@entrada.tykko.cl), canal principal, y por el portal de atención de Plutonia, días hábiles, de 9:00 a 18:00 (hora de Chile), para incidentes de acceso, licenciamiento y funcionamiento, con niveles de atención definidos. Vigente durante los 24 meses, con correcciones y actualizaciones sin cobro.	**Términos del servicio** Soporte Niveles de soporte
7	**Seguridad y tratamiento de información** Autenticación, permisos diferenciados, cifrado y respaldo; informar ubicación de los datos, condiciones de tratamiento, subencargados y procedimiento de exportación y eliminación; normativa chilena de datos y ciberseguridad.	Autenticación con segundo factor exigido por defecto a los administradores, permisos por rol, HTTPS con TLS 1.2 o superior y cifrado AES-256 en reposo. Respaldo con recuperación a un punto en el tiempo (7 días) y exportación diaria con retención de 30 días. Ubicación declarada en la sección «Alojamiento» de esta ficha: tickets, mensajes, archivos y su procesamiento en Santiago de Chile; cuentas de acceso (Google) y correo (V2 Networks) en Estados Unidos; registros técnicos fuera de Chile. Subencargados: Google Cloud, V2 Networks y, solo en modo B, Microsoft. El SLEP es responsable y Plutonia encargado del tratamiento, con plantilla de acuerdo de encargo. Ley 19.628; preparado para la Ley 21.719 (registro de auditoría, exportación completa y datos principales en Santiago; la eliminación al término la ejecuta Plutonia según el procedimiento publicado); Ley 21.663 en lo aplicable.	**Seguridad y tratamiento de datos** Alojamiento de los datos Subencargados Respaldo y continuidad Acuerdo de encargo (plantilla)

Punto	Requisito de las EETT	Cómo lo cumple Tykko	Evidencia
8	**Entrega y término del servicio** Exportación sin costo de tickets, campos, fechas, estados, asignaciones e historial en formato estructurado reutilizable; información no condicionada a la renovación; procedimiento de cierre y eliminación.	«Exportar todo» entrega en cualquier momento, sin costo, un ZIP con tickets, campos, fechas, estados, asignaciones, mensajes e historial en CSV y JSON, más los adjuntos. Al término, la organización queda 30 días en solo lectura para exportar; luego Plutonia elimina sus datos según el procedimiento publicado y emite un certificado de eliminación; los respaldos caducan a los 30 días. La información nunca queda condicionada a la renovación.	**Término y exportación** Procedimiento al término del contrato **Manual del administrador** Exportar todo

4. Alojamiento, seguridad y respaldo

Ubicación de los datos

Tykko funciona en la nube de Google. Los tickets, los mensajes, los archivos y su procesamiento están en Santiago de Chile; algunos servicios de apoyo funcionan fuera de Chile y se declaran a continuación.

Datos	Proveedor	Ubicación
Tickets, mensajes, historial, usuarios, catálogos y configuración, y su procesamiento	Google Cloud	Santiago de Chile
Archivos: adjuntos, correos originales y exportaciones	Google Cloud	Santiago de Chile
Cuentas de acceso: nombre, correo y credenciales	Google	Estados Unidos
Envío y recepción de correos	V2 Networks	Estados Unidos
Registros técnicos de funcionamiento	Google Cloud	Fuera de Chile

La interfaz de la aplicación se entrega desde la red global de Google y no guarda datos personales.

Subencargados del tratamiento

Subencargado	Servicio que presta	Cuándo interviene
Google Cloud (Google LLC)	Alojamiento de la plataforma: datos, archivos, inicio de sesión y registros técnicos.	Siempre.
V2 Networks	Envío y recepción de los correos de la plataforma, con su servicio de envío, en Estados Unidos.	Siempre.
Microsoft	Conexión con el buzón institucional de Microsoft 365 (modo B de correo).	Solo si la institución activa el modo B.

Medidas de seguridad

- **Acceso:** autenticación con cuenta Microsoft institucional, enlace al correo, o correo y contraseña con política de contraseñas; segundo factor TOTP exigido por defecto a los administradores, que la organización puede desactivar de forma transitoria; bloqueo tras intentos fallidos y cierre de sesión por inactividad en la consola del equipo, con valores configurables. Los artículos públicos y sus imágenes, y las imágenes en línea de los correos, se sirven por URL con token.

- **Permisos:** roles predefinidos; reglas de seguridad en el servidor impiden leer o escribir datos de otra organización, con pruebas automatizadas para cada rol, incluido el acceso entre organizaciones.
- **Lógica en el servidor:** numeración, SLA, reglas, historial, correo, licencias y exportaciones se ejecutan en el servidor, nunca solo en el navegador.
- **Cifrado:** solo HTTPS con TLS 1.2 o superior; encabezados de seguridad del navegador; cifrado en reposo AES-256; claves de servicios externos guardadas cifradas, fuera de la base de datos.
- **Integridad y trazabilidad:** historial inmutable de cada ticket; sanitización del HTML de correos y mensajes; registro de auditoría de ingresos, permisos, licencias, exportaciones y configuración, consultable por los administradores.

Respaldo, monitoreo y normativa

- **Respaldo:** recuperación de la base de datos a un punto en el tiempo de los últimos 7 días y respaldo diario con retención de 30 días.
- **Monitoreo:** registros centralizados, alertas de errores del servidor y monitoreo continuo de la disponibilidad.
- **Tratamiento de datos:** el SLEP es responsable del tratamiento y Plutonia SpA actúa como encargado, con plantilla de acuerdo de encargo publicada en el centro de ayuda.
- **Normativa:** Ley N.° 19.628, sobre protección de la vida privada (vigente); preparado para la Ley N.° 21.719, de protección de datos personales (registro de auditoría, exportación completa y datos principales en Santiago; la eliminación al término la ejecuta Plutonia SpA según el procedimiento publicado); y Ley N.° 21.663, Marco de Ciberseguridad, en lo aplicable.

