SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER

Informe de trabajos Noviembre 2020

Mades

NETLOGIC

Bélgica 210 e/ Guido Spano - Tel.: (595 21) 612 227

www.netlogic.com.py

SECRETARIA DEL AMBIENTE * Dirección de Informática

Lic. Marcelo Sberti...
Director
Dir. de Sistemas Informático...
MADES

NETLOGIC S.R.L.

Información del documento

Nombre del proyecto:	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER
Preparado por:	Cesar Blanco
Versión del documento No:	1.0
Fecha de la versión del documento:	30/11/2020

Versiones

Versión	Fecha	Autores	Comentarios
1.0	30/11/2020	Cesar Blanco	Primera versión del informe

Autorizaciones

Acción	Nombre	Fecha Acción
Creado por:	Cesar Blanco	30/11/2020
Supervisor:	Miguel Rufener	30/11/2020

SECRETARIA DEL AMBIENTE * Dirección de Informática * REPÚBLICA DEL PARAGUAY

Lic. Marcelo Obertino
Director
Dir. de Sistemas Informáticos
MADES

Miguel A. Rufener Barrios
Coordinador Corporativo

NETLOGIC S.R.L.

18

1. TRABAJOS REALIZADOS

SEGÚN SISTEMA DE TICKETS INTERNOS DE NETLOGIC Y ORDENES DE SERVICIOS

OS Nª 0067045

Soporte Servidores / Redes. ID 365783

Mantenimiento y soporte técnico a Next Generation Firewall.

- Monitoreo de eventos de seguridad.
- Monitoreo fortianalyzer, PRTG, Avigilon

Mantenimiento y soporte técnico a servidores.

- Monitoreo de equipos.

Soporte Técnico de plataforma de virtualización.

- Monitoreo de eventos de hardware
- Monitoreo de eventos de las máquinas virtuales
- Verificacion de eventos de correo Zimbra
- Monitoreo de eventos de Backup de la plataforma Veeam

Soporte técnico equipamiento de networking.

- Soporte y monitoreo de eventos de red

SECRETARIA DEL AMBIENTE * Dirección de Informática * REPÚBLICA DEL PARAGUAY

Lic. Marcelo Obertino
Director
Dir. de Sistemas Informáticos
MADES

NETLOGIC S.R.L.

NETLOGIC S.R.L.	FORMULARIO ORDEN DE SERVICIO	Código:	FL-OPE-04
		Versión:	03
		Hoja:	1/1

N° de Ticket: **N° de OS:** 067045

17

Cliente: Mades Tel: Ciudad: Asunción

Dirección: Fecha: 30/11/2020

Servicio Solicitado/Descripción del Problema:
Servicio de Soporte Tecnico para Data Center

TIPO DE SERVICIO
- [ ] Soporte Remoto
- [x] Contrato
- [ ] Implementación/Proyecto
- [ ] Puesta en Marcha
- [ ] Mantenimiento
- [ ] Garantía – RMA
- [ ] ...

Servicio Realizado: * Mantenimiento y Soporte tecnico a Next Generation Firewall
* Mantenimiento y soporte tecnico a Servidores
* Soporte Tecnico a servidores virtuales
* Soporte tecnico equipamiento de Networking

Marca/Modelo: Número de Serie:
Marca/Modelo: Número de Serie:
Marca/Modelo: Número de Serie:
Marca/Modelo: Número de Serie:
Marca/Modelo: Número de Serie:

Netlogic S.R.L. no será responsable si durante la reparación o diagnóstico del equipo se produce perdida de archivos o programas instalados en el equipo verificado. El resguardo de toda información es responsabilidad exclusiva del cliente, quien deberá realizar el correspondiente backup o respaldo de los datos, archivos, base de datos y/o toda información contenida en el equipo que el cliente considere importante
El tiempo mínimo requerido para el diagnóstico del equipo es de 48 horas, pudiendo exceder este periodo si el problema así lo requiere, del mismo modo el tiempo de reparación variará en función a la aceptación del presupuesto, disponibilidad del repuesto y personal.
El costo mínimo de un servicio es de 220.000 GS. I.VA. INCLUIDO, la entrega del equipo implicará la autorización del cliente para el diagnóstico del mismo, si el equipo requiere repuestos serán cotizados por correo electrónico, fax o teléfono, necesitando la aprobación para el cambio del repuesto.
Los accesorios que no figuren en la orden de servicio no podrán ser objeto de reclamo.
El cliente autoriza plenamente a Netlogic S.R.L. a entregar el equipo al portador de la Orden de Servicio. Los servicios tienen una garantía de 30 días a partir de la fecha de entrega, solo si se tratase del mismo problema o falla.
Todo equipamiento debe estar con Garantía o con Extensión de Garantía para validar los reclamos de cambios de Partes al fabricante.
La reposición de partes por Garantía es exclusiva del Fabricante y, los tiempos y plazos de entrega de partes por RMA son validados por el mismo, siendo Netlogic S.R.L. un intermediario que aporta valor agregado en la Gestión de este Proceso, no siendo responsable por demoras, falta de stock y/o errores en la remisión de o de la partes a ser repuestas.
De conformidad a lo dispuesto en el Art. 1936 inciso (b y e) respectivamente del Código Civil, trascurrido un año sin que el propietario haya retirado el equipo de los talleres o depósitos de Netlogic S.R.L., se considerará ABANDONO del equipo y el cliente perderá definitivamente el derecho sobre el objeto, no estando Netlogic S.R.L. obligado a la conservación y/o devolución del equipo ABANDONADO.
La firma por parte del cliente implica la aceptación de todos los items mencionados en el presente documento.

