

Informe Técnico:

Se lleva a cabo actualizaciones del equipo IP PBX IBM / LENOVO con numero de serie : [REDACTED] - y teléfonos Polycom modelos VVX [REDACTED] y VVX [REDACTED] los cuales conforman el Conmutador, mismas actualizaciones van a expirar en Abril de 2018.

Estos equipos son actualizados de forma automática y de forma remota, se lleva a cabo la configuración de una VPN dentro del IP PBX para poder realizar un enlace seguro con el área de soporte, mismo que se activa cada que se atiende un ticket de soporte.

Se anexa descripción de SLA del servicio de soporte técnico.

Sección. Soporte**SOPORTE TÉCNICO TIPO 24/7****1. Características de Soporte**

Soporte telefónico: Consiste en resolver dudas o problemas con los servicios contratados a través de asesoría telefónica con la colaboración de "El Cliente".

Cobertura: El tiempo de cobertura del contrato es 7x24, es decir, de lunes a domingo las 24 horas del día. Donde "El proveedor" se compromete a atender los eventos durante la vigencia del contrato.

Reporte de fallas: Se lleva a cabo vía correo electrónico, asignando un "número de caso" permitiendo dar continuidad al mismo hasta que se resuelva y así generar cada caso como cerrado. En todo caso se requiere la participación de "El Cliente" para proporcionar información necesaria y llevar a cabo las instrucciones indicadas en el seguimiento del mismo. El caso es documentado y puede ser monitoreado por "El Cliente" a través de un reporte que se entrega a "El Cliente" vía correo electrónico.

Procedimiento de escalamiento: Se entrega a "El Cliente" una tabla de escalación donde se define de forma clara el procedimiento de contacto al área de ingeniería especializada de "El Proveedor".

2. Procedimiento

"El Proveedor" lleva una administración a través de una tabla de escalación que permite determinar el procedimiento a seguir para levantar y atender un incidente. La asignación de un Ingeniero que está dedicado para la cuenta. Soporte en sitio si es necesario, cuando nuestro equipo de soporte técnico determina que es necesario moverse a sitio, manejo de incidentes ilimitados, vía telefónica o en sitio.

El éxito de la implementación de esta Póliza de Soporte depende siempre de la estandarización de los conceptos y procedimientos expresados en el mismo, por esta razón proponemos la siguiente metodología:

Al momento de requerir levantar un caso, se levantará un reporte a través de cualquiera de los medios que "EL Cliente" considere pertinente, telefónico, e mail.

El reporte debe contener una breve descripción del evento, así como indicar el nombre, teléfono y correo electrónico de un contacto para el seguimiento.

En un lapso menor al tiempo de respuesta comprometido, un ingeniero de soporte se comunicará para determinar el método de solución, que puede ser ayuda telefónica o de ser necesario visita en sitio donde se resolverá la eventualidad.

Cada reporte será asentado en una bitácora donde se detallará el tipo de problema, solución, configuraciones, etc. Para que finalmente "El Cliente" de por cerrado el caso.

Se entrega a "El Cliente" una tabla de escalación para que tenga perfectamente identificados los números a los cuales puede marcar en horas y días hábiles, así como los números de guardia para horas y días no hábiles.

3. Niveles de servicio

Debajo encontrará una lista de las definiciones de gravedad estándar en las que nuestro Servicio de Soporte Especializado clasifica los problemas, así como los tiempos de respuesta establecidos:

- 3.1 **Nivel 1 (urgente)** Un problema de Nivel uno (1) es un problema catastrófico de producción que puede afectar severamente los sistemas de producción del "EL Cliente", o en los cuales los sistemas de

- producción del "EL Cliente" están inactivos o no funcionan; existe pérdida de los datos de producción y no hay trabajo de procedimiento.
- 3.2 **Nivel 2 (alfa)** Un problema de Nivel dos (2) es un problema donde el sistema del "EL Cliente" funciona pero con capacidad severamente reducida. Esta situación crea un impacto considerable en algunas partes de las operaciones comerciales y la productividad del "EL Cliente". El sistema está expuesto a la pérdida potencial o la interrupción del servicio.
- 3.3 **Nivel 3 (media)** Un problema de Nivel tres (3) es un problema de impacto mediano a bajo que implica la pérdida de funcionalidad parcial no crítica. Es un problema que impide algunas operaciones pero permite al "EL Cliente" continuar funcionando. Esto puede ser un problema menor con pérdida limitada o sin pérdida de la funcionalidad o impacto en la operación del "EL Cliente" y problemas en los que el usuario final puede fácilmente sortear o evitar. Esto incluye errores de documentación.
- 3.4 **Nivel 4 (baja)** Un problema de Nivel cuatro (4) es aquel de pregunta o recomendación de uso general para una futura mejora o modificación del producto. No afecta la calidad, el desempeño o la funcionalidad del producto.

4. Tiempo máximo de asignación

El tiempo máximo de asignación se define como el tiempo que "El Proveedor" tardará en asignar a un ingeniero de soporte cualquier incidencia que "EL Cliente" haya reportado mediante el correo o vía telefónica.

El objetivo de "El Proveedor" es que el tiempo máximo de asignación sea inferior a 30 minutos, según el Horario Laboral dentro de la Ciudad México. Para solicitudes de soporte técnico en sitio no se asegura un tiempo, sin embargo se busca que sea el menor posible.

Soporte	
Horario de Cobertura	Tipo 24x7
Canal de Soporte	Web y telefónico
Número de casos	Ilimitados
Tiempos de Respuesta Inicial y continua	
Nivel 1	1 hora comercial
Nivel 2	2 horas comerciales
Nivel 3	1 día hábil
Nivel 4	2 días hábiles

5. Responsabilidades de las partes

Por parte del Proveedor:

- 5.1 Brindar la atención conforme a los niveles de soporte que se describen en el presente documento.
- 5.2 Será responsable la programación de plan de marcado, extensiones y perfiles de usuarios, solicitada y autorizada por "El Cliente".
- 5.3 Realizará actualizaciones de versiones, notificando a "El Cliente" de las modificaciones importantes que afecten la seguridad y funcionamiento del sistema.
- 5.4 Validará el diseño de las políticas de seguridad que el "El Cliente" haya solicitado.
- 5.5 Será responsable de la administración de la plataforma, con lo cual garantizará la seguridad del 99.5% contra hackeos.

Por parte El Cliente:

- 5.6 Designar a un responsable para tener contacto con "El proveedor".
- 5.7 Autorizar, probar y aprobar los planes de marcado y los esquemas de seguridad pactados con "El proveedor"
- 5.8 Solicitar, autorizar, probar y aprobar las modificaciones que en su caso haya lugar validando con "El Proveedor" que esto haya tomado efecto.
- 5.9 Validará y autorizará el diseño de las políticas de seguridad.

ELIMINADO: Rúbricas y firmas.
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 186 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. En virtud contiene datos personales concernientes a una persona identificada o identificable.

Ing. Carlos Duran

Ingeniería y Desarrollo