5. Canal de correo Microsoft 365

Las EETT piden habilitar la recepción desde el correo institucional Microsoft 365 mediante mecanismos compatibles y autorizados. Tykko lo resuelve con dos modos detrás de una misma interfaz:

Modo A: reenvío **Disponible**	El administrador del SLEP crea en Exchange Online una regla de flujo de correo que redirige el buzón de soporte a la dirección de entrada de la organización (talagante@entrada.tykko.cl) y permite el reenvío externo solo para ese buzón en una directiva antispam de salida. Las respuestas salen desde Tykko con el remitente «Soporte TI SLEP Talagante», Reply-To a la dirección de entrada y el número del ticket en el asunto ([TAL-000123]), con los encabezados In-Reply-To y References para mantener el hilo en Outlook.
Modo B: conector Microsoft Graph **No incluido en Tykko v1.0**	El modo B no forma parte de Tykko v1.0. Si el SLEP lo solicita, Plutonia SpA lo desarrolla y habilita en un plazo a acordar, sin costo adicional; mientras tanto el canal opera con el modo A. Diseño previsto: aplicación multiinquilino de Plutonia SpA en Microsoft Entra ID, con consentimiento del administrador del SLEP y permisos de aplicación Mail.ReadWrite y Mail.Send limitados al buzón de soporte, para que las respuestas salgan desde el propio buzón institucional.

En ambos modos, cada correo recibido se guarda, se descartan respuestas automáticas y bucles (encabezados Auto-Submitted, X-Auto-Response-Suppress y Precedence, correos de la propia plataforma y más de 20 correos por hora de un remitente) y los que el proveedor marca como correo no deseado, se asocia al ticket existente o crea uno nuevo, y se ejecutan las reglas y el cálculo de SLA. Los mensajes de más de 25 MB se rechazan. La guía paso a paso está en tykko.cl/ayuda/microsoft-365.

6. Implementación, capacitación, soporte y actualizaciones

Implementación (disponible desde el día 1, completa en máximo 10 días hábiles)

Desde el día 1 la plataforma queda disponible: la organización del SLEP, su administrador y las licencias quedan habilitados y el portal ya recibe solicitudes. Dentro del plazo máximo, Plutonia completa:

1. Habilitar las 10 licencias de agente.
2. Configurar roles, grupos, categorías, prioridades, campos organizacionales (unidades, establecimientos y comunas) y reglas básicas, con la información que entregue el SLEP.
3. Habilitar el canal de recepción por correo institucional Microsoft 365 mediante el reenvío del buzón de soporte (modo A).
4. Configurar el portal de solicitudes y la política de SLA.
5. Realizar la capacitación remota y entregar sus antecedentes.

Las dependencias de acceso y permisos institucionales se coordinan con la contraparte técnica del SLEP. La recepción conforme verifica el acceso de los 10 agentes, la creación de tickets desde el portal y por correo, la asignación y el seguimiento, los reportes y la exportación de datos, y la entrega de los antecedentes de la capacitación.

Capacitación

Sesión remota de 2 horas para agentes, supervisores y administradores. Material: guía rápida para agentes y guía rápida para administradores (PDF) y manuales del centro de ayuda. Se entregan el material utilizado y el registro de asistencia.

Soporte

Soporte remoto por correo (soporte@entrada.tykko.cl), canal principal, y por el portal de atención de Plutonia SpA, días hábiles, de 9:00 a 18:00 (hora de Chile), para incidentes de acceso, licenciamiento y funcionamiento de la plataforma, durante los 24 meses y sin cobros adicionales. Objetivos de primera respuesta, en horas hábiles dentro del horario de soporte:

Nivel	Cuándo aplica	Primera respuesta
Crítico	La plataforma no está disponible para la organización, ningún usuario del equipo puede ingresar o hay un incidente que compromete la seguridad de los datos.	1 hora hábil
Alto	Una función principal no opera para varios usuarios y no hay alternativa; por ejemplo, no se reciben correos o no se pueden crear tickets.	2 horas hábiles
Medio	Una función opera con errores o existe una alternativa; problemas de acceso o de licencia de un usuario.	4 horas hábiles
Bajo	Consultas de uso o de configuración y sugerencias de mejora.	8 horas hábiles

Actualizaciones

Actualizaciones correctivas, de seguridad y evolutivas incluidas durante toda la vigencia, sin cobro adicional, publicadas con despliegue continuo sin interrumpir el servicio. Cada versión queda descrita en la pantalla «Novedades» de la aplicación y en el registro de versiones del centro de ayuda.

7. Término del servicio y exportación de datos

- **Exportación en cualquier momento, sin costo:** «Exportar todo» genera un ZIP con tickets, campos, fechas, estados, asignaciones, mensajes e historial en CSV y JSON, más los adjuntos. Los tickets filtrados se exportan a CSV y JSON, y los reportes a CSV y XLSX.
- **Al término del contrato:** la organización queda 30 días en modo solo lectura para exportar su información. Luego Plutonia SpA elimina sus datos y emite un certificado de eliminación. Las copias de respaldo caducan solas a los 30 días.
- La información institucional nunca queda condicionada a la renovación del servicio.

8. Documentación verificable

Toda la documentación del producto es pública y la publica el fabricante:

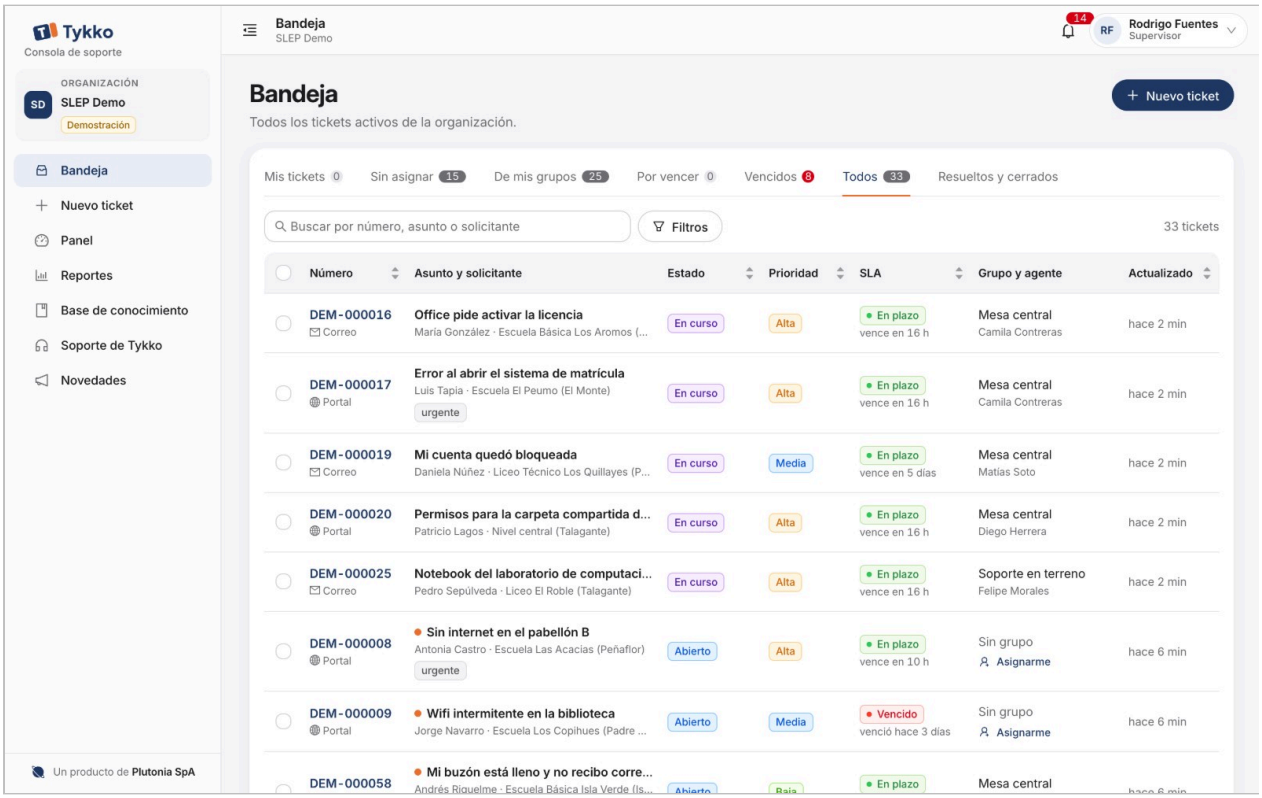
Página oficial del producto	tykko.cl
Ficha técnica (este documento)	tykko.cl/tykko-ficha-tecnica-v1.0.pdf
Centro de ayuda	tykko.cl/ayuda
Manual del solicitante	tykko.cl/ayuda/manual-solicitante
Manual del agente	tykko.cl/ayuda/manual-agente
Manual del administrador	tykko.cl/ayuda/manual-administrador
Conectar Microsoft 365	tykko.cl/ayuda/microsoft-365
Política de seguridad y tratamiento de datos	tykko.cl/ayuda/seguridad-y-datos
Términos del servicio y niveles de soporte	tykko.cl/ayuda/terminos-del-servicio
Término del servicio y exportación de datos	tykko.cl/ayuda/termino-y-exportacion
Acuerdo de encargo de tratamiento de datos personales	tykko.cl/ayuda/acuerdo-encargo-tratamiento
Política de privacidad	tykko.cl/ayuda/privacidad
Derechos sobre tus datos	tykko.cl/ayuda/derechos-sobre-tus-datos
Términos de uso del sitio y de la plataforma	tykko.cl/ayuda/terminos-de-uso
Registro de versiones	tykko.cl/ayuda/registro-de-versiones
Guía rápida para agentes (PDF)	tykko.cl/tykko-guia-rapida-agentes-v1.0.pdf
Guía rápida para administradores (PDF)	tykko.cl/tykko-guia-rapida-administradores-v1.0.pdf
Sitio del fabricante	plutonia.cl

Contacto

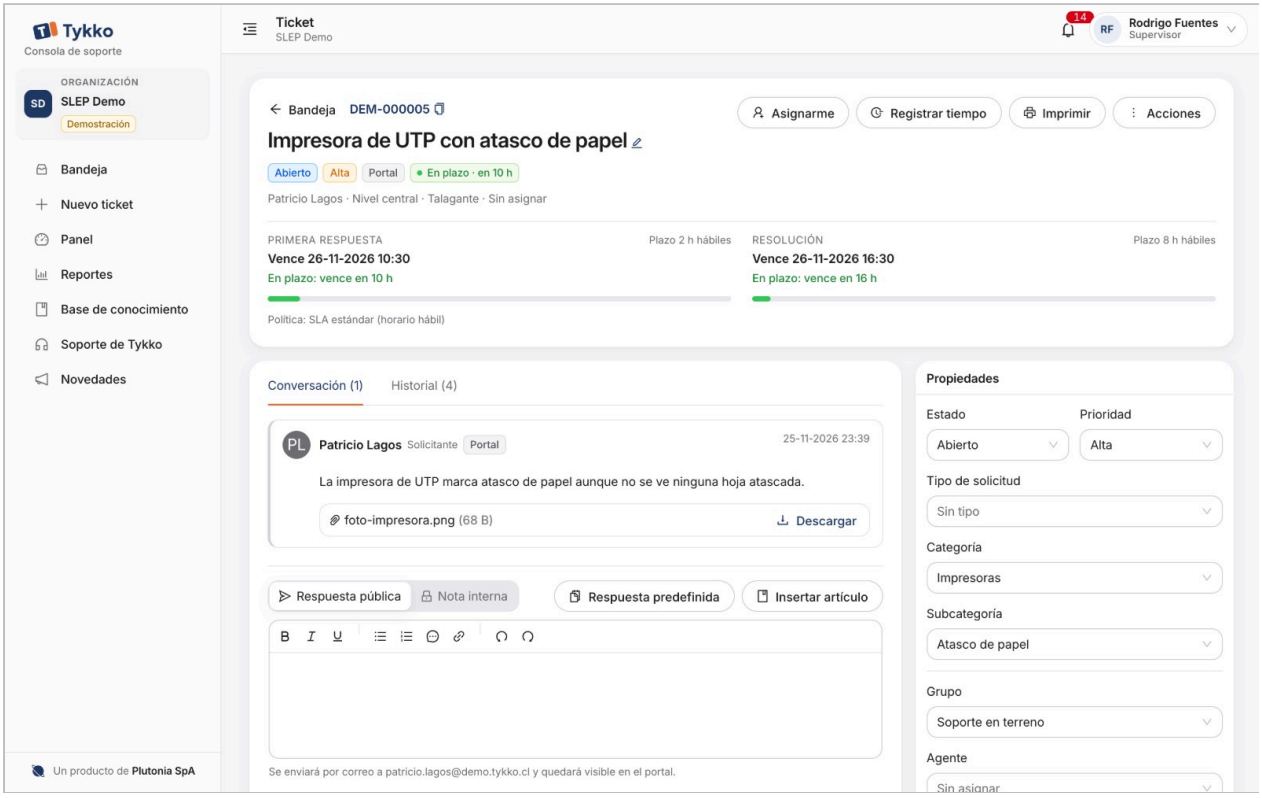
Fabricante	Plutonia SpA, RUT 77.972.475-1 · plutonia.cl
Contacto comercial	contacto@plutonia.cl · +56 9 5901 7230
Soporte a clientes	soporte@entrada.tykko.cl · días hábiles, de 9:00 a 18:00 (hora de Chile)

Anexo. Capturas de pantalla

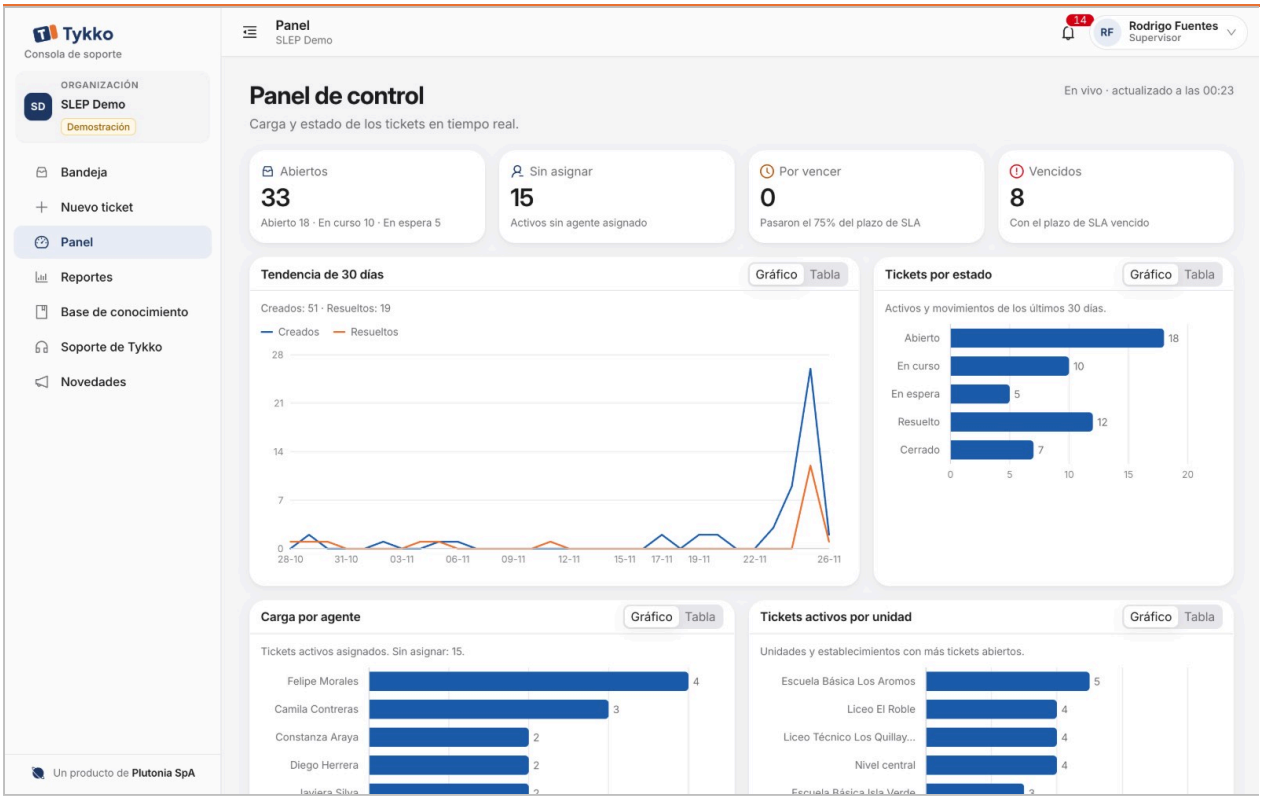
Pantallas de Tykko v1.0 en la organización de demostración. Las mismas imágenes están publicadas en tykko.cl.



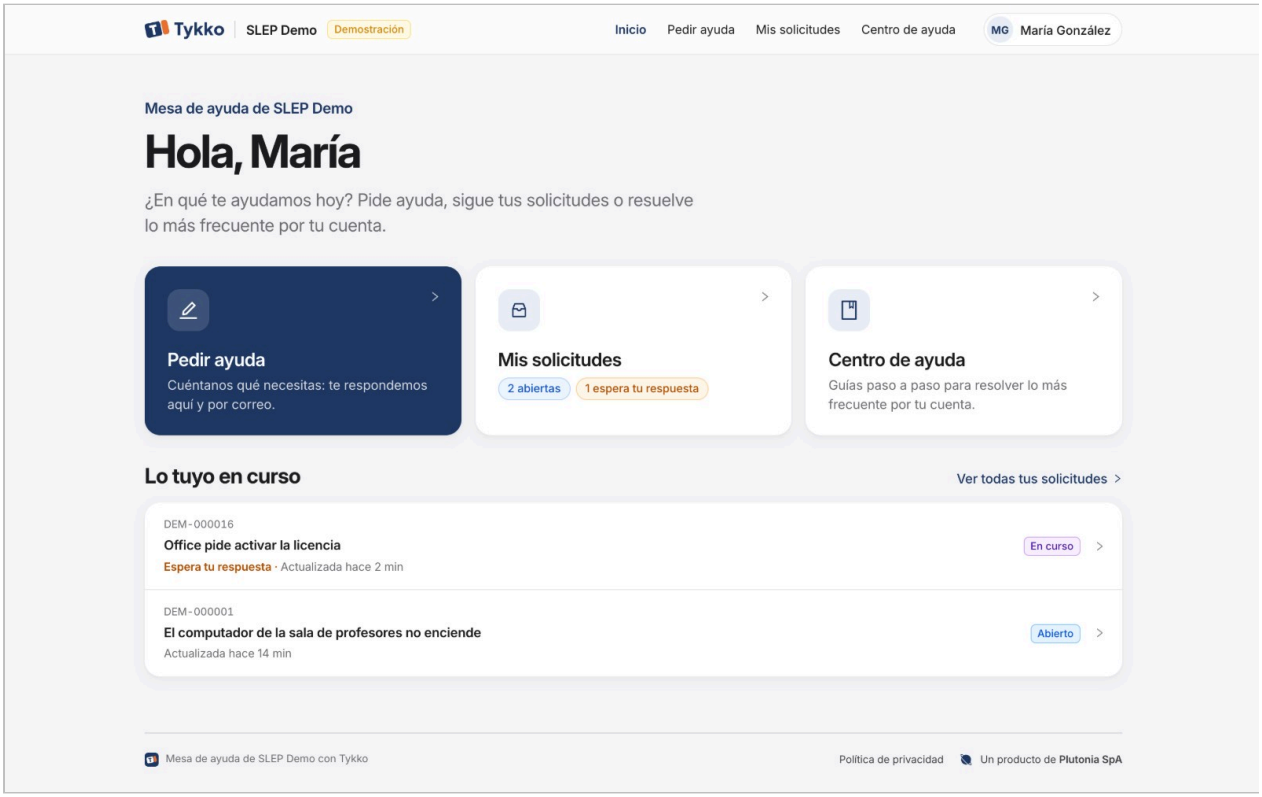
Captura 1. Bandeja del equipo. Vistas de trabajo y semáforo de SLA en cada ticket.



