



Acuerdo de Prestación de
Servicios – Sophos
Endpoint Antivirus

Descripción General

Objetivo:

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

Procedimiento de Atención

Este acuerdo de prestación de servicios de antivirus Sophos Endpoint, 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** (Telefónico 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:

- Telefónico en Quito: (02) 2227766 – (02) 2559067 – (02) 2902045 – (02) 2547232 ext. 101
- Celular: 0992804550
- Email: 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
NIVEL 1			
Central de Soporte Técnico Inforc Ecuador	soporte@inforc.ec	http://soporte.inforc.ec	(02) 2227766 – (02) 2559067 – (02) 2902045 – (02) 2547232 Ext: 101. 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 las distintas severidades:

Prioridad	Detalle	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo máximo de Solución
Crítico	11% - 100% Equipos con infecciones de cualquier tipo de malware. Amenazas informáticas avanzadas.	1 hora	4 horas **
Alto	1% -10% equipos infectados con cualquier tipo de malware. Bloqueo de comunicación a nivel de red. Sistema comprometido por infecciones a través de APT's o exploits identificados por InterceptX.	2 horas	4 horas **
Medio	Daño en la base de datos del antivirus. Daño en la consola de administración central. Acceso bloqueado a Sophos Central	4 horas	8 horas **
Bajo	Consulta técnica y/o de uso. Aplicación de políticas y tareas programadas.	8 horas laborables	16 horas **
Planificado	Visitas periódicas. Reinstalación.	Planificado	Planificado

Consideraciones:

- ✓ Tiempo Máximo de Respuesta: Es el tiempo máximo en el que se inicia el 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.
- ✓ Tiempo considerado en horas laborables.

Responsabilidades de las Partes

Responsabilidades de 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 todos 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

A blue ink signature of Juan Carlos Brito is written over a circular stamp. The stamp contains the text 'inforc ECUADOR ITSEGUINFORCIA LTDA'.

Firma:

Por:
Nombre:

Firma: