SERVICIO BOLSA HORAS

El propósito de las bolsas de horas de Docuxer S.A.S es la de que el Cliente disponga de un equipo de ingeniería especializado en el momento que lo requiera según acuerdo establecido, bien sea para atender alertas o fallas que puedan causar la detención del servicio temporal de la empresa o por tener una caída total del servicio, sin necesidad de tener que estar aceptando pequeños presupuestos constantemente.

Para la realización o prestación del servicio solicitado, accederemos de forma remota y segura a sus sistemas, previa programación del evento entre el responsable del cliente y nuestro personal especializado asignado al proyecto

Esta bolsa de horas está diseñada para ayudarle rápidamente a acceder a la atención que usted necesita en el momento oportuno, con el fin de obtener el máximo acompañamiento en el soporte de la plataforma tecnológica previamente acordada.

El funcionamiento resulta sencillo: se paga un paquete de horas y cuando necesites soporte informático un especialista designado prestará el servicio. El tiempo que se ha dedicado por parte del especialista se va descontando de la bolsa de horas.

Será presentado mensualmente un informe de consumo de horas con la descripción de los tickets reportados, así como el total de horas consumidas y restantes de la bolsa de horas contratada.

DOCUXER S.A.S
NIT. 807.004.387-0

Contáctenos:
ventas@docuxer.com
www.docuxer.com

BUCARAMANGA
Calle 45 No. 34-13 / San Pio
(57) 647 0404 / 316-7431555

CÚCUTA
Av. 9E No. 11-52 / La Riviera
(57) 575 5247 / 316-7430292

ÍNDICE

ESQUEMA DE SERVICIOS **4**
BENEFICIOS 5
CANALES DE ATENCIÓN 5
¿CÓMO SE ADQUIERE ? 6
DISEÑE SU BOLSA DE HORAS 6
PLANES ILIMITADOS 6
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO 7
ALCANCES DEL SERVICIO POR LÍNEAS DE NEGOCIO 8
PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE INCIDENTES 8
TERMINOS Y CONDICIONES 11
OFERTA ECONÓMICA 13

DOCUXER S.A.S
NIT. 807.004.387-0

Contáctenos:
ventas@docuxer.com
www.docuxer.com

BUCARAMANGA
Calle 45 No. 34-13 / San Pio
(57) 647 0404 / 316-7431555

CÚCUTA
Av. 9E No. 11-52 / La Riviera
(57) 575 5247 / 316-7430292

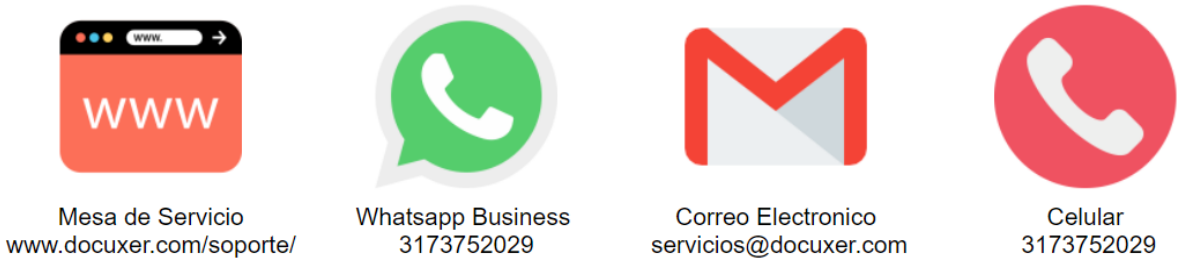
ESQUEMA DE SERVICIOS

BENEFICIOS

El propósito de las bolsas de horas de Docuxer S.A.S es la de que el Cliente disponga de un equipo de ingeniería especializado en el momento que lo requiera según acuerdo establecido, bien sea para atender alertas o fallas que puedan causar la detención del servicio temporal de la empresa o por una caída total de los servicios de TI, de una manera ágil y acorde a sus necesidades.

CANALES DE ATENCIÓN

Para poder brindarle una atención personalizada y ágil, es importante que realice su solicitud de soporte por cualquiera de nuestros medios de comunicación.



¿CÓMO SE ADQUIERE ?

Paso 1: Diagnóstico de necesidades e inventario a soportar
Paso 2: Diseño de bolsa de horas personalizada
Paso 3: Negociación
Paso 4: Aprobación y Orden de compra (Contrato firmado por las dos partes)
Paso 5: Firma del formato de Consentimiento por prestación de servicios
Paso 6: Asignación de credenciales de Mesa de Servicio
Paso 7: Diseño del plan de soporte

DISEÑE SU BOLSA DE HORAS

PASO 1: Elija su horario de atención

PASO 2: Elija su nivel de soporte

PLANES ILIMITADOS

Señor cliente usted puede tomar planes ilimitados de acuerdo a sus necesidades consultando con su ejecutivo comercial asignado. Para este tipo de planes existen términos y condiciones.

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

DOCUXER S.A.S. da prioridad a las solicitudes que tienen impacto sobre la cadena de valor de sus clientes y además tiene tiempos estándar de atención de acuerdo con los niveles de prioridad.

A continuación, se especifican los niveles o prioridades de clasificación de los eventos según su grado de severidad:

Nivel de Criticidad	Tipo de Falla	Descripción de la Falla
Alta (CA)	Pérdida de servicio	Se entiende como interrupción total del servicio.
Media (CM)	Operación Degradada	Servicio Restringido, Lentitud en el servicio o bajo desempeño. Presencia de fallas presentadas esporádicamente y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos cortos
Baja (CB)	Falla no grave	Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio. En este nivel se encuentran consultas, preguntas y sugerencias de mejora sobre el servicio.

- Para todos los niveles de criticidad, la actividad de resolución del incidente se ejecutará en primera instancia de manera REMOTA, con el fin de reducir al máximo los tiempos de traslado e inactividad que aumentan el tiempo de afectación del servicio.

- En caso de requerirse soporte de fabricantes tanto de Hardware como de software, el tiempo de atención dependerá de la disponibilidad del personal de los mismos.

PLAN	TIEMPO MAXIMO DE ATENCIÓN O RESPUESTA - CA	TIEMPO MAXIMO DE ATENCIÓN O RESPUESTA - CM Y CB
Bronze	6 Horas	24 Horas
Silver	4 Horas	12 Horas
Gold	2 Horas	4 Horas

DOCUXER S.A.S
NIT. 807.004.387-0

Contáctenos:
ventas@docuxer.com
www.docuxer.com

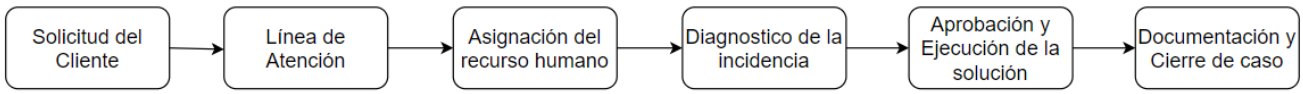
BUCARAMANGA
Calle 45 No. 34-13 / San Pio
(57) 647 0404 / 316-7431555

CÚCUTA
Av. 9E No. 11-52 / La Riviera
(57) 575 5247 / 316-7430292

ALCANCES DEL SERVICIO POR LÍNEAS DE NEGOCIO

En esta sección se definen los alcances del servicio prestado, es decir, el detalle de las actividades incluidas en el contrato de soporte adquirido por el cliente.

PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE INCIDENTES



LÍNEAS DE NEGOCIO

1. Infraestructura y Virtualización
2. Redes y Seguridad
3. Licenciamiento
4. Consumo

INFRAESTRUCTURA Y VIRTUALIZACIÓN

- Toda actividad de interrupción de servicio imprevista o planificada para los servicios de información que se ejecuten sobre el inventario de infraestructura bajo soporte estarán cubiertas.
- Incluye análisis, diagnóstico, soporte y normalización del servicio en caso de una interrupción imprevista.
- Análisis y diagnóstico sobre fallas de infraestructura Física relacionada en el inventario, que pueda generar interrupción o fallas en la operación, de encontrarse falla de componente Físico, será responsabilidad del fabricante atender el servicio por medio de la Garantía Vigente y reponer partes en caso de requerirse, por lo cual DOCUXER SAS solo hará el acompañamiento pertinente en dicho proceso.
- Análisis de log's de errores presentados en los Sistemas a cargo y relacionados con la Plataforma de software y aplicaciones.
- Revisión y ajuste de parámetros de configuración del sistema en caso de ser necesario para obtener mayor eficiencia del sistema.
- Atención de fallas y alertas sobre imprevistos.
- Atender los requerimientos presentes ante fallas o eventos, buscando restablecer la operación normal de la infraestructura en el menor tiempo posible.
- Presentar recomendaciones sobre mejores Prácticas, derivadas de eventos o sucesos presentados.

- Escalar acciones de soporte a los niveles superiores ante la imposibilidad de resolver eventos de falla de acuerdo con el nivel de criticidad presentado y con los niveles de soporte que tenga el cliente contratados con terceros.
- Recibir y registrar las solicitudes de atención a través de los mecanismos formales establecidos.
- Docuxer y su personal estarán en la obligación de informar de manera inmediata a los niveles superiores del DEPARTAMENTO DE SISTEMAS, GERENCIAS, de acuerdo con el esquema de jerarquía operativa previamente establecida, cualquier situación que pueda comprometer seriamente la prestación del servicio a los usuarios.

REDES Y SEGURIDAD

CONSULTORÍA

- Asesoría y acompañamiento para cumplimiento normativo
  - Proteccion de datos personales
    - Registro nacional de bases de datos
    - CIRCULAR EXTERNA 3 DEL 1 DE AGOSTO DE 2018 - Ley 1581 de 2012
    - Formato - R2020C09_S2_ESTANDAR_POLITICA_SEGURIDAD
    - Formato - R2020C09_S3_PROGRAMA_CIBERSEGURIDAD
    - Formato - R2020C09_S4_SEGURIDAD_SISTEMAS_INFORMACION
  - Habeas Data
  - Convenio de Ciberdelincuencia
  - ISO 27001
  - ISO 27002

*Para los casos de consultoría en seguridad de la información los informes y diseños de políticas se entregan como una generalidad del resultado del diagnóstico de la situación actual. (Aplica únicamente para bolsas de horas de soporte de 25 horas o superior)
* El servicio de Consultoria de Seguridad de la información es un producto exclusivo que puede consultar al detalle con su ejecutivo comercial.

ENRUTAMIENTO Y CAPA DE ACCESO

- Configuración de perfiles de acceso para gestión de los switches.
- Diseño y segmentación de la red en VLANs
- Configuración de puertos troncales y acceso
- Configuración de Spanning Tree
- Configuración de Servidores DHCP y DNS Públicos.
- Configuración de listas de control de acceso (ACLs)
- Habilitación de protocolo SNMP para monitoreo de los dispositivos.(No incluye plataforma de monitoreo)
- Configuración de rutas y políticas de enrutamiento de acuerdo al esquema de red del cliente
- Configuración de perfiles base de seguridad según buenas prácticas del fabricante.

DOCUXER S.A.S
NIT. 807.004.387-0

Contáctenos:
ventas@docuxer.com
www.docuxer.com

BUCARAMANGA
Calle 45 No. 34-13 / San Pio
(57) 647 0404 / 316-7431555

CÚCUTA
Av. 9E No. 11-52 / La Riviera
(57) 575 5247 / 316-7430292

WIFI

- Segmentación de la red WIFI en VLANS.
- Configuración de reglas de NAT para salir a internet (Firewall del cliente)
- Configuración de los AP de marcas como UNIFI, ARUBA,CISCO,AEROHIVE,RUCKUS .
- Configuración de los SSID y redes inalámbricas. (Maximo 4 SSID por AP)
- Configuración del portal Cautivo basado en vouchers de acceso.
- Adopción y Administración de los AP desde la controladora WiFi Virtual.

