PROPUESTA COMERCIAL

Renovación UTM Fortigate

DIRIGIDA A

DEPARTAMENTO DE RISARALDA



www.wexler.com.co

Pereira, 08 de septiembre del 2025

Señores

Gobernación de Risaralda

TI

Referencia: Renovación UTM Fortigate – Versión 1

Cordial saludo,

Por medio de la presente hacemos entrega de nuestra oferta comercial, la cual tiene como objeto detallar la solución técnica y de servicios especializados para el cumplimiento de su requerimiento.

Quedamos a su entera disposición para revisar cualquier detalle que consideren relevante en aras del pleno entendimiento de esta propuesta y de nuestro interés por continuar siendo sus mejores aliados en los procesos que involucran la seguridad de su información.

Atentamente,

Melissa Morales

Gerente de Cuenta
Melissa.morales@wexler.com.co
Cel. 3122308512

Contenido

1. PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD 4
2. RESUMEN EJECUTIVO 5
3. REQUERIMIENTO DEL CLIENTE 6
4. PROPUESTA TÉCNICA 7
4.1. PLATAFORMAS OFERTADAS 7
4.1.1. LICENCIAMIENTO FORTIGATE 401F 7
4.2. SERVICIOS PROFESIONALES 7
4.2.1. SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN: 7
4.2.1.1. PLANEACIÓN, DISEÑO Y DIAGNÓSTICO: 7
4.2.1.2. SERVICIO DE CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTO: 8
4.2.1.3. ENTREGA EN OPERACION 9
4.2.1.4. ENTREGABLES DEL PROYECTO 9
4.2.1.5. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y ENTREGA 10
4.3. SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO 10
4.4. SERVICIO DE GESTIÓN DEL PROYECTO: 10
4.5. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO 12
4.6. PREMISAS Y/O SUPUESTOS 13
5. PROPUESTA COMERCIAL 15

1. PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Gobernación de Risaralda, se obliga a mantener la confidencialidad absoluta con respecto a la información contenida en la presente propuesta. Esta "Información", podrá ser utilizada exclusivamente para el desarrollo de la(s) actividad(es) descritas por **WEXLER SAS.**

Igualmente se compromete a tomar todas las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros en ninguna circunstancia y se obliga a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento de las actividades que se desprendan del contenido de la propuesta.

Adicionalmente, Gobernación de Risaralda se compromete a devolver toda información tan pronto como termine la labor de evaluación de la presente propuesta si **WEXLER SAS** así lo solicita, junto con la confirmación escrita de que la misma no ha sido copiada ni reproducida y que Gobernación de Risaralda no tiene en su poder o ha entregado a terceros copia alguna de la misma.

Las obligaciones señaladas en el presente acuerdo continuarán vigentes aún después de su vencimiento o terminación.

2. RESUMEN EJECUTIVO

Somos una compañía 100% colombiana, integradora de soluciones y servicios tecnológicos la cual cuenta con más de 10 años de experiencia en el mercado; contamos con un grupo de profesionales certificados en plataformas de seguridad informática, infraestructura tecnológica y servicios consultivos especializados.

Por requerimiento de **Gobernación de Risaralda**, (en adelante, "el cliente"), nos permitimos presentar en este documento una propuesta comercial y técnica donde se plasmarán los objetivos y alcances para prestar el servicio de **Gobernación de Risaralda**.

El presente documento de oferta considera el suministro de todos los elementos y/o servicios requeridos de acuerdo con la solicitud del cliente, la cual se describe en la siguiente sección, dando cumplimiento a los objetivos descritos, en los plazos y condiciones detalladas en el transcurso del presente documento de oferta.

La Presente Propuesta y sus anexos forman un acuerdo total entre las partes (**WEXLER SAS** y **Gobernación de Risaralda**), y reemplazaran cualquier comunicación y/u oferta anterior, sea de forma oral o escrita.

3. REQUERIMIENTO DEL CLIENTE

Actualmente el cliente Gobernación de Risaralda requiere renovar el licenciamiento de su dispositivo de protección perimetral NGFW Fortigate 401F con licenciamiento Enterprise por el periodo de 12 meses hasta el próximo 27 de Noviembre de 2026. Adicional se requiere Implementación, configuración y transferencia de conocimiento de la plataforma al igual que soporte preventivo, correctivo y plan de contingencia modalidad 7x24 por un año.