Materiales:

Observaciones:

SECRETARÍA DEL AMBIENTE * Dirección de Informática * REPÚBLICA DEL PARAGUAY

Hora de llegada: 08:30 Hora de salida: 12:00 Costo del servicio: Averificar

Marcelo Obertino
Lic. Marcelo Obertino
Director
Dir. de Sistemas Informáticos
MADES

Conformidad, firma y aclaración
CI.: 1164740

Miguel A. Rufener Barrios
Firma y Aclaración del Técnico
NETLOGIC S.R.L.

Servicio Terminado
Si ✓ No.....

40 Blocks. 50x3 - del 65.501 al 67.500 / Enero - 2020

16

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER

Informe de trabajos Diciembre 2020

Mades

NETLOGIC

Bélgica 210 e/ Guido Spano - Tel.: (595 21) 612 227

www.netlogic.com.py

SECRETARIA DEL AMBIENTE
REPÚBLICA DEL PARAGUAY
Dirección de Informática

Lic. Marcelo Cabertino
Director
Dir. de Sistemas Informáticos
MADES

NETLOGIC S.R.L.

Información del documento

Nombre del proyecto:	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER		
Preparado por:	Osmar Gimenez	**Versión del documento No:**	1.0
		Fecha de la versión del documento:	30/12/2020

Versiones

Versión	Fecha	Autores	Comentarios
1.0	30/12/2020	Osmar Gimenez	Primera versión del informe

Autorizaciones

Acción	Nombre	Fecha Acción
Creado por:	Osmar Gimenez	30/12/2020

Osmar Andrés Giménez Sosa
Servicios Profesionales
Netlogic S.R.L.

SECRETARIA DEL AMBIENTE
REPUBLICA DEL PARAGUAY
Dirección de Informática

Lic. Marcelo Obertino
Director
Dir. de Sistemas Informáticos
MADES

NETLOGIC
S.R.L.

(14)

1. TRABAJOS REALIZADOS

SEGÚN SISTEMA DE TICKETS INTERNOS DE NETLOGIC Y ORDENES DE SERVICIOS

OS Nª 0067046

Soporte Servidores / Redes. ID 365783

Mantenimiento y soporte técnico a Next Generation Firewall.

- Monitoreo de eventos de seguridad.
- Monitoreo fortianalyzer, PRTG, Avigilon
- Verificacion de alta disponibilidad enlace IPS

Mantenimiento y soporte técnico a servidores.

- Monitoreo de equipos.

Soporte Técnico de plataforma de virtualización.

- Monitoreo de eventos de hardware
- Monitoreo de eventos de las máquinas virtuales
- Servidor de correo, Configuracion de parámetros de anti spam
- Monitoreo de eventos de Backup de la plataforma Veeam
- Re configuración de Veeam Service Provider

Soporte técnico equipamiento de networking.

- Soporte y monitoreo de eventos de red

SECRETARIA DEL AMBIENTE * REPUBLICA DEL PARAGUAY * Dirección de Informática

Lic. Marcelo Obertino
Director
Dir. de Sistemas Informáticos
MADES

NETLOGIC S.R.L.

NETLOGIC S.R.L.	FORMULARIO ORDEN DE SERVICIO	Código:	FL-OPE-04
		Versión:	03
		Hoja:	1/1

13

N° de Ticket:

N° de OS: 067046

Cliente: Mades Tel: Ciudad: Asunción

Dirección: Fecha: 30/12/2020

Servicio Solicitado/Descripción del Problema:
Servicio de Soporte Tecnico para Data Center

TIPO DE SERVICIO
- ☐ Soporte Remoto
- ☒ Contrato
- ☐ Implementación/Proyecto
- ☐ Puesta en Marcha
- ☐ Mantenimiento
- ☐ Garantía – RMA
- ☐ .....

