

## ANTIVIRUS MCAFEE

Periodo de contratación	1-jul-2018 al 26-abr-2019
Proveedor	DMG, S.A. de C.V.
Teléfono de reporte	55 1054-7169 <a href="http://www.dmg.com.mx">www.dmg.com.mx</a>

El soporte técnico y actualización del software Antivirus McAfee durante el periodo contratado, consta de lo siguiente:

- Manuales en forma electrónica.
- Actualización del software cuándo estén disponibles nuevas versiones.
- Apoyo Técnico para correcciones de errores del software.
- Contar una línea de apoyo técnico telefónico, por correo electrónico y en caso de ser necesario en sitio.

En caso de que el proveedor incumpla con el soporte referido, se deberá enviar dentro de las 24 horas hábiles siguientes, correo electrónico dirigido al **Ing. Arturo Rojas Santoyo**, ([arojas@consar.gob.mx](mailto:arojas@consar.gob.mx)), indicando fecha y hora de la solicitud y nivel de soporte reportado. En su caso, la fecha hora de atención o resolución.

Nivel de servicio	Métrica	Nivel de servicio (Seguimiento inicial)	Frecuencia de Actualizaciones
Soporte técnico vía telefónica y correo electrónico	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 1 hora.	N/A
Soporte técnico en sitio	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 4 horas.	N/A

## APPDETECTIVE PRO

Periodo de contratación  
Proveedor  
Teléfono de reporte

02-jul-2018 al 30-abr-2019  
Seguridad en la Nube, S.A. de C.V.  
55 9001-0686  
[www.trustwave.com/Company/Support/](http://www.trustwave.com/Company/Support/)

El soporte técnico y actualización del software AppDetectivePro durante el periodo contratado, consta de lo siguiente:

- Manuales en forma electrónica.
- Actualización del software cuándo estén disponibles nuevas versiones.
- Apoyo Técnico para correcciones de errores del software.
- Contar una línea de apoyo técnico telefónico, por correo electrónico y en caso de ser necesario en sitio.

En caso de que el proveedor incumpla con el soporte referido, se deberá enviar dentro de las 24 horas hábiles siguientes, correo electrónico dirigido al **Ing. Arturo Rojas Santoyo**, ([arojas@consar.gob.mx](mailto:arojas@consar.gob.mx)), indicando fecha y hora de la solicitud y nivel de soporte reportado. En su caso, la fecha hora de atención o resolución.

Nivel de servicio	Métrica	Nivel de servicio (Seguimiento inicial)	Frecuencia de Actualizaciones
Soporte técnico vía telefónica y correo electrónico	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 1 hora.	N/A
Soporte técnico en sitio	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 4 horas.	N/A

### FORCEPOINT (ANTES WEBSense) TRITON AP-WEB

Periodo de contratación	2-jul-2018 al 30-abr-2019
Proveedor	Onlinet, S.A. de C.V.
Teléfono de reporte	Tel: (55) 5586 2613
	<a href="http://www.onlinet.com.mx/">http://www.onlinet.com.mx/</a>

El soporte técnico y actualización del software Forcepoint (antes Websense) Triton AP-WEB durante el periodo contratado, consta de lo siguiente:

- Manuales en forma electrónica.
- Actualización del software cuándo estén disponibles nuevas versiones.
- Apoyo Técnico para correcciones de errores del software.
- Contar una línea de apoyo técnico telefónico, por correo electrónico y en caso de ser necesario en sitio.

En caso de que el proveedor incumpla con el soporte referido, se deberá enviar dentro de las 24 horas hábiles siguientes, correo electrónico dirigido al **Ing. Arturo Rojas Santoyo**, ([arojas@consar.gob.mx](mailto:arojas@consar.gob.mx)), indicando fecha y hora de la solicitud y nivel de soporte reportado. En su caso, la fecha hora de atención o resolución.

Nivel de servicio	Métrica	Nivel de servicio (Seguimiento inicial)	Frecuencia de Actualizaciones
Soporte técnico vía telefónica y correo electrónico	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 1 hora.	N/A
Soporte técnico en sitio	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 4 horas.	N/A

## FIREWALL CHECKPOINT

Periodo de contratación	2-jul-2018 al 30-abr-2019
Proveedor	Onlinet, S.A. de C.V.
Teléfono de reporte	Tel: (55) 5586 2613
	<a href="http://www.onlinet.com.mx/">http://www.onlinet.com.mx/</a>

El soporte técnico y actualización del software Checkpoint Firewall 1 y sus blades durante el periodo contratado, consta de lo siguiente:

- Manuales en forma electrónica.
- Actualización del software cuándo estén disponibles nuevas versiones.
- Apoyo Técnico para correcciones de errores del software.
- Contar una línea de apoyo técnico telefónico, por correo electrónico y en caso de ser necesario en sitio.

En caso de que el proveedor incumpla con el soporte referido, se deberá enviar dentro de las 24 horas hábiles siguientes, correo electrónico dirigido al **Ing. Arturo Rojas Santoyo**, ([arojas@consar.gob.mx](mailto:arojas@consar.gob.mx)), indicando fecha y hora de la solicitud y nivel de soporte reportado. En su caso, la fecha hora de atención o resolución.

Nivel de servicio	Métrica	Nivel de servicio (Seguimiento inicial)	Frecuencia de Actualizaciones
Soporte técnico vía telefónica y correo electrónico	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 1 hora.	N/A
Soporte técnico en sitio	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 4 horas.	N/A

## RETINA NETWORK SECURITY SCANNER

Periodo de contratación	1-jul-2018 al 30-jun-2019
Proveedor	DMG, S.A. de C.V
Teléfono de reporte	55 1054-7169
	<a href="http://www.dmg.com.mx">www.dmg.com.mx</a>

El soporte técnico y actualización del software Retina Network Security Scanner durante el periodo contratado, consta de lo siguiente:

- Manuales en forma electrónica.
- Actualización del software cuándo estén disponibles nuevas versiones.
- Apoyo Técnico para correcciones de errores del software.
- Contar una línea de apoyo técnico telefónico, por correo electrónico y en caso de ser necesario en sitio.

En caso de que el proveedor incumpla con el soporte referido, se deberá enviar dentro de las 24 horas hábiles siguientes, correo electrónico dirigido al **Ing. Arturo Rojas Santoyo**, ([arojas@consar.gob.mx](mailto:arojas@consar.gob.mx)), indicando fecha y hora de la solicitud y nivel de soporte reportado. En su caso, la fecha hora de atención o resolución.

Nivel de servicio	Métrica	Nivel de servicio (Seguimiento inicial)	Frecuencia de Actualizaciones
Soporte técnico vía telefónica y correo electrónico	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 1 hora.	N/A
Soporte técnico en sitio	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 4 horas.	N/A