4. PROPUESTA TÉCNICA

4.1. PLATAFORMAS OFERTADAS

En virtud de lo solicitado por el cliente se describe a continuación las soluciones propuestas:

4.1.1. Licenciamiento Fortigate 401F

Para la siguiente propuesta se oferta la licencia Enterprise según lo requerido por Gobernación de Risaralda por el periodo de 12 meses.

Para esta solución se incluyen los siguientes números de parte:

FORTIWEB		
COTERM	Renovacion por 1 año UTM S/N:FG4H1FT922903651 Coterm (End Date: 27/11/2026) -- Enterprise Protection (IPS, AI-based Inline Malware Prevention, Inline CASB Database, DLP, App Control, Adv Malware Protection, URL/DNS/Video Filtering, Anti-spam, Attack Surface Security, Converter Svc, FortiCare Premium)	1

4.2. SERVICIOS PROFESIONALES

4.2.1. SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN:

4.2.1.1. PLANEACIÓN, DISEÑO Y DIAGNÓSTICO:

WEXLER SAS basado en la información otorgada por el cliente, realizará (en conjunto con el cliente) el levantamiento de información necesaria que describa una imagen detallada de la situación inicial, identificando riesgos, amenazas y requerimientos que presente la plataforma del cliente con el objetivo de lograr la consecución efectiva del proyecto.

Adicionalmente, **WEXLER SAS** y el cliente desarrollarán un plan de acción que defina los procesos y tiempos, así como personas responsables para cada una de las etapas del proyecto. En esta etapa también se definirán los entregables específicos que el cliente requiera y los criterios bajo los cuales se evaluarán y entregarán cada una de las etapas del proyecto.

Para dar cumplimiento al alcance general de la presente propuesta, durante esta fase se tiene previsto la ejecución de un conjunto de actividades, según se detalla a continuación:

- En caso de que la solución sea en hardware **WEXLER SAS** informará los prerrequisitos ambientales, eléctricos y de conexión de red para la instalación física del (los) equipo(s) ofertado(s). Será responsabilidad del cliente confirmar el cumplimiento de estos prerrequisitos antes de iniciar las actividades de instalación física.
- En caso de que la solución sea en máquinas virtuales **WEXLER SAS** informará los prerrequisitos correspondientes a los recursos de virtualización para el despliegue de la máquina virtual ofertada. Será responsabilidad del cliente confirmar el cumplimiento de estos prerrequisitos antes de iniciar las actividades de despliegue de la máquina virtual.
- **WEXLER SAS** informará los prerrequisitos correspondientes a los recursos de virtualización el despliegue de la máquina virtual ofertada si es el caso. Será responsabilidad del cliente confirmar el cumplimiento de estos prerrequisitos antes de iniciar las actividades de despliegue de la máquina virtual.
- **WEXLER SAS** identificará los prerrequisitos técnicos para la implementación correcta de toda la(s) solución(es) ofertada(s). Será responsabilidad del cliente confirmar el cumplimiento de estos prerrequisitos antes de iniciar las actividades de implementación.
- **WEXLER SAS** confirmará la Arquitectura de toda la(s) solución(es) ofertada(s), de acuerdo con los requerimientos iniciales del cliente y los componentes de hardware y/o software ofertado. Será responsabilidad del cliente confirmar esta Arquitectura para ser desplegada en las actividades de implementación.
- **WEXLER SAS** identificará los parámetros básicos de administración de toda la(s) solución(s) ofertada(s). Será responsabilidad del cliente confirmar la aprobación de los parámetros básicos de administración para ser desplegados en las actividades de implementación.
- **WEXLER SAS** informará las funcionalidades que se van a desplegar de toda la(s) solución(es) ofertada(s), de acuerdo con los requerimientos iniciales del cliente y los componentes de hardware y software ofertados. Será responsabilidad del cliente confirmar la aprobación de las funcionalidades para ser desplegadas en las actividades de implementación.
- **WEXLER SAS** identificará las actividades de integración con otras plataformas de toda la(s) solución(es) ofertada(s). Será responsabilidad del cliente confirmar la aprobación de las actividades de integración con otras plataformas para ser desarrolladas en las actividades de implementación.

Por último, **WEXLER SAS** elaborará un documento de entrega donde se listarán todos los prerrequisitos, condiciones y alcances técnicos identificados y establecidos en la fase de Planeación y Diagnóstico.

