



Propuesta de Servicio Premium
para

<<Nombre Empresa>>

Servicio de Implementación

&

**Plan Soporte Técnico y
Mantenimiento**



Tabla de Contenidos

1	Servicio de Implementación & Plan de Soporte Técnico	3
1.1	Descripción General	3
1.2	Descripción del servicio.....	3
1.2.1	Servicios Ofrecidos	3
1.3	Capacitación	4
1.4	Soporte Técnico y Mantenimiento	4
2	Soporte Técnico vía Foros de Internet	6
3	Propuesta y Condiciones Comerciales.....	8
4	Presentación de iSoftland	8
4.1	Nuestra empresa.....	8
5	ANEXO I – Requerimientos de Implementación y Soporte Técnico	9
5.1	Alcances de implementación	9
5.2	Detalle de necesidades y consideraciones:.....	9
	ANEXO II – Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento	11

1 Servicio de Implementación & Plan de Soporte Técnico

1.1 Descripción General

El Servicio Premium de Implementación, Plan de Soporte Técnico y Mantenimiento de *iSoftland* ha sido diseñado para proteger la inversión de los clientes en tecnología informática y para proporcionarles información que oriente sus decisiones sobre actualizaciones y despliegue de soluciones.

1.2 Descripción del servicio

Los clientes que contratan el presente Servicio Premium reciben una licencia (generalmente por 12 meses) a nombre del responsable técnico (de aquí en más el usuario) designado, que lo habilita a recibir los siguientes servicios:

Servicio de Implementación y Políticas de Administración Antivirus:

∴ Técnicos especializados realizan la implementación y ajustan las políticas de seguridad de acuerdo a los requerimientos particulares del cliente.

· Técnicos especializados procederán a instalar la consola principal de administración centralizada en el servidor designado. Una vez instalado el software y verificado su correcto funcionamiento se procederá a definir el servidor principal de Symantec Antivirus, las políticas y opciones de configuración orientadas específicamente a la estructura de red, plataformas de servidores, estaciones de trabajo y distintos niveles de protección del cliente.

· Terminada la tarea de instalación y configuración de la consola, se procederá a configurar alertas y opciones de perfil de estaciones de trabajo para después lanzar una instalación remota en un número limitado de estaciones de trabajo (generalmente entre 5 y 10).

LIMITACIÓN: La implementación y ajustes de políticas se realizarán una sola vez dentro del periodo de tiempo válido del servicio, el mismo no cubre la migración a nuevas versiones o nuevos releases que libere el fabricante, en el caso de requerir una nueva “implementación” la misma será cotizada como adicional.

1.2.1 Servicios Ofrecidos

Instalación y Configuración de las siguientes licencias de Symantec:

- 1 Servidor Symantec Antivirus
- 1 Consola Symantec System Center.
- Modulo LiveUpdate.
- Alertas AMS.
- Instalación de 5 clientes remotos.
- Symantec Mail Security para SMTP y/o Exchange y/o Domino y/o Symantec Web Security.

Alcance de los servicios:

- Instalación de licencias mencionadas.
- Configuración inicial.
- Pruebas de instalación de 5 clientes remotos.
- Optimización final.
- Transferencia de conocimientos.
- Documentación.

1.3 Capacitación

.: Junto a la implementación se realiza la capacitación del usuario. Esta consiste en una transferencia de conocimientos sobre los aspectos fundamentales del funcionamiento del producto, y tiene como finalidad que el usuario se capacite en la utilización de los siguientes módulos:

- Análisis de las estrategias de protección antivirus y riesgos de seguridad.
- Instalación de Servidor Symantec Antivirus Multiplataforma.
- Políticas de aplicación en estaciones de trabajo.
- Configuración de Grupos en la consola de administración.
- Métodos de instalación de Clientes.
- Alertas de eventos.
- Acceso a logs de actividades en Estaciones de Trabajo y Servidores.
- Modulo de Servidor de Cuarentena.
- Distintas estrategias para actualizaciones de listas de virus.
- Novedades de la última versión de SAV (detección de riesgos de seguridad).

El alcance de esta capacitación comprende el entendimiento por parte del usuario de las distintas funcionalidades de cada uno de estos módulos.

1.4 Soporte Técnico y Mantenimiento

.: El Plan de Soporte Técnico proporciona soporte telefónico, e-mail y/o online y brinda respuestas según tabla de Incidentes por grado de severidad . El horario de atención del soporte técnico es de 10:00 hrs. a 18.00 hrs.

El usuario licenciado será quien reciba las notificaciones técnicas, y el único autorizado a realizar consultas al soporte técnico.

Si la consulta no pudiera ser resuelta por *iSoftland* en forma local, esta será derivada al fabricante para su resolución. Nuestros técnicos se encargaran de gestionar la consulta. Es posible, en consultas complejas, que estas se extiendan en el tiempo

El servicio es provisto al usuario con las siguientes características:

- Soporte técnico en modalidad 5 x 8 (Lunes a Viernes de 10 a 18 horas)
- Tiempos de respuesta en función del nivel de Severidad (ver tabla)

Severity	Tiempo de asistencia remota	Tiempo de asistencia onsite
1	4 horas	8 horas laborables
2	8 horas laborables	16 horas laborables
3	72 horas laborables	No corresponde
4	7 días	No corresponde

- La asistencia técnica OnSite incluye un “Pack de horas” según la cantidad de licencias adquiridas. Para obtener servicio adicional deberán adquirirse packs de horas adicionales (para mas detalles contáctese con su ejecutivo de cuenta).

