

## Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación

### Orden de compra 04/2016: Renovación y soporte técnico para solución de Seguridad (Firewall)

**Institución:** Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación

**Objeto:** Orden de compra 04/2016: Renovación y soporte técnico para solución de Seguridad (Firewall)

**Monto:** \$5,692.00

**Nombre de la contraparte:** JMTELCOM, JESÚS MARTINEZ Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

**Plazos de cumplimiento:** 10 días hábiles, posteriores a la entrega de la Orden de Compra.

**Fecha de contrato / orden de compra:** 14/04/2016

**Forma de contratación:** Libre gestión

#### Características de la contraparte:

Renovación y Soporte técnico para solución de Seguridad {Firewall}, en sus componentes:

1. Renovación anual para un FortiGate 2400, con los siguientes detalles:

Suscripción anual de actualización de software o firmware, actualización de antivirus basado en WILO LIST, definiciones de ataques {IDP} con más de 2,500 firmas para diferentes tipos de ataques, FortiGuard para filtrado de contenido web con más 86 tipos de categoría y AntiSpam para filtrado de correo no deseado.

2. Renovación anual para un FortiMail 2000, con los siguientes detalles:

Suscripción anual de actualización de software o firmware, actualización de antivirus basado en WILO LIST, definiciones de ataques {IDP} con más de 2,500 firmas para diferentes tipos de ataques, FortiGuard para filtrado de contenido web con más 86 tipos de categoría y AntiSpam para filtrado de correo no deseado.

3. Mantenimiento para un FortiAnalyzer 2000, con los siguientes detalles:

Suscripción anual de actualización de software o firmware, reemplazo de fábrica soporte

4. Incluye soporte local 8x5 (8 horas por 5 días a la semana) que incluya el

reemplazo de los componentes (equipos) en caso de fallas en un tiempo máximo de 8 horas hábiles.

Condiciones Específicas:

1. Periodo de la Renovación: 01/01/2016 al 31/12/2016.
2. El tiempo de atención del soporte y asistencia local deberá ser en la modalidad 8x5. Ante un incidente reportado se deberá contar con la presencia de un Ingeniero en sitio en un plazo no mayor a 4 horas.
3. Se deberá reemplazar, suministrar e instalar todas las partes necesarias, e incluso el equipo mismo, en el caso que éste tenga un daño que pueda ser en una de sus partes o el equipo total, para lo cual el contratista deberá tener a su disposición todo el hardware, equipo de configuración y el software necesario para cumplir esta condición.
4. Proporcionar acceso ilimitado vía Web hacia información del fabricante sobre todos sus productos, configuraciones recomendadas, configuraciones de ejemplo, configuraciones acerca de modos de operación y tecnologías implantadas en ellos.
5. Ante una falla o daño sufrido por el equipo, el Administrador del Contrato, o los designados por este dará aviso al proveedor, quien emitirá el ticket de recepción con un número asignado al requerimiento o reclamo para fines de seguimiento y solución del caso. El mecanismo a utilizar para interponer un requerimiento o reclamo, será por medio de una llamada telefónica, correo electrónico, o personalmente, al Centro de Atención de Requerimientos {Mesa de Servicio} de la empresa contratada. El tiempo de atención vía telefónica o Mesa de Servicio será inmediato.
6. Se proporcionarán directamente al Administrador del Contrato los números telefónicos de acceso a su soporte técnico local, en idioma español, 7X24, alternativamente, los contactos de soporte podrán utilizar los sistemas de correspondencia, correo electrónico, para establecer comunicación.
7. El proveedor cuenta con 5 ingenieros, certificados por el fabricante fortinet.