4.2.1.2. SERVICIO DE CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTO:

Los servicios de configuración y puesta a punto de la(s) solución(es) objeto de la actual propuesta están considerados en el presente documento de oferta.

WEXLER SAS realizará las labores de configuración de los equipos y/o software basado en las condiciones y alcances técnicos identificados y establecidos en la fase de Planeación y Diagnóstico.

WEXLER SAS habilitará los parámetros básicos de gestión y administración de las soluciones basado en las condiciones y alcances técnicos identificados y establecidos en la fase de Planeación y Diagnóstico.

4.2.1.3. ENTREGA EN OPERACION

Los servicios de entrega en operación de la(s) solución(es) objeto de la actual propuesta están considerados en el presente documento de oferta.

WEXLER SAS ejecutará un listado de pruebas funcionales previamente definidas con el cliente, con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de la solución basado en las condiciones y alcances técnicos identificados y establecidos en la fase de Planeación y Diagnóstico.

WEXLER SAS y el cliente evaluarán el resultado del proyecto para luego dar paso al cierre y entrega de la documentación final del mismo.

4.2.1.4. ENTREGABLES DEL PROYECTO

Los servicios de elaboración de documentación de la(s) solución(es) objeto de la actual propuesta están considerados en el presente documento de oferta.

WEXLER SAS elaborará y remitirá al cliente durante el transcurso del proyecto los siguientes entregables:

- Documento de **Cronograma de Actividades del Proyecto** entregado en el KickOff del Proyecto.
- Documento de **Definición de Alcance** donde se listarán todos los prerrequisitos, condiciones y alcances técnicos identificados y establecidos en la fase de Planeación y Diagnóstico.
- Documento de **Diseño de Alto Nivel** de la solución. (Si es solicitado por el cliente en la fase de Planeación y Diagnóstico).
- Documento con el **Plan de Implementación**. (Si es solicitado por el cliente en la fase de Planeación y Diagnóstico).
- Documento con el **Plan de Migración** (Si es solicitado por el cliente en la fase de Planeación y Diagnóstico).
- Documento de **Entrega de la Solución.**
- Demás **Documentos Técnicos de la Solución** requeridos por el cliente (Hojas de datos de fábrica, Guías de usuario de fábrica, Guías de administración de fábrica, etc.)

4.2.1.5. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y ENTREGA

El tiempo para las labores de planeación, diagnóstico, implementación, configuración, puesta a punto y entrega propuesto para todas la(s) solución(es) que son objeto en el presente documento de oferta será de 25 días calendario.

Este tiempo comienza a correr desde el momento que se hayan entregado todos los appliances físicos y virtuales, las licencias, suscripciones y demás soluciones que son objeto en el presente documento de oferta.

De igual manera, el tiempo de duración de las labores descritas en el presente documento dependerán también de la coordinación que se tenga entre **WEXLER SAS** y el cliente.

4.3. SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Los servicios de transferencia de conocimiento de la(s) solución(es) objeto de la actual propuesta están considerados en el presente documento de oferta.

WEXLER SAS realizará una transferencia de conocimiento funcional de la solución desplegada con duración de 8 horas hábiles (2 jornadas), donde se informará a 2 integrantes del personal técnico del cliente sobre la arquitectura y las funcionalidades de la solución desplegada; además, se dará instrucción sobre la administración básica de la plataforma y el despliegue de los casos de uso de las funcionalidades configuradas en la solución.

En ningún momento esta transferencia de conocimiento equivaldrá a un curso oficial del fabricante, debido a que estos cursos oficiales son impartidos únicamente por learning partners oficiales del fabricante.

4.4. SERVICIO DE GESTIÓN DEL PROYECTO:

Los servicios de gestión del proyecto de la(s) solución(es) objeto de la actual propuesta están considerados en el presente documento de oferta.

WEXLER SAS implementará las diferentes fases del proyecto bajo los estándares del **PMBOK**, con el objeto, de garantizar la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas estandarizadas en todas las actividades que se van a desarrollar durante el proyecto.

Para garantizar el cumplimiento de los requerimientos solicitados, se establece dentro de este documento de oferta las diferentes responsabilidades de los Líderes de Proyecto, en ambas partes (**WEXLER SAS** y el cliente), como se describe a continuación.