Item	Configuración	Tipo de asistencia
1	Hasta 50 Licencias	3 horas Anuales Local o Remoto (una sola intervención en sitio)
2	Hasta 100 Licencias	4 horas Anuales Local o Remoto (una sola intervención en sitio)
3	Hasta 250 Licencias	6 horas Anuales Local o Remoto (dos intervenciones en sitio)
4	Mas de 500 Licencias	8 horas Anuales Local o Remoto (dos intervenciones en sitio)

Definición de niveles de “Severity”

Severity 1

Definición: El problema ha sido identificado y una o más funcionalidades del producto no permiten trabajar con el mismo. Serio riesgo en las operaciones del cliente. El problema puede causar la pérdida de datos y/o restringir la disponibilidad de datos y/o causar impacto financiero significativo al cliente.

Severity 2

Definición: Se ha identificado un problema que afecta o restringe la funcionalidad del producto en forma parcial. El problema detectado no restringe el funcionamiento de la red, y tampoco esta causando que el cliente no pueda continuar trabajando. La resolución se puede extender en el tiempo sin causar impacto al cliente.

Severity 3

Definición: Un problema de menor importancia que no afecta en operaciones del producto. El cliente puede continuar trabajando. La resolución del problema puede depender de un nuevo *release* del fabricante.

Severity 4

Definición: Una condición o error de menor importancia, no afecta las operaciones del cliente. El cliente puede continuar trabajando. La resolución del problema puede depender de una nueva *versión* del producto.

2 Soporte Técnico Online

.: Acceso a Soporte Técnico On Line vía nuestro foro de consultas en www.isoftland.com

El “*Foro de Consultas*” es de vital importancia para todos los Clientes, ya que pueden cursar cualquier consulta referida al producto adquirido. Este servicio optimizar los recursos disponibles de soporte, dando soluciones rápidas y eficientes.

- Soporte Técnico en el sitio Web disponible las 24 horas del día.
- Documentación de soporte en línea, incluyendo Base de datos de conocimiento (Knowledge Base), manuales de los productos y otra información relacionada, vía sitio web del fabricante del producto.
- Descarga de parches y actualizaciones de software desde el sitio del fabricante.

IMPORTANTE: Las consultas realizadas online serán respondidas según nivel de “**Severity**”. Todas las consultas técnicas deberán tener un inicio de incidente, si dicha consulta no puede ser resuelta online, se continuara el incidente por otros medios.

Las tareas principales del Soporte Online son:

- ✓ Recepción de consultas de soporte técnico
- ✓ Resolución de problemas
- ✓ Tipificación y criticidad del problema (nivel de **Severity**)
- ✓ Apertura de solicitud de incidente

- ✓ Derivación al/los sectores que correspondan
- ✓ Generación de reportes de consultas realizadas

3 Propuesta y Condiciones Comerciales

La propuesta y las condiciones se incluyen en documento adjunto.

4 Presentación de iSoftland

4.1 Nuestra empresa

iSoftland es una empresa líder en la distribución de software y tecnología con valor agregado. Su objetivo principal es ofrecer a sus clientes soluciones tecnológicas de alto valor agregado, así como los servicios asociados a las mismas, buscando con ello obtener el más alto grado de satisfacción. Estas soluciones están orientadas al usuario corporativo y de perfil técnico.

iSoftland fue fundada en 1989 en Buenos Aires, Argentina, y actualmente opera en múltiples países de habla hispana, incluyendo España, México, Chile, Perú y EEUU.

5 ANEXO I – Requerimientos de Implementación y Soporte Técnico

A continuación se detallan los alcances de la implementación y soporte técnico, como así también las necesidades y consideraciones previas a la implementación requeridas.

En caso de requerirse tareas no incluidas en estos alcances, las mismas se cotizarán oportunamente.

5.1 Alcances de implementación

- a. Instalación de servidor principal de Symantec Antivirus ultimo release. El servidor destinado debe cumplir con los requerimientos mínimos solicitados por el fabricante del producto, poseer el último service pack, tener instalados todos los parches de seguridad disponibles según sistema operativo, ultimo Internet Explorer.
- b. Configuración de políticas de administración según los requerimientos del cliente
- c. Puesta en marcha y testeo de la soluciones
- d. Capacitación del usuario
- e. Entrega de documentación relacionada a la implementación