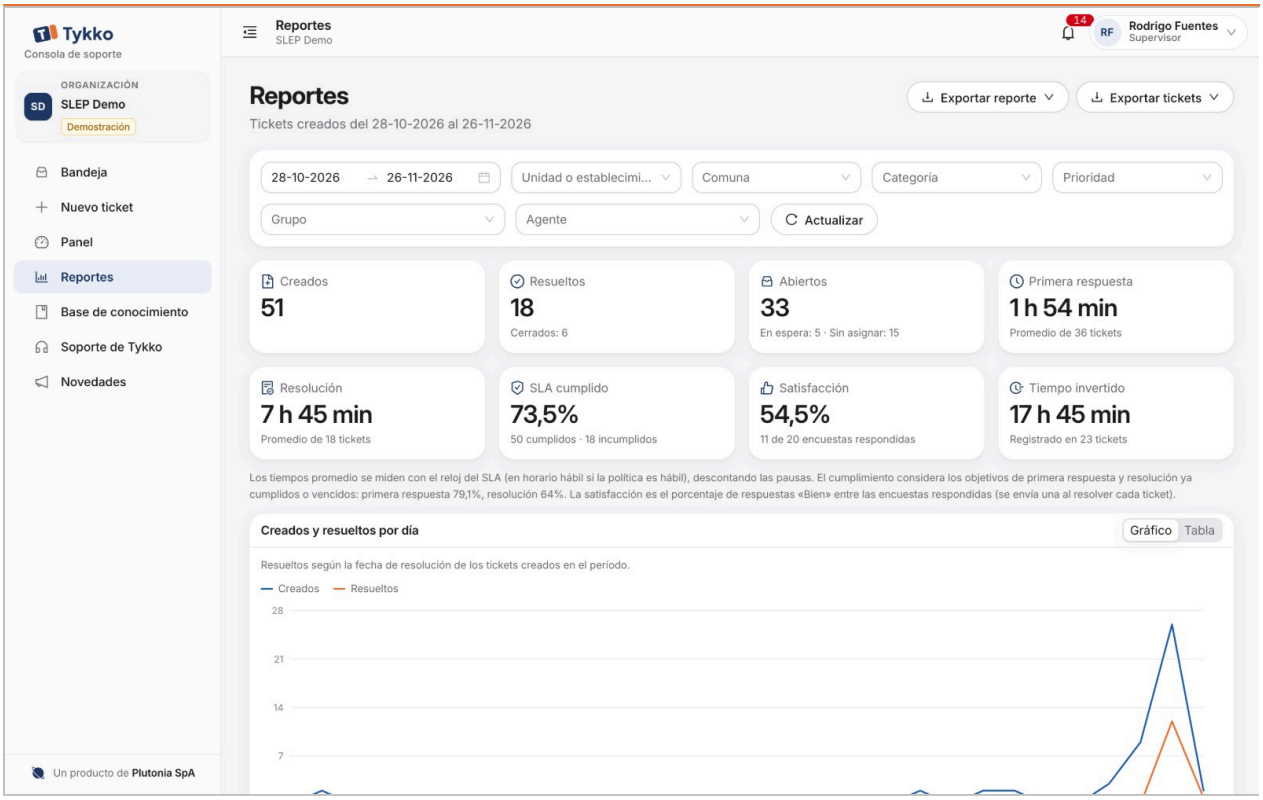
Captura 2. Ficha del ticket. Conversación, notas internas, campos e historial.



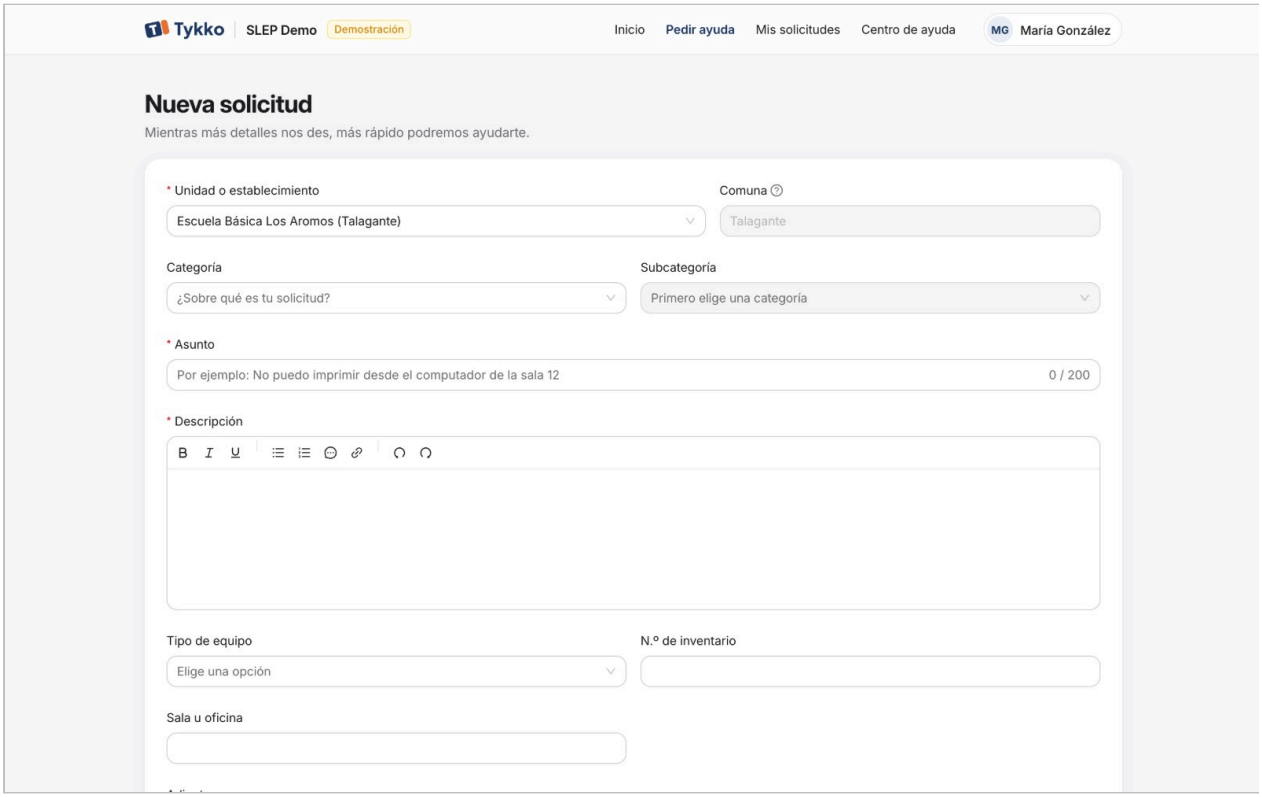
Captura 3. Panel de control. Carga y estado de los tickets en tiempo real.