Líder de proyecto de parte de WEXLER SAS:

WEXLER SAS dispondrá de un líder de proyecto asignado al cliente y trabajará en la ejecución de las actividades del proyecto. Las responsabilidades principales son:

- Planeación y diseño del proyecto.
- Convocar y ejecutar el KickOff del proyecto.
- Monitorear y controlar el avance del proyecto.
- Monitorear y administrar los grupos de trabajo de **WEXLER SAS.**
- Realizar el seguimiento del proyecto y participar en los comités para realizar de la toma de decisiones que ayuden al curso del proyecto.
- Verificar el cumplimiento de los lineamientos de diseño y arquitectura definidos.
- Detectar y documentar los riesgos del proyecto.
- Ejecutar el cierre formal del proyecto.

Dentro de la presente oferta se incluye el desarrollo por parte del PM asignado al proyecto de las siguientes reuniones:

- Una (1) reunión de KickOff del Proyecto de manera remota o en sitio (solo en Bogotá).
- Una (1) reunión quincenal de seguimiento durante el tiempo establecido para las fases de diagnóstico e implementación de manera remota o en sitio (solo en Bogotá).
- Una (1) reunión de Cierre del Proyecto de manera remota o en sitio (solo en Bogotá).

NOTA 1: NO se incluye la realización periódica de reuniones de seguimiento de proyecto no estipulados en el presente documento de oferta.

Líder de proyecto de parte del cliente:

El cliente deberá contar un líder de proyecto con las siguientes responsabilidades:

- Guiar la planeación del proyecto.
- Monitorear y controlar el proyecto.
- Realizar el seguimiento del proyecto y participar en los comités para realizar la toma de decisiones que ayuden al curso del proyecto.
- Manejar la relación interna (stakeholders gerenciales y equipo de proyecto).
- Garantizar los permisos de entrada y trabajo dentro de sus instalaciones.
- Garantizar los recursos y ventanas de instalación predefinidos.
- Facilitar la ejecución del proyecto y los contactos para la obtención de información.
- Definir políticas a aplicar sobre los equipos.
- Facilitar recursos tanto físicos como funcionales para la realización de tareas.

- Recibir las pruebas funcionales y los avances entregados.

4.5. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Los servicios de soporte técnico de la(s) solución(es) objeto de la actual propuesta están considerados en el presente documento de oferta.

WEXLER SAS prestará los servicios de soporte técnico en modalidad 24x7 para todas la(s) solución(es) objeto de la actual propuesta, por el término de 12 meses.

WEXLER SAS garantizará el siguiente alcance para los servicios de soporte técnico:

- Apertura de casos de cualquier criticidad a través de nuestra Mesa de Ayuda, vía telefónica **(+57 314 7881987)** o vía correo electrónico (soporte@wexler.com.co). Por ambos medios la atención de incidentes estará disponible en horario 24x7x365.
- Una vez abiertos los casos se realizará su registro, gestión y seguimiento a través de nuestro sistema de gestión de incidentes.
- Durante la atención inicial del caso se determinará su criticidad y la metodología para su resolución.
- Se establecerá un primer nivel de atención con el Agente Nivel I de la Mesa de Ayuda a través de la ejecución de un checklist, en conjunto con el cliente, y la validación del problema identificado en nuestra base de conocimiento.
- Si la incidencia aún no es resuelta se procederá con la asignación de un Ingeniero de Soporte de Nivel II para proceder con la atención remota o en sitio del incidente.
- Si la incidencia persiste, el Ingeniero de Soporte de Nivel II procederá a gestionar la apertura de un ticket con el TAC del fabricante para dar pronta solución al incidente.
- La atención en sitio con un Ingeniero de Nivel II está disponible únicamente para soluciones instaladas en la ciudad de Bogotá.

A continuación, se detallan los tiempos de atención de incidentes de seguridad u operación, este tiempo se define como el transcurrido entre el registro del incidente y el inicio de la atención de este por parte de un asesor de soporte y servicio.

INCIDENTE	TIEMPO DE NOTIFICACIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA	
		Nivel 1	Nivel 2
Crítico	15 min	30 min	1 hora
Alta	30 min	1 hora	1 hora
Media	4 horas	6 horas	12 horas
Baja	8 horas	12 horas	24 horas

- **Prioridad Crítica:** Situación que se presenta y genera pérdida total del servicio en el ambiente de producción por indisponibilidad de todas las componentes críticas del mismo. La afectación genera un impacto catastrófico para el negocio.
- **Prioridad Alta:** Situación que se presenta y genera impacto mayor para el negocio sobre el servicio por indisponibilidad de algunas componentes críticas del mismo.
- **Prioridad Media:** Situación que se presenta y genera un impacto moderado para el negocio por degradación de algunas componentes del servicio.
- **Prioridad Baja:** Situación que se presenta pero que no genera afectación del servicio. Se trata de un evento que no impide en forma alguna la operación y el impacto para el negocio es menor.

