11

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER

Informe de trabajos Septiembre – Marzo 2020

Mades

NETLOGIC

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

www.netlogic.com.py

10

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:	27/03/2020

Versiones

Versión	Fecha	Autores	Comentarios
1.0	27/03/2020	Osmar Gimenez	Primera versión del informe

Autorizaciones

Acción	Nombre	Fecha Acción
Creado por:	Osmar Gimenez	27/03/2020
Aprobado por:	Miguel Rufener	27/03/2020

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

NETLOGIC
S.R.L.

1. TRABAJOS REALIZADOS

SEGÚN SISTEMA DE TICKETS INTERNOS DE NETLOGIC Y ORDENES DE SERVICIOS

OS Nª 0064821

Soporte Servidores / Redes. ID 365783

Mantenimiento y soporte técnico a Next Generation Firewall

- Monitoreo de eventos de seguridad.
- Implementacion de nuevos equipos de migración de politicas de seguridad

Mantenimiento y soporte técnico a servidores.

- Monitoreo de equipos

Soporte Técnico de plataforma de virtualización.

- Verificacion y migración de equipos virtuales a la plataforma de VMware
- Monitoreo de eventos
- Creación y configuración de máquinas virtuales.

Soporte técnico equipamiento de networking.

- Soporte y monitoreo de eventos de red
- Confirguracion de equipos de red adquiridos para el Data Center.

68

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

N° de Ticket: N° de OS:0064821

Cliente: ..... Tel:..... Ciudad:.....

Dirección:..... Fecha:...../...../.....

Servicio Solicitado/Descripción del Problema:

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

Servicio Realizado.....

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 pérdida 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 extenderse más período si el problema así lo requiera, del mismo modo el tiempo de reparación estará en función a la aceptación del presupuesto, disponibilidad del repuesto y personal.
El costo mínimo de un servicio es de 220.000 GS. IVA INCLUIDO, la entrega del equipo implicará la autorización del cliente para el diagnóstico del mismo, al ser equipo requiera 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, sólo si se trata 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 fabricación de o de la partes a ser repuesta.
De conformidad a lo dispuesto en el Art. 1936 inciso (b y e) respectivamente del Código Civil, transcurrido 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:.....

Hora de llegada..... Hora de salida:..... Costo del servicio: .....

Rodrigo A. Ruiz Díaz
Jefe Mantenimiento Técnico Informático MADES

Conformidad, firma y aclaración

CI:.....

Firma y Aclaración del Técnico

Servicio Terminado

Si..... No.....

50 Blocks 50x3 - del 03.001 al 03.500 / Junio - 2019

19

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER

Informe de trabajos Enero 2020

Mades

NETLOGIC

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

www.netlogic.com.py

18

Información del documento

Nombre del proyecto:	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER		
Preparado por:	Diego Fretes	**Versión del documento No:**	1.0
		Fecha de la versión del documento:	27/01/2020

Versiones

Versión	Fecha	Autores	Comentarios
1.0	27/01/2020	Diego Fretes	Primera versión del informe

Autorizaciones

Acción	Nombre	Fecha Acción
Creado por:	Diego Fretes	27/01/2020
Revisado por:	Miguel Rufener	27/01/2020
Aprobado por:	Miguel Rufener	27/01/2020

17

1. TRABAJOS REALIZADOS

SEGÚN SISTEMA DE TICKETS INTERNOS DE NETLOGIC Y ORDENES DE SERVICIOS

OS Nª : 0064869

Soporte Servidores / Redes. ID 365783

Mantenimiento y soporte técnico a Next Generation Firewall

- Monitoreo de eventos de seguridad.
- Revisión de políticas de seguridad y publicación de servicios a internet

Mantenimiento y soporte técnico a servidores.

- Configuración de Backup y monitoreo de servidores físicos
- Se aguarda el desarrollo del llamado de adquisición de equipos para realizar el mantenimiento y actualización de firmware de los servidores debido a la criticidad de contar con un respaldo ante cualquier eventualidad.

Soporte Técnico de plataforma de virtualización.

- Monitoreo de eventos de máquinas virtuales
- Creación y configuración de máquinas virtuales.

Soporte técnico equipamiento de networking.

- Soporte y monitoreo de eventos de Networking.
- Reservacion de IP a usuarios de grupos de navegación.

16

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

N° de Ticket: 14401 **N° de OS:** 0064869

Cliente: [illegible] Tel: — Ciudad: Asunción

Dirección: Fecha: 25/01/[illegible]

Servicio Solicitado/Descripción del Problema:

[illegible]

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

Servicio Realizado:

[illegible]

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 al 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:

Hora de llegada: 1130 Hora de salida: 1200 Costo del servicio: Avinfra

Conformidad, firma y aclaración
Ing. DIEGO FERNANDEZ
CI: Director de Sistemas Informáticos

Firma y Aclaración del Técnico

Servicio Terminado
Si: X No:

50 Blocks. 50x3 - del 63.001 al 65.500 ADESO - 2019

15

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER

Informe de trabajos Febrero 2020

Mades

NETLOGIC

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

www.netlogic.com.py

14

Información del documento

Nombre del proyecto:	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER		
Preparado por:	Diego Fretes	**Versión del documento No:**	1.0
		Fecha de la versión del documento:	28/02/2020

Versiones

Versión	Fecha	Autores	Comentarios
1.0	28/02/2020	Diego Fretes	Primera versión del informe

Autorizaciones

Acción	Nombre	Fecha Acción
Creado por:	Diego Fretes	28/02/2020
Revisado por:	Miguel Rufener	28/02/2020
Aprobado por:	Miguel Rufener	28/02/2020

13

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

N° de Ticket: 14649 **N° de OS:** 0064870

Cliente: MADES Tel: — Ciudad: Asunción

Dirección: Fecha: 26 02 2020

Servicio Solicitado/Descripción del Problema:

Soporte técnico adicional

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

Servicio Realizado: Soporte técnico Next Generation firewall
Soporte Mesa de ayuda técnico
Soporte técnico Nexus switches
Soporte a web por (habilitación de requisitos)
Soporte a correo Zimbra.
Verificación de pins de red con fallas.
Configuración de Pura para los usuarios del administrador

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 aporte 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:

Hora de llegada: 7:30 Hora de salida: 12:00 Costo del servicio: A Verificar

Conformidad, Firma y Aclaración	Firma y Aclaración del Técnico	Servicio Terminado
DIEGO FERNANDEZ Director de Sistemas Informáticos CI: MADES	Leonardo Ortiz	Si: ✓ No:

50 Blocks. 50x3 - del 63.001 al 65.500 / Junio - 2019