Servicio Realizado:
* Mantenimiento y Soporte Tecnico a Next Generation Firewall
* Mantenimiento y soporte tecnico a Servidores
* Soporte Tecnico de plataforma de virtualizacion
* Soporte Tecnico equipamiento de Networking

Marca/Modelo: Número de Serie:
Marca/Modelo: Número de Serie:
Marca/Modelo: Número de Serie:
Marca/Modelo: Número de Serie:
Marca/Modelo: Número de Serie:

Netlogic S.R.L. no será responsable si durante la reparación o diagnóstico del equipo se produce perdida de archivos o programas instalados en el equipo verificado. El resguardo de toda información es responsabilidad exclusiva del cliente, quien deberá realizar el correspondiente backup o respaldo de los datos, archivos, base de datos y/o toda información contenida en el equipo que el cliente considere importante

El tiempo mínimo requerido para el diagnóstico del equipo es de 48 horas, pudiendo exceder este periodo si el problema así lo requiere, del mismo modo el tiempo de reparación variará en función a la aceptación del presupuesto, disponibilidad del repuesto y personal.

El costo mínimo de un servicio es de 220.000 GS. I.VA. INCLUIDO, la entrega del equipo implicará la autorización del cliente para el diagnóstico del mismo, si el equipo requiere repuestos serán cotizados por correo electrónico, fax o teléfono, necesitando la aprobación para el cambio del repuesto.

Los accesorios que no figuren en la orden de servicio no podrán ser objeto de reclamo.

El cliente autoriza plenamente a Netlogic S.R.L. a entregar el equipo al portador de la Orden de Servicio. Los servicios tienen una garantía de 30 días a partir de la fecha de entrega, solo si se tratase del mismo problema o falla.

Todo equipamiento debe estar con Garantía o con Extensión de Garantía para validar los reclamos de cambios de Partes al fabricante.

La reposición de partes por Garantía es exclusiva del Fabricante y, los tiempos y plazos de entrega de partes por RMA son validados por el mismo, siendo Netlogic S.R.L. un intermediario que aporta valor agregado en la Gestión de este Proceso, no siendo responsable por demoras, falta de stock y/o errores en la remisión de o de la partes a ser repuestas.

De conformidad a lo dispuesto en el Art. 1936 inciso (b y e) respectivamente del Código Civil, trascurrido un año sin que el propietario haya retirado el equipo de los talleres o depósitos de Netlogic S.R.L., se considerará ABANDONO del equipo y el cliente perderá definitivamente el derecho sobre el objeto, no estando Netlogic S.R.L. obligado a la conservación y/o devolución del equipo ABANDONADO.

La firma por parte del cliente implica la aceptación de todos los ítems mencionados en el presente documento.

Materiales:

Observaciones:

SECRETARIA DEL AMBIENTE – República del Paraguay – Dirección de Informática

Hora de llegada: 08:30 Hora de salida: 12:00 Costo del servicio: a verificar

Conformidad, firma y aclaración: Marcelo Oberti – Director – Dir. de Sistemas Informáticos – MADES

C.I.: 1.164.740

Firma y Aclaración del Técnico: Osmar Andrés Giménez Sosa – Servicios Profesionales – Netlogic S.R.L.

Servicio Terminado

Si ✓ No

NETLOGIC S.R.L.

12

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER

Informe de trabajos Octubre 2020

Mades

NETLOGIC

Bélgica 210 e/ Guido Spano - Tel.: (595 21) 612 227

www.netlogic.com.py

SECRETARIA DEL AMBIENTE * Dirección de Informática * REPUBLICA DEL PARAGUAY

Lic. Marcelo Obertino
Director
Dir. de Sistemas Informáticos
MADES

NETLOGIC S.R.L.

11

Información del documento

Nombre del proyecto:	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER		
Preparado por:	Cesar Blanco	**Versión del documento No:**	1.0
		Fecha de la versión del documento:	30/10/2020

Versiones

Versión	Fecha	Autores	Comentarios
1.0	30/10/2020	Cesar Blanco	Primera versión del informe

Autorizaciones

Acción	Nombre	Fecha Acción
Creado por:	Cesar Blanco	30/10/2020
Supevisor	Miguel Rufener	30/10/2020

SECRETARIA DEL AMBIENTE * Dirección de Informática * REPÚBLICA DEL PARAGUAY

Lic. Marcelo Obertino
Director
Dir. de Sistemas Informáticos
MADES

Miguel A. Rufener Barrios
Coordinador Corporativo

NETLOGIC S.R.L.

10

1. TRABAJOS REALIZADOS

SEGÚN SISTEMA DE TICKETS INTERNOS DE NETLOGIC Y ORDENES DE SERVICIOS

OS Nª 0067044

Soporte Servidores / Redes. ID 365783

Mantenimiento y soporte técnico a Next Generation Firewall.