Fuera de Bogotá únicamente se incluye el soporte técnico de manera remota y en caso de requerirse personal en sitio para brindar manos remotas este será suministrado por el cliente.

Se realizará actividades de soporte preventivo sobre el dispositivo FortiGate del cliente, consistentes en la revisión periódica del estado general de salud del equipo, validación de versión de firmware, verificación de licenciamiento, así como la inspección y ajuste de las políticas de seguridad configuradas. Dichas actividades se llevarán a cabo con una frecuencia quincenal (cada 30 días), generando un reporte de hallazgos y recomendaciones para garantizar la estabilidad, seguridad y correcto funcionamiento de la plataforma.

4.6. PREMISAS Y/O SUPUESTOS

- El alistamiento y entrega de los recursos no especificados en esta propuesta y que resulten de la etapa de diseño son responsabilidad del cliente, **WEXLER SAS** no realizará ninguna tarea de alistamiento o aprovisionamiento de hardware y/o software diferente al que hace referencia esta propuesta.
- Cualquier adecuación adicional o instalaciones de cableado, rack, energía, Internet y demás necesarias para el funcionamiento en el centro de datos o el lugar asignado por el cliente en sus empresas y sitios involucrados en el servicio ofrecido son responsabilidad total de éste, en cumplimiento de las especificaciones del fabricante necesarias para la instalación y funcionamiento adecuado de la solución ofrecida.
- El valor y alcance del servicio que llegare a realizarse se limita al alcance descrito en el presente documento los cuales se corresponden con la solicitud recibida del cliente, todos los servicios no especificados en este documento o sus cambios se encuentran excluidos y pueden tener un valor adicional.

- El cliente es responsable de mantener planes de contingencia y backup de toda su información y a su discreción realizará las acciones requeridas para el manejo de esta, remplazo o restauración en caso de ocurrencia de pérdida o daño por cualquier causa.
- **WEXLER SAS** no tendrá ninguna responsabilidad en la prestación del servicio en el caso de cualquier interrupción causada directa o indirectamente por el cliente y que prohíba o de otro modo limite a **WEXLER SAS** a proporcionar el servicio, entregar soporte según el acuerdo de nivel de servicio o descripciones del servicio administrado, incluyendo, pero no limitado a: mala conducta, negligencia, información inexacta o incompleta, conectividad, entre otros.
- El cliente proveerá a **WEXLER SAS** de un espacio de trabajo en sus instalaciones (en caso de ser necesario) para el acomodamiento de su personal, sitio que deberá incluir como mínimo el aprovisionamiento de servicios de teléfono, impresión, conectividad interna y conexión a Internet, sin costo.
- WEXLER SAS no estará a cargo ni realizará modificación de la configuración de ninguno de los elementos previamente instalados por el cliente entre otros y como ejemplo mencionamos: de comunicaciones o de seguridad o de aplicaciones desarrolladas o de red o de sistemas operativos o cualquiera otro.
- El cliente entregará acceso a los recursos asignados por **WEXLER SAS** a todas las áreas de trabajo que por definición del alcance sean requeridas, de acuerdo con un previo entendimiento entre las partes.
- El cliente dispondrá del personal propio o de sus terceros necesario durante el desarrollo del proyecto para poder garantizar los tiempos de entrega y calidad del servicio.
- El cliente reconoce que el suministro oportuno de espacios de oficinas, instalaciones, equipos, asistencia, cooperación, información completa y exacta por parte de los directores, sus agentes y empleados es esencial para el desempeño de cualquiera de los servicios establecidos en esta propuesta y que no será responsabilidad directa de **WEXLER SAS** el retraso o incumplimiento debido al no acceso oportuno a ellos.

