



# Acuerdo de Prestación de Servicios – Sophos Firewall

---

## Descripción General

---

### Objetivo:

Proveer al cliente la disponibilidad de soporte de la solución firewall UTM Sophos, bajo las condiciones detalladas en el presente documento.

### Procedimiento de Atención

Este acuerdo de prestación de servicios de firewall UTM Sophos, describe el compromiso de INFORC ECUADOR de proporcionar al cliente atención y soporte técnico de acuerdo a lo que se describe a continuación:

- ✓ **Help Desk Nivel 1** (Teléfónico y Correo Electrónico) con la posibilidad de asistencia On Site.
- ✓ Acceso a herramienta certificada en ITIL, la cual incluye un portal web que permite visualizar el estado actual e histórico de cada ticket de servicio.
- ✓ Registro de Incidentes.
- ✓ **Service Desk Nivel 2** Asistencia Técnica de parte del fabricante a través de Help Desk Nivel 1 INFORC ECUADOR.

1- El cliente se contacta a la mesa de soporte de INFORC ECUADOR con el objetivo de comunicar su requerimiento de soporte técnico a través de los siguientes canales:

- Teléfónico en Quito: (02) 2227766 – (02) 2559067 – (02) 2902045 – (02) 2547232
- Celular: 0992804550
- Email: [sophos@inforc.ec](mailto:sophos@inforc.ec)
- Web INFORC ECUADOR: <http://soporte.inforc.ec>

*\*Es importante que el cliente refiera la mayor cantidad de información para proporcionar de manera inmediata la resolución del problema. Se requiere indicar el error, si el reporte es vía email o web adjuntar una captura del error.*

2- El Operador de la mesa de soporte de INFORC ECUADOR receptorá la Incidencia, la analizará y brindará respuesta, neutralización y solución al Cliente en función de la severidad de la incidencia.

3- El Operador de la mesa de soporte de INFORC ECUADOR contactará al cliente para notificar la solución de la Incidencia registrada.

4- En caso de tratarse de una incidencia de segundo nivel, se informará de la misma al Soporte Internacional de Sophos y se procederá al escalamiento del incidente.

## Horarios de Atención

Se establece el siguiente horario de atención:

- ✓ Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30.
- ✓ Soporte 8x5 en el horario establecido.

## Cobertura

Primer medio de comunicación remoto.

El Acuerdo contempla la presencia on site en caso de ser necesario. Nivel crítico (ciudad Quito - incluido), fuera de la ciudad el cliente debe aceptar los costos asociados). O cuando se identifique expresamente el requerimiento de la asistencia en sitio previo a lo indicado anteriormente.

Movilización, viáticos, alimentación, hospedaje – costos del paquete de soporte no incluye fuera de la ciudad de Quito.

En los casos que no se requiera presencia on site para atender la incidencia o que el cliente se encuentre fuera de las ciudades especificadas, el cliente deberá proveer los accesos remotos correspondientes a sus respectivos entornos.

## Contactos

Recurso	Mail	Portal Web (ITIL)	Teléfonos
<b>NIVEL 1</b>			
Central de Soporte Técnico Inforc Ecuador	<a href="mailto:soporte@inforc.ec">soporte@inforc.ec</a>	<a href="http://soporte.inforc.ec">http://soporte.inforc.ec</a>	(02) 2227766 – (02) 2559067 – (02) 2902045 – (02) 2547232 Ext: 101 - 103 Celular: 0992804550

## Tiempos de Respuesta y Neutralización

Las Incidencias notificadas por el Cliente a la mesa de soporte de INFORC ECUADOR comprometen tiempos de neutralización de acuerdo a la severidad asignada a cada incidente. La severidad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto.