- Monitoreo de eventos de seguridad.
- Solucion de eventos de conexión ISP

Mantenimiento y soporte técnico a servidores.

- Monitoreo de equipos.

Soporte Técnico de plataforma de virtualización.

- Monitoreo de eventos de hardware
- Monitoreo de eventos de las máquinas virtuales
- Monitoreo de eventos de Backup de la plataforma Veeam

Soporte técnico equipamiento de networking.

- Soporte y monitoreo de eventos de red

SECRETARÍA DEL AMBIENTE * Dirección de Informática * REPÚBLICA DEL PARAGUAY

Ing. Marcelo Obertino
Director
Dir. de Sistemas Informáticos
MADES

NETLOGIC S.R.L.

(9)

NETLOGIC S.R.L.	FORMULARIO ORDEN DE SERVICIO	Código:	FL-OPE-04
		Versión:	03
		Hoja:	1/1

N° de Ticket: **N° de OS:** 067044

Cliente: Mades Tel: Ciudad: Asunción

Dirección: Fecha: 30 / 10 / 2020

Servicio Solicitado/Descripción del Problema:
Servicio de Soporte Tecnico para Data Center

TIPO DE SERVICIO
- ☐ Soporte Remoto
- ☒ Contrato
- ☐ Implementación/Proyecto
- ☐ Puesta en Marcha
- ☐ Mantenimiento
- ☐ Garantía – RMA
- ☐ .....

Servicio Realizado:
* Mantenimiento y Soporte Tecnico a Next Generation Firewall
* Mantenimiento y Soporte tecnico a Servidores
* Soporte tecnico de Plataforma de virtualizacion
* Soporte tecnico equipamiento de Networking

Marca/Modelo: ..... Número de Serie: /
Marca/Modelo: ..... Número de Serie: /
Marca/Modelo: ..... Número de Serie: /
Marca/Modelo: ..... Número de Serie: .....
Marca/Modelo: ..... Número de Serie: .....

Netlogic S.R.L. no será responsable si durante la reparación o diagnóstico del equipo se produce perdida de archivos o programas instalados en el equipo verificado. El resguardo de toda información es responsabilidad exclusiva del cliente, quien deberá realizar el correspondiente backup o respaldo de los datos, archivos, base de datos y/o toda información contenida en el equipo que el cliente considere importante
El tiempo mínimo requerido para el diagnóstico del equipo es de 48 horas, pudiendo exceder este periodo si el problema así lo requiere, del mismo modo el tiempo de reparación variará en función a la aceptación del presupuesto, disponibilidad del repuesto y personal.
El costo mínimo de un servicio es de 220.000 GS. I.VA. INCLUIDO, la entrega del equipo implicará la autorización del cliente para el diagnóstico del mismo, si el equipo requiere repuestos serán cotizados por correo electrónico, fax o teléfono, necesitando la aprobación para el cambio del repuesto.
Los accesorios que no figuren en la orden de servicio no podrán ser objeto de reclamo.
El cliente autoriza plenamente a Netlogic S.R.L. a entregar el equipo al portador de la Orden de Servicio. Los servicios tienen una garantía de 30 días a partir de la fecha de entrega, solo si se tratase del mismo problema o falla.
Todo equipamiento debe estar con Garantía o con Extensión de Garantía para validar los reclamos de cambios de Partes al fabricante.
La reposición de partes por Garantía es exclusiva del Fabricante y, los tiempos y plazos de entrega de partes por RMA son validados por el mismo, siendo Netlogic S.R.L. un intermediario que aporta valor agregado en la Gestión de este Proceso, no siendo responsable por demoras, falta de stock y/o errores en la remisión de o de la partes a ser repuestas.
De conformidad a lo dispuesto en el Art. 1936 inciso (b y e) respectivamente del Código Civil, trascurrido un año sin que el propietario haya retirado el equipo de los talleres o depósitos de Netlogic S.R.L., se considerará ABANDONO del equipo y el cliente perderá definitivamente el derecho sobre el objeto, no estando Netlogic S.R.L. obligado a la conservación y/o devolución del equipo ABANDONADO.
La firma por parte del cliente implica la aceptación de todos los ítems mencionados en el presente documento.

Materiales:	Observaciones:
	/

SECRETARIA DEL AMBIENTE – República del Paraguay – Dirección de Informática

Hora de llegada: 08:30 hs Hora de salida: 12:00 hs Costo del servicio: a verificar

Marcelo Obertino
Lic. Marcelo Obertino
Director
Dir. de Sistemas Informáticos
MADES

Conformidad, firma y aclaración
CI.: 1647140

Miguel A. Rufener Barrios
Coordinador Corporativo
Firma y Aclaración del Técnico
NETLOGIC S.R.L.

Servicio Terminado
Si: / No.....

40 Blocks. 50x3 - del 65.501 al 67.500 / Enero - 2020