5. PROPUESTA COMERCIAL

OFERTA ECONÓMICA

ITEM	SOLUCIÓN/SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO (USD)	VALOR TOTAL (USD)
1	Renovacion por 1 año UTM S/N:FG4H1FT922903651 Coterm (End Date: 27/11/2026) -- Enterprise Protection (IPS, AI-based Inline Malware Prevention, Inline CASB Database, DLP, App Control, Adv Malware Protection, URL/DNS/Video Filtering, Anti-spam, Attack Surface Security, Converter Svc, FortiCare Premium)	1	$ 14.698,00	$ 14.698,00
2	Implementacion, configuracion y transferencia de conocimiento	1	$ 2.272,00	$ 2.272,00
3	Soporte preventivo, correctivo y plan de contingencia modalidad 7x24 por un año	1	$ 1.493,00	$ 1.493,00
			TOTAL	$ 18.463,00

CONDICIONES COMERCIALES

VIGENCIA DE LA OFERTA:

- Esta oferta tiene una vigencia de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de entrega estipulada en la carta de presentación.

INTEGRIDAD DE LA OFERTA:

- La presente oferta es integral y NO podrá ser aprobada/adquirida de manera parcial y/o fraccionada por parte del cliente.

IMPUESTOS:

- Los precios ofertados no incluyen ni IVA ni otros impuestos; en caso de requerirse serán adicionados en los porcentajes y/o montos establecidos por las leyes nacionales, municipales, departamentales que apliquen según la normatividad vigente.

MONEDA:

- La moneda utilizada para la propuesta económica es **dólares americanos**.
- La liquidación de la TRM corresponderá a la fecha de emisión de la factura correspondiente.

TIEMPOS DE ENTREGA:

- **WEXLER SAS** entregará las licencias al cliente en un tiempo de 8 días calendario.

MODO DE FACTURACIÓN:

- **WEXLER SAS** emitirá factura de los componentes de hardware y software al 100% después de entregada la totalidad de los componentes de hardware y software.
- **WEXLER SAS** emitirá factura de los servicios profesionales al 100% después de entregados la totalidad de los servicios profesionales.

FORMA DE PAGO:

- El cliente deberá realizar pago hasta treinta (30) días después de la fecha de emisión de la factura correspondiente.
- El pago se realizará en pesos colombianos con la liquidación de la TRM correspondiente a la fecha de emisión de la factura correspondiente.

PROPUESTA COMERCIAL
GOBERNACION DE RISARALDA
COTERMINO FORTIGATE 410F

Manizales, 08 de septiembre de 2025

Consultor Comercial IT: Angela Pulgarín
Ingeniero Preventa: Andrés Uribe

ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD

La información que se presenta en esta propuesta/oferta comercial es propiedad intelectual de **Axis IT**, la cual ha sido diseñada para dar respuesta a la solicitud de **GOBERNACION DE RISARALDA** y/o su(s) representante(s).

De lo anterior, manifestamos que el uso o difusión de este documento fuera del ámbito del proceso de ofrecimiento y aceptación de los productos y/o servicios aquí mencionados, así como la reproducción, distribución o comunicación del contenido de este por cualquier medio, queda expresamente prohibido sin el consentimiento escrito de **Axis IT.**

Entiéndase que este documento es una propuesta/oferta de negocios y no constituye un compromiso formal de, sus directivos, empleados o sus asociados, sin embargo; en caso de ser aprobada la propuesta, se generará un acuerdo de trabajo conjunto entre **las partes**, el cual será revisado y suscrito.

Axis IT, se reserva el derecho de tomar las acciones que estime necesarias conforme a las leyes nacionales e internacionales, si considera que el acuerdo ha sido transgredido y si las razones o perjuicios derivados pudiesen afectar su imagen o buen nombre.

Tabla de Contenido

PROPUESTA COMERCIAL 1
ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD 2
1. INTRODUCCION 6
1.2 Situación Actual 6
2. RESUMEN EJECUTIVO 7
2.1 Solución Ofertada 7
2.1.1 Renovación Licenciamiento FortiClient 7
2.2 Servicios profesionales 8
2.3 Plan de contingencia 8
3. RESPONSABILIDADES – GOBERNACIÓN DE RISARALDA 8
4. SUPUESTOS DEL SERVICIO Y LIMITACIONES 10
5. OFERTA ECONOMICA 12
5.1 Condiciones Comerciales 12

Manizales, septiembre 08 de 2025

Señor(es)
Ing. Wilmar L. Copete
GOBERNACION DE RISARALDA
Ciudad

Estimados Ingeniero,

En **Axis IT**, nos enorgullece ofrecer soluciones tecnológicas innovadoras diseñadas para impulsar el crecimiento y la eficiencia de su empresa. Con una combinación única de experiencia técnica, creatividad y compromiso con la excelencia.

Entendemos que cada empresa es única, por lo que nos comprometemos a trabajar estrechamente con usted para desarrollar soluciones personalizadas que impulsen su éxito.

¡Esperamos con interés colaborar con usted!

Atentamente,

Angela Pulgarín
Consultor Comercial IT
Angela.pulgarin**@axis-it.co**
+57 313 7325638

Tenemos presencia en las ciudades principales.

- Colombia
  - ✓ Medellín
  - ✓ Bogotá
  - ✓ Bucaramanga
  - ✓ Cali
  - ✓ Eje Cafetero

- Perú
  - ✓ Lima

Nuestros socios de negocio

Membresias

Disclaimer

En caso de presentarse situaciones de fuerza mayor, que no sean atribuibles a ninguna de las partes, como es el caso de los desastres naturales, situaciones de emergencia, problemas de orden público, toques de queda, pandemias, etc., estos serán causales de reevaluación de los compromisos adquiridos dentro del alcance de esta oferta.

Entre las partes se buscarán los ajustes acordes con los compromisos adquiridos, y las nuevas condiciones presentadas. Estos nuevos acuerdos no implicarán sanción alguna sobre los alcances iniciales, y serán sujetos de aceptación temporal por las partes, mientras estas nuevas condiciones anormales estén vigentes. Una vez se normalice la situación se realizará una nueva revisión, tendiente a normalizar los acuerdos originales, pero según las afectaciones a los servicios que se hayan causado por la situación extraordinaria, es posible que se requiera negociar una transición con las nuevas condiciones.

Axis IT dentro de su política de seguridad de la información, socializará y recomendará seguir los lineamientos allí definidos y/o también se regirá a las políticas y/o lineamientos internos definidos por **GOBERNACION DE RISARALDA.**

1. INTRODUCCION

GOBERNACION DE RISARALDA requiere cotización de renovación licenciamiento y soporte cotermino para FortiGate 410F

1.2 Situación Actual

GOBERNACION DE RISARALDA ha contactado a **Axis IT**, como aliado estratégico, para que lo apoye en la cotización de renovación de licenciamiento y soporte coterrmino según el siguiente cuadro:

Item	SKU	Nombre del producto	Descripción	Cantidad
1	COTERM	Licencia FortiGate-401F	Coterm FG4H1FT922903651 (Coterm End Date:2026-11-27) (Last Expiry Date:2025-11-27) Enterprise Protection (IPS, AI-based Inline Malware Prevention, Inline CASB Database, DLP, App Control, Adv Malware Protection, URL/DNS/Video Filtering, Anti-spam, Attack Surface Security, Converter Svc, FortiCare Premium) 1yr	1
2	NA	Servicio	Implementación, configuración y transferencia de conocimiento	1
3	NA	Servicio	Soporte preventivo, correctivo y plan de contingencia modalidad 7x24 por un año	1

2. RESUMEN EJECUTIVO

2.1 Solución Ofertada

2.1.1 Renovación Licenciamiento FortiClient

SKU	Support Description	Coterm Start Date	Coterm End Date	Days (Units)
FCZ-15-0401F-100-02-00 AMP Service (FortiGate Products)/AV Service (Other Products) FortiGate-401F	Advanced Malware Protection	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-108-02-00 FortiGuard IPS Service FortiGate-401F	FortiGuard IPS Service	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-112-02-00 FortiGuard Web & Video Filtering Services FortiGate-401F	FortiGuard URL, DNS & Video Filtering Service	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-114-02-00 AS Services FortiGate-401F	AntiSpam	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-175-02-00 FortiGuard Attack Surface Security Service FortiGate-401F	FortiGuard Attack Surface Security Service	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-189-02-00 FortiConverter Service one time configuration conversion service FortiGate-401F	FortiConverter Service 8x5	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-241-02-00 Premium Web Support FortiGate-401F	Enhanced Support Premium	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-242-02-00 Premium Comprehensive Support FortiGate-401F	Telephone Support Premium	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-243-02-00 Premium Advanced Return and Replace FortiGate-401F	Hardware Premium	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-577-02-00 FortiGuard AI-based Inline Malware Prevention Service FortiGate-401F	FortiGuard AI-based Sandbox Service	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