UTM

- Configuración de perfiles de Web Filter
- Configuración de perfiles Application Control
- Configuración de perfiles IPS (Default and Deep Inspection)
- Configuración de perfiles Antivirus Perimetral

FIREWALL

Básicas

- Desembalar el hardware y componentes
- Montaje del hardware en bastidores o bandeja para equipos
- Conexión y enrutamiento de cables y conexiones eléctricas de la solución
- Conexión y enrutamiento del cableado de datos de la solución
- Definición y configuración de Zonas de Seguridad (LAN,WAN,DMZ,VPN)
- Actualización del Firmware a la última versión disponible.
- Configuración de interfaces de acuerdo al esquema de red
- Configuración de direccionamiento IP, DNS, Rutas estáticas.
- Configuración de los perfiles y roles para al administración del UTM
- Configuración de objetos y servicios de red
- Configuración de enlaces de internet
- Configuración y revisión de Logs y reportes (Según licenciamiento suministrado por el cliente)

Avanzadas

- Configuración de Reglas de firewall.
- Configuración de Reglas para perfiles UTM.
- Configuración de virtual IP o DNAT.
- Configuración de perfiles SD-WAN.
- Configuración de políticas para prevención de ataques DoS.
- Configuración de perfiles y políticas QoS Traffic Shaping.
- Configuración de perfiles de autenticaciones basados en SSO.

ENRUTAMIENTO SW CORE L3

- Configuración de rutas y políticas de enrutamiento de acuerdo al esquema de red del cliente.
- Configuración de LACP, 802.3ad aggregation and third-party switches.
- Configuración servidor SYSLOG.(Vinculación de UTM y Switches L3- L2)

CONEXIONES VPN

- Configuración de túneles VPN Site to Site.
- Configuración de portal VPN SSL.
- Configuración de hasta 10 VPN de acceso remoto.
- Configuración de políticas de autenticación y de firewall basadas en acceso VPN.
- Pruebas de funcionamiento.

MANTENIMIENTO DE HARDWARE

PREVENTIVO

- Mantenimiento preventivo de equipos de escritorio y portátiles
  - Limpieza del hardware
  - Limpieza de cookies y registros obsoletos
  - Instalación de actualizaciones del sistema operativo
  - Validación del software Instalado.
  - Revisión de las actualizaciones del antivirus Endpoint.
  - Escaneo periódico de virus y malware (Política de escaneo periódico)
  - Configuración de optimización de rendimiento del equipo.
- Gestión de licenciamiento y soporte con fabricante.

CORRECTIVO

- Diagnóstico y cambio de partes de equipos de escritorio y portátiles.
- Instalaciones del sistema operativo licenciado. (Solo Windows 7 o superior)
- Configuraciones del software base. (Lista de chequeo para configuración de los equipos)

*No incluye ningún servicio que no se discrimine o detalle en los alcances de los servicios.
*Para todo el Hardware y Software soportado es importante que existan los contratos de soporte vigentes con el fabricante.

TERMINOS Y CONDICIONES

- El contrato de Soporte hace alusión únicamente al acompañamiento en configuraciones nuevas, ajuste a configuraciones existentes o a la atención de fallas presentadas y la resolución de fallas debidas, eventos no planeados y se dará en tres niveles de servicio alto, medio y bajo.
- El soporte puede ser remoto o en sitio según lo amerite el caso que responde a los Niveles de Servicio, para atención y tiempo de respuesta al evento, y no representa responsabilidad en la solución definitiva. La solución definitiva puede depender de factores externos, como disponibilidad de materiales o equipos de repuesto en el sitio requerido, factores climáticos, errores o problemas de terceros proveedores de redes, software y servicios de telecomunicaciones, aspectos de seguridad pública en la zona de atención o eventos de desastre de terceros.
- En el caso de que el soporte determine que la solución requiere de reposición de hardware y partes será responsabilidad del fabricante o del tercero responsable de proveer las mismas, Docuxer podrá realizar y apoyar el

proceso bajo las condiciones de contrato que tenga el cliente final con los responsables del equipo o al software involucrados, en este caso la resolución del incidente y el plazo de entrega y respuesta depende de los terceros.