Se detallan en la siguiente tabla los tiempos de acuerdo a los distintos módulos y/o inconvenientes:

Prioridad	Detalle	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Neutralización
<b>Crítico</b>	Inhibición completa o parcial del firewall. Módulo Alta Disponibilidad.	1 hora	4 horas **
<b>Alto</b>	Problemas en conexión hacia el Internet Comunicación con Sucursales. Módulos: Routing, Proxy, Antivirus, IPS, Port Forwarding (Publicación de Puertos o Servicios).	2 horas	4 horas **
<b>Medio</b>	Apertura de Nuevos puertos o servicios. Aplicación de Parches del sistema operativo del firewall. Módulos: Traffic Shaping, DHCP, Autenticación de Usuario, Reverse Proxy, URL-Content Filter, Application Filter, Certificados, VPN, Balanceo de Carga,	4 horas	8 horas **
<b>Bajo</b>	Consulta técnica y/o de uso Capacitación. Backup de configuración. Informes y Estadísticas. Envío de Logs. Gestión de Usuarios, Presentación de Informes , Antispam, Módulo DLP.	8 horas	16 horas **
<b>Planificado</b>	Reconfiguración de firewall, nuevas configuraciones en interfaces de red, incorporación de nuevos proveedores de internet o enlace de datos.	Planificado	Planificado

**Consideraciones:**

- ✓ Tiempo Respuesta: Es el tiempo en el cual se comienza a realizar un análisis de la incidencia, este tiempo no supone la neutralización de la misma.
- ✓ Tiempo Neutralización: Es el tiempo en el cual se brinda una estabilización de la plataforma.
- ✓ \*\* Tiempo de neutralización aplica cuando no requiere escalamiento a NIVEL 2.
- ✓ \*\* Cuando la incidencia es escalada a NIVEL 2 varía el tiempo de respuesta, conforme con la complejidad de la misma.
- ✓ \*\*El tiempo de respuesta indicado aplica únicamente para problemas de funcionamiento en software. Cambio íntegro de hardware tiene un promedio de reemplazo de 4 horas laborables con equipo virtual temporal (Quito), 24 horas con equipo virtual temporal (Resto de provincias) y 21 días laborables con equipo definitivo (A nivel nacional). Para la implementación del equipo virtual INFORC ECUADOR proporcionará un equipo con las siguientes características: Procesador: INTEL CELERON 1.6GHz, RAM: 4GB, Tarjetas de Red: 2, HD: 500GB.
- ✓ Puesta en producción del equipo de reemplazo contempla únicamente configuraciones básicas que permitan el funcionamiento general de la red del cliente.
- ✓ Tiempo considerado en horas laborables.

## **Responsabilidades de las Partes**

---

### **Responsabilidades del Cliente**

- ✓ Seguir los procedimientos adecuados para la correcta utilización de la administración del sistema.
- ✓ Mantener una correcta comunicación por los medios establecidos para la adecuada atención de soporte técnico.
- ✓ Proveer todo el hardware y software necesario para que INFORC ECUADOR pueda realizar una correcta entrega del servicio. (ej.: vínculos de comunicación; desktop para tareas on site; accesos remotos etc.)
- ✓ Determinar la prioridad apropiada a los problemas en coordinación con el Help Desk.
- ✓ Solicitar y programar servicios especiales con anticipación.
- ✓ Proveer la documentación de la infraestructura a soportar.
- ✓ Disponibilidad para brindar información crítica dentro de las 2 horas de recibido un requerimiento por información desde el Help Desk en pos de resolver la Incidencia.

### **Responsabilidades de la Mesa de Soporte:**

- ✓ Crear y mantener la documentación apropiada para resolver las incidencias en el futuro.
- ✓ Registrar y contener todas las incidencias del Cliente.

## Términos y Condiciones

---

### Confidencialidad

Se refiere a la información que el Cliente proporcione a INFORC ECUADOR, ya sea de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos este contenida en cualquier tipo de documento.

INFORC ECUADOR únicamente utilizará la información facilitada por el Cliente para el fin mencionado en la estipulación anterior, comprometiéndose a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiendo de dicho deber de confidencialidad y secreto a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con INFORC ECUADOR, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones de INFORC ECUADOR para con el Cliente.

INFORC ECUADOR o las personas mencionadas en el párrafo anterior no podrán reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información objeto del presente SLA sin previa autorización escrita y expresa del Cliente.

### Período del acuerdo

Este Acuerdo es válido durante la vigencia del licenciamiento, a partir de la emisión de orden de compra por parte del cliente.

### Firmas de Aprobación:

Por INFORC ECUADOR  
Nombre: Juan Carlos Brito



Firma:

Por:  
Nombre:

Firma: