



# Contrato de Servicios

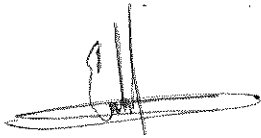


Póliza número **E181125**

 **estratel**  
Tecnología con Sentido

## Contenido

Contenido.....	1
Datos del cliente.....	2
Farmacia Guadalajara, S.A. de C.V.....	2
Información general del contrato.....	2
Póliza de Soporte ingeniero en sitio Fortinet tipo Oro 7x24 para equipo FG-200D .....	2
Sistema amparado.....	3
Alcance general de servicio .....	4
Soporte telefónico .....	4
Soporte correctivo.....	4
Tiempos de Respuesta.....	5
Responsabilidades del cliente .....	5
Condiciones ambientales.....	6
Reporte de incidentes .....	7
Niveles de escalación administrativas .....	7
Exclusiones generales.....	8
Entrega .....	8

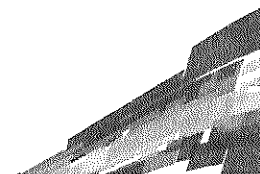
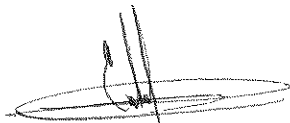


## Datos del cliente

<b>Razón Social "El Cliente"</b>	<b>Farmacia Guadalajara, S.A. de C.V.</b>
<b>Dirección</b>	Av. Enrique Díaz de León No. 261 Sector Hidalgo, C.P. 44600 Guadalajara, Jalisco, México.
<b>Nombre del contacto</b>	Ing. Miguel Campos Barrera
<b>Teléfono de contacto</b>	36693300 ext 3256
<b>Correo electrónico de contacto</b>	<a href="mailto:mcampos@fragua.com.mx">mcampos@fragua.com.mx</a>

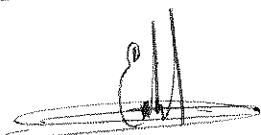
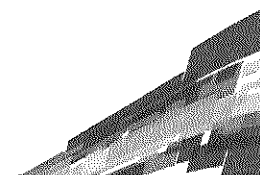
## Información general del contrato

<b>Número de contrato</b>	E191125
<b>Fecha de inicio de vigencia</b>	8 de septiembre de 2018
<b>Fecha de fin de vigencia</b>	7 de septiembre de 2019
<b>Tipo de contrato</b>	Póliza de Soporte ingeniero en sitio Fortinet tipo Oro 7x24 para equipo FG-200D
<b>Cotización de servicios</b>	S181126



## Sistema amparado

Descripción de equipo/sistema	Firewall Fortinet FG-200D
Cantidad	1
Números de serie	FG200D4615805594
<b>Descripción del servicio</b>  <b>Póliza de Soporte ingeniero en sitio Fortinet tipo Oro 7x24 para equipo FG-200D</b>  <b>Alcances:</b>  1. Incluye mesa de ayuda 7x24 por 12 meses 2. Soporte telefónico con tiempo de respuesta de 1 hora para reportes con severidad 1 3. Soporte telefónico con tiempo de respuesta de 2 horas para reportes con severidad 2 4. Apertura de casos con el fabricante con contrato vigente 5. Seguimiento puntual de casos abiertos con fabricante y ejecución de acciones a través del acceso remoto dispuesto por el cliente 6. Notificación de existencia de actualizaciones y parches vía email 7. Soporte para instalación de parches vía remota mediante acceso dispuesto por el cliente 8. Soporte para resolución de dudas sobre la administración de la herramienta vía email 9. Tiempo de respuesta ingeniero en sitio de 2 horas para reportes con prioridad 1 10. Tiempo de respuesta ingeniero en sitio de 4 horas para reportes con prioridad 2 11. El tiempo de respuesta para ingeniero en sitio inicia una vez concluido el primer diagnóstico y que se determine la necesidad 12. Incluye una visita programada por año para mantenimiento preventivo al equipo  <b>Exclusiones:</b>  13. No Incluye administración de equipo, altas, bajas, cambios, reconfiguraciones 14. No incluye Soporte por daños causados por descargas eléctricas o desastres naturales 15. No incluye soporte a daños por configuraciones realizadas por personal no autorizado por Estratel 16. No incluye refacciones para mantenimiento correctivo	

## Alcance general de servicio

Los servicios del presente contrato son considerados en sitio.

## Soporte telefónico

Soporte telefónico para consultas sobre uso del sistema dentro del horario contratado.

### Requerimientos:

- El equipo deberá contar con la facilidad de acceso y/o administración remota (Acceso remoto vía internet con permisos de acceso a la red de "El Cliente").
- "El Cliente" deberá proporcionar a "Estratel" el número de dirección IP del sistema y todos los permisos asociados al acceso remoto y los nombres de usuario y contraseñas de acceso al sistema.

## Soporte correctivo

Comprende el diagnóstico y solución de problemas de modo remoto para asegurar el buen funcionamiento del sistema.

Incluye la siguiente actividad:

1. Diagnóstico remoto del sistema y recuperación de la falla si es procedente.

Tipo de falla	Condiciones
Severidad 1	<ul style="list-style-type: none"><li>— Pérdida del 40 % o más de la capacidad de puertos del equipo.</li><li>— Falla total o crítica en las aplicaciones del sistema.</li></ul>
Severidad 2	<ul style="list-style-type: none"><li>— Fallas intermitentes que no afecten la funcionalidad del equipo.</li><li>— Fallas parciales o totales en algunos de los servicios o módulos del equipo.</li></ul>
Severidad 3	<ul style="list-style-type: none"><li>— Cualquier servicio de soporte técnico o consultas telefónicas.</li><li>— Cualquier servicio de mantenimiento preventivo o correctivo programado.</li></ul>