- Docuxer SAS no puede brindar garantía sobre la efectividad de software suministrado por terceros y se limitará solamente a la solución con los medios que tenga a su disposición como parches de software, actualizaciones o versiones nuevas completas que provengan del proveedor de software y/o hardware.
- En todo caso, los servicios de garantía extendida y soporte con proveedores de hardware y/o software son responsabilidad de dichos proveedores siendo Docuxer un intermediario para la resolución de los problemas y no tiene responsabilidad por el suministro de hardware o software que, en todos los casos, serán enviados a las oficinas del Cliente directamente desde las oficinas de los proveedores.
- La atención telefónica será atendida a través de los números de contacto de la mesa de servicios con disponibilidad 9x5 en días hábiles.
- Tiempos de respuesta: según grado de severidad (alta, media, baja).
- Tiempo de resolución: según escalamiento.
- Los equipos y software a cubrir se recomiendan que cuenten con un contrato de soporte vigente del fabricante.

Responsabilidades Generales de Docuxer SAS.

- Prestar los servicios de acuerdo con el alcance definido en esta propuesta, proporcionando para ello los recursos humanos y tecnológicos necesarios para atender los requerimientos.
- Aplicar la metodología de Control de Cambios para cualquier actividad de intervención por fuera de los equipos a cargo.
- Llevar una bitácora con el registro de eventos.
- Elaborar, entregar y sustentar los informes y reportes derivados de sucesos presentados como imprevistos.
- Escalar al **CLIENTE los** problemas que sean de su competencia y llevar el control de su solución y cumplimiento de los niveles de servicio acordados entre las partes.

Responsabilidades Generales del CLIENTE:

- Brindar las facilidades para que el personal de Docuxer S.A.S, pueda cumplir sus labores dentro del área responsable de la operación, facilitando conexiones, accesos, ventanas de mantenimientos, personal para manos remotas.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

Bajo ninguna circunstancia Docuxer S.A.S, sus proveedores, subcontratistas o distribuidores serán responsables de cualquiera de lo siguiente, aunque hubiesen sido advertidos de la posibilidad de que ocurrieran:

1) reclamaciones del cliente contra el proveedor del servicio por daños que puedan generarse a causa de acciones que se ejecuten de común acuerdo para resolución de un problema o imprevisto.

2) se entiende que Docuxer S.A.S y su personal de servicio asiste al servicio como solicitud expresa del cliente, que requieren de asistencia e intervención técnica especializada y es responsabilidad del cliente autorizar bajo su responsabilidad cualquier acción que se ejecute.
3) pérdida de, o daños a datos, es responsabilidad del cliente haber previsto dentro de sus políticas de administración contar con elementos de hardware o software funcionales para la ejecución de los backup.
4) daños especiales, incidentales, ejemplares o consecuenciales.

5) pérdida de beneficios, negocios, ingresos, plusvalías o economías previstas o cualquier forma de lucro cesante.

Parágrafo 1: DOCUXER SAS, no es responsables por las condiciones físicas y ambientales en la instalación que puedan afectar los elementos contemplados en el contrato, ni los daños ocasionados al producto por dichas condiciones; así mismo no es responsables por el eventual daño que una manipulación de terceros o configuración inadecuada de los equipos pueda causar a los equipos cubiertos por el contrato o cualquier otro tipo de equipos, redes o sistemas de manera fortuita e intencional. No se responde por mala manipulación, humedades, sobre calentamientos, intemperie o cualquiera que no cumpla con lo indicado por los manuales de uso.

Parágrafo 2: OPERACIÓN DEL PROYECTO.

Sin ninguna excepción, Docuxer S.A.S Solamente iniciará la ejecución de actividades después de que EL CLIENTE, emita una orden de compra o servicio en señal de aceptación de nuestra oferta. La orden de compra debe estar a nombre DOCUXER SAS de NIT: 807.004.387-0.

En todos los casos, las condiciones de este documento prevalecen sobre las de cualquier otra estipulación previa, verbal o escrita, entre las partes y se mantendrá sin modificaciones hasta cuando se pacte por escrito algún cambio.

Acerca de esta oferta:

- Si tiene dudas, o requiere información adicional por favor contactarse con su ejecutivo de cuenta.