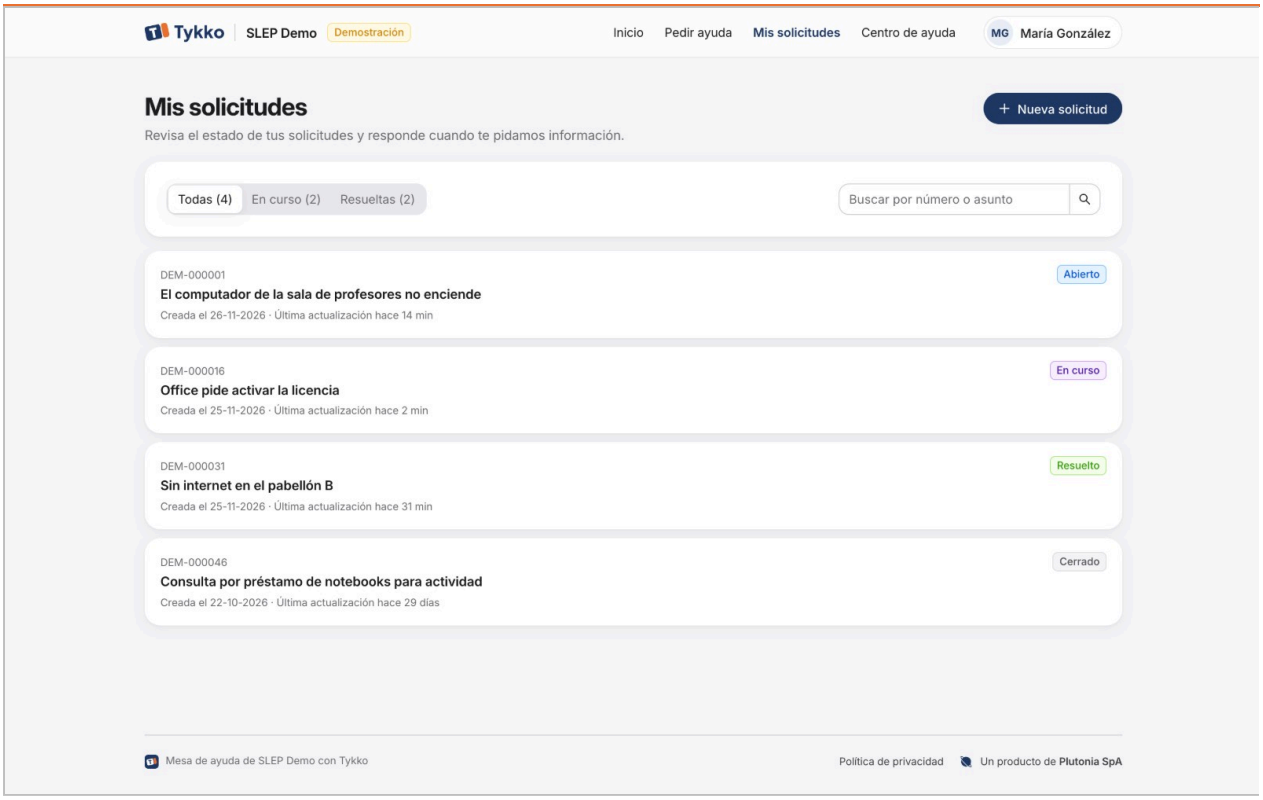
Captura 4. Portal del solicitante. Inicio con accesos para pedir ayuda, seguir las solicitudes y abrir el centro de ayuda.