5.2 Detalle de necesidades y consideraciones:

- a. Disponibilidad de control total del servidor durante el tiempo que dure la instalación.
 - i. El usuario deberá estar presente en todo momento.
 - ii. Se reiniciará el servidor 2 veces en un periodo de 30 minutos
 - iii. El servicio se brindara dentro del horario de 09 a 18 hs.
- b. Acceso al servidor con derechos de administrador (usuario y password serán ingresados por el administrador de la red).
- f. Posibilidad de reiniciar el servidor en 2 oportunidades dentro de un periodo de 30 minutos.
- c. Disponibilidad de 5 puestos de trabajo donde se instalara en forma remota, con posibilidad de reiniciar dicha estación de trabajo una vez
- d. La capacitación se dictara durante la implementación , acompañando los avances de la misma

- e. Dentro de lo posible, el usuario no debería atender consultas de usuarios internos durante la implementación.
- f. En caso de requerir modificaciones en las reglas del firewall de la empresa, el usuario será el encargado de realizarlas y/o gestionarlas.
- g. Acceso a Internet
- h. Se realizara un relevamiento 48 hs antes de la implementación para verificar que los distintos requerimientos están disponibles.

ANEXO II – Alcances del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento

A continuación se detallan los alcances del servicio de Soporte Técnico.

- a. *iSoftland* prestara el servicio de acuerdo a los horarios y características establecidas previamente en este documento, a fin de solucionar problemas que pudieran presentarse. El servicio comprende la solución de problemas ocasionados por fallas de software. La solución de problemas originados por el mal uso del software, culpa o negligencia del Cliente, hechos de terceros, caso fortuito o fuerza mayor, no se encuentran incluidas en el servicio.
- b. Obligaciones del cliente: El Cliente deberá suministrar a *iSoftland* todas las Facilidades (conforme más abajo se define), en tiempo y forma, sin que ello otorgue derecho a compensación alguna, a los efectos que *iSoftland* realice las tareas de solución de problemas.
 - i. El Cliente facilitará a *iSoftland* y a las personas que ésta designe y aquellas que adicionalmente requiera, acceso, en forma remota o en el lugar de sus oficinas e instalaciones, permitiéndole la realización de los trabajos en todos los ámbitos y durante todo el tiempo que resulte necesario, sin obstáculos.
 - ii. Un representante del Cliente estará presente todo el tiempo que demanden los trabajos de asistencia y, además, prestara su colaboración para facilitar la tarea a los técnicos. *iSoftland* respetará, por su parte, todas las normas de seguridad del Cliente.
 - iii. Para el caso de asistencia en el lugar de instalación, y de ser necesario, el Cliente facilitará al personal técnico de *iSoftland* el uso de un teléfono sin que esto genere cargo alguno para *iSoftland*, situado a una distancia razonable de los mismos.
 - iv. La obtención de todos los consentimientos, autorizaciones y permisos necesarios para llevar a cabo las tareas de implementación, sea cual fuere la naturaleza de tales consentimientos (en adelante, los “Consentimientos”).
- c. Estarán a cargo del Cliente todos los gastos adicionales en que *iSoftland* debiera incurrir como consecuencia de la falta de prestación de todas las Facilidades en tiempo y forma, incluyendo a título meramente enunciativo las horas-hombre y gastos de transporte redundantes ocasionados por tal motivo.
- d. Características del servicio: La implementación se realizara en el domicilio del cliente declarado en la Orden De Compra. Cumpliendo con los tiempos de respuesta y demás condiciones especificadas en la misma.

- e. Mecanismo de solicitud de servicio: Con el fin de evitar reclamos injustificados, el Cliente verificará antes de efectuar un reclamo que los desperfectos que observa no se producen por fallas o problemas ajenos al software.

- f. Exclusiones de orden general: El “Servicio de Soporte Técnico” excluye los servicios detallados a continuación:
 - i. Asistencia técnica en problemas que sean ajenos al software implementado.
 - ii. Asistencia técnica proporcionada fuera del horario especificado. En estos casos, *iSoftland* prestará el servicio a pedido del Cliente y facturará el trabajo realizado sobre la base de tiempo.
 - iii. Implementación de cambios de configuraciones en el software, originados por iniciativa del Cliente.
 - iv. Reinstalación por sustitución de servidores donde se haya realizado la implementación original.

- g. Responsabilidad: *iSoftland* no será responsable por daños producidos al CLIENTE, sus dependencias o terceros, como consecuencia del uso de los elementos necesarios para las tareas realizadas salvo que dichos daños se produzcan por negligencia de *iSoftland* en el cumplimiento de sus obligaciones.

A continuación se detallan las limitaciones Servicio

- h. *Los costos de viáticos y/o estadías necesarias, fuera de la Ciudad de Buenos Aires no están incluidos en la propuesta.*
- i. *El soporte de versiones anteriores se extenderán un máximo de 12 meses posteriores a la liberación de una nueva versión.*
- j. La implementación y ajustes de políticas se realizarán una vez al año, dentro del periodo licenciado del servicio; el mismo no cubre la migración a nuevas versiones o nuevos releases que libere el fabricante, en el caso de requerir una nueva “implementación” la misma tendrá costo adicional.
- k. El curso de capacitación se dicta al usuario licenciado, simultáneamente al avance del Servicio de Implementación, en oficinas del cliente, y no se extiende más allá del avance de la implementación.
- l. La licencia del Servicio Gold es transferible con costo de capacitación para el nuevo usuario.