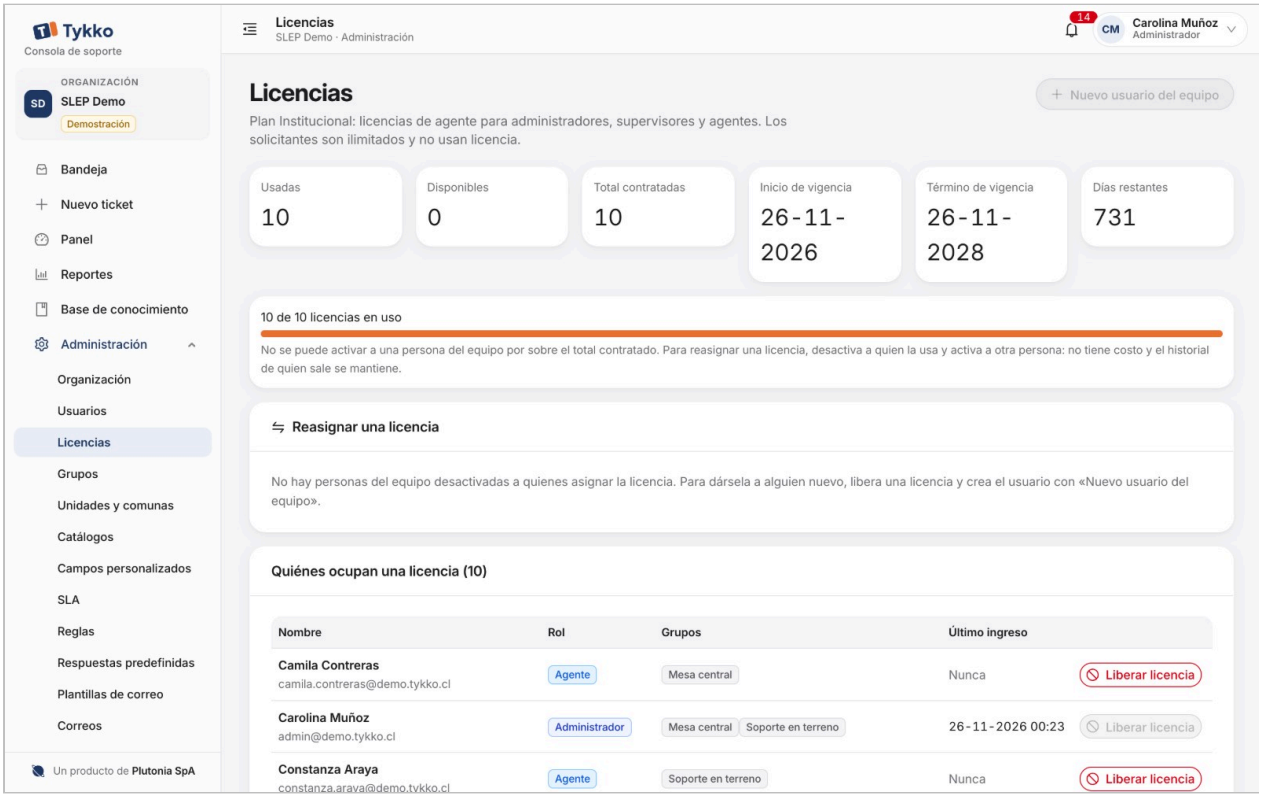
Captura 5. Reportes. Filtros por unidad y comuna, exportación a CSV y XLSX.



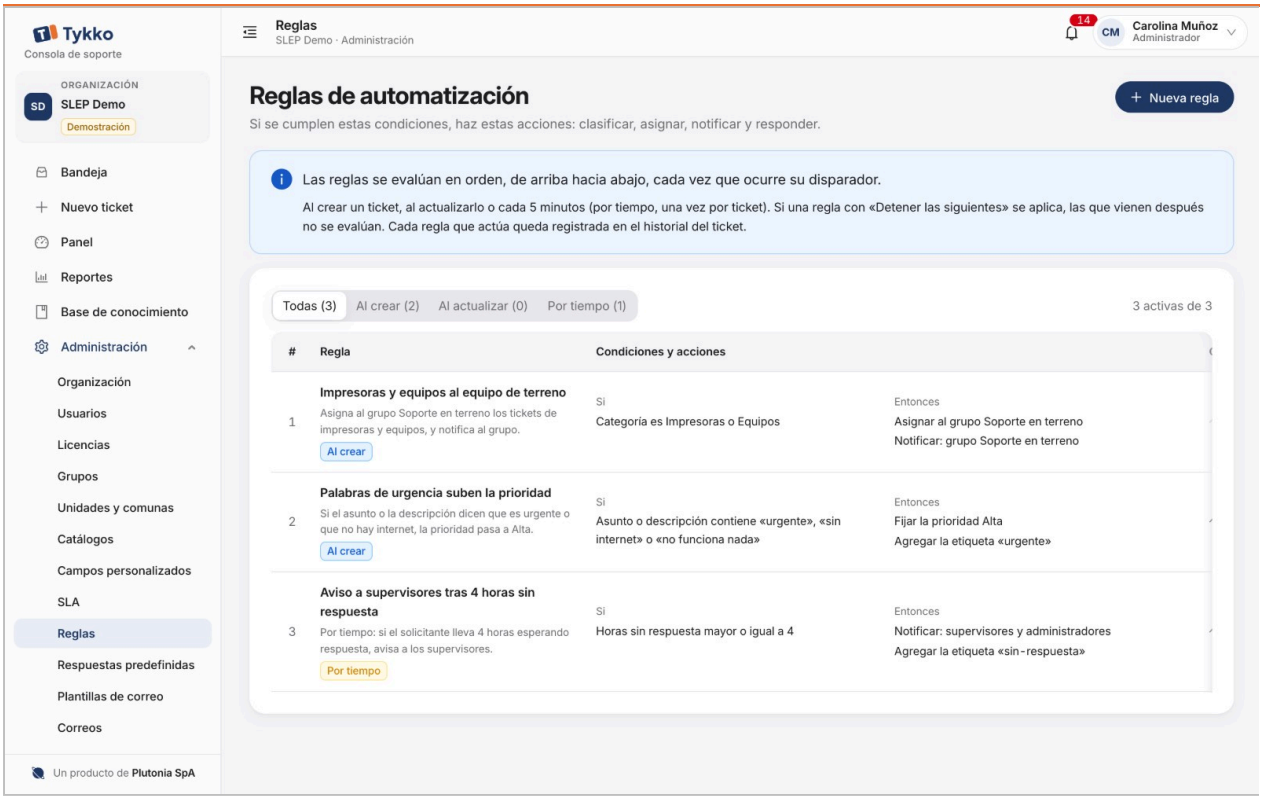
Captura 6. Nueva solicitud. Formulario con unidad, comuna, categoría y adjuntos.



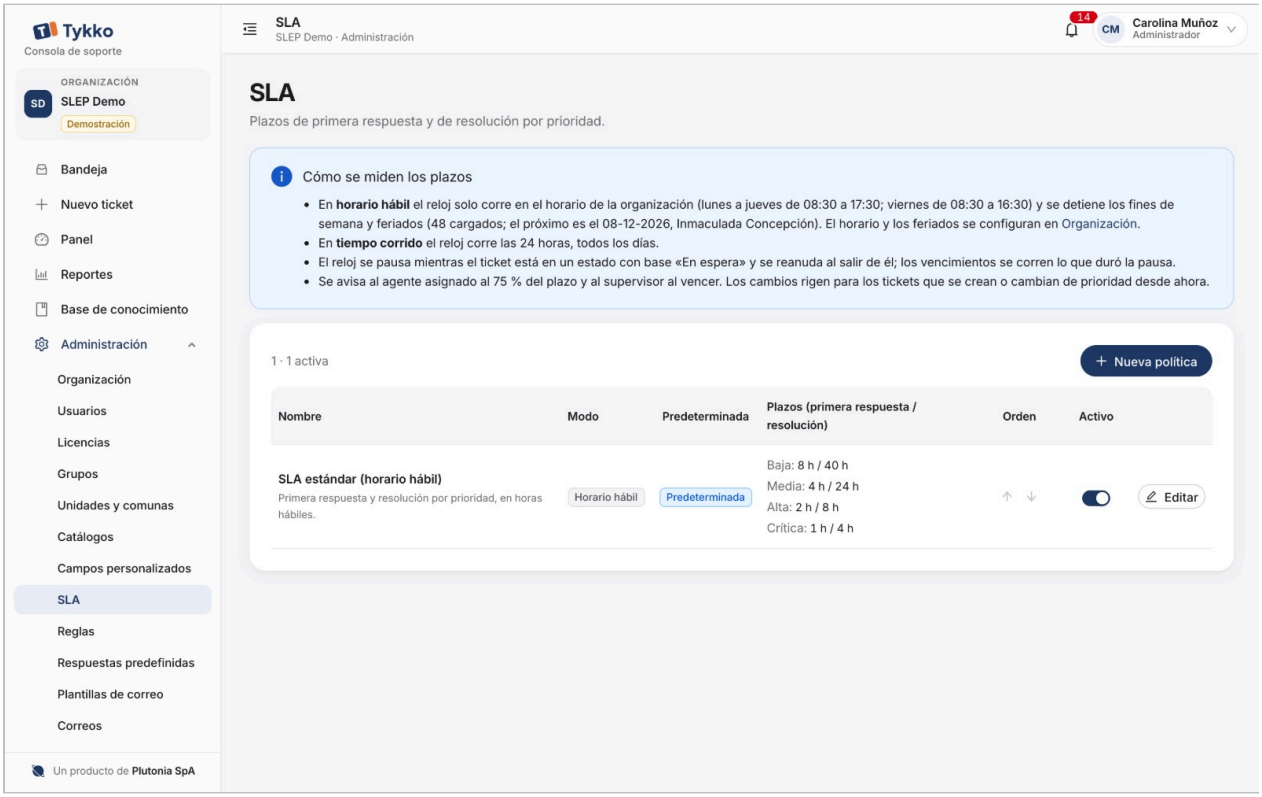
Captura 7. Mis solicitudes. Estado e historial de respuestas de cada solicitud.



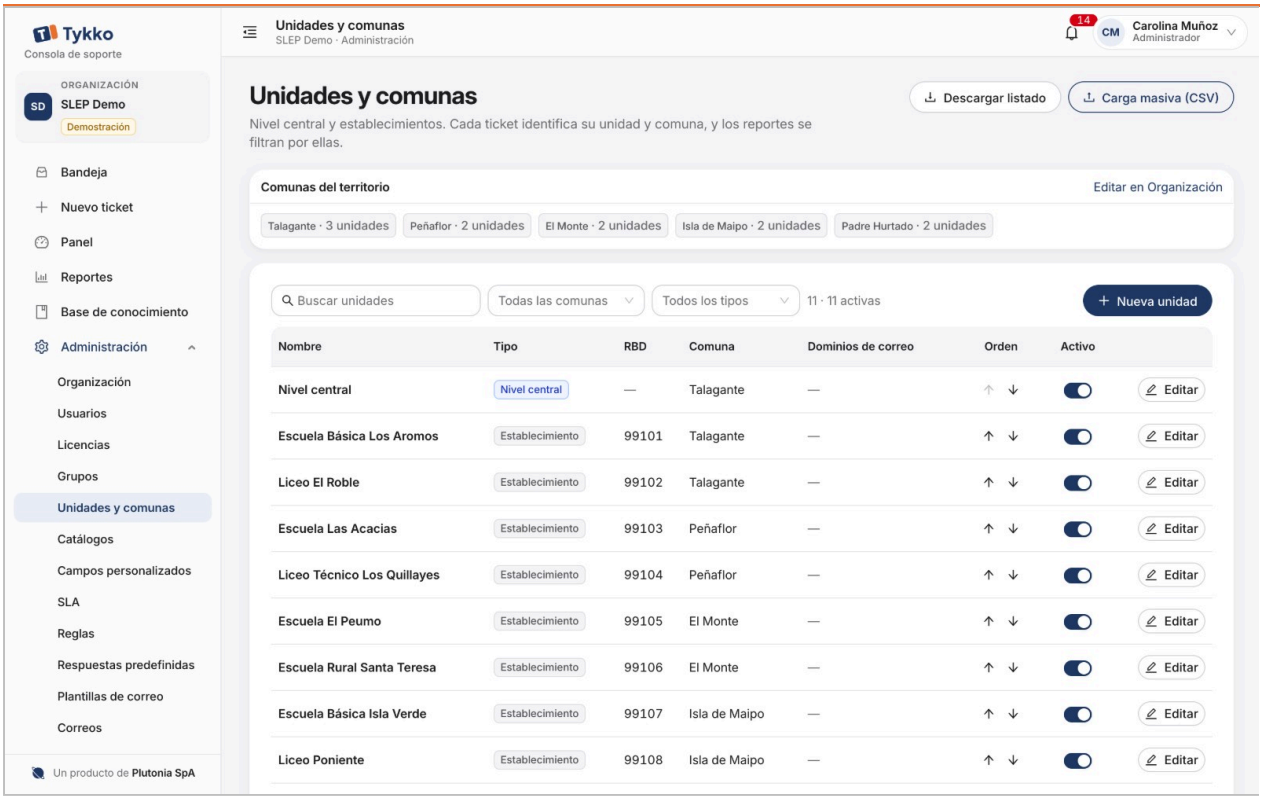
Captura 8. Licencias. Licencias usadas, disponibles y fecha de término.



Captura 9. Reglas de automatización. Condiciones y acciones para clasificar, asignar y notificar.



Captura 10. Políticas de SLA. Primera respuesta y resolución por prioridad, en horario hábil.



Captura 11. Unidades y comunas. Nivel central y establecimientos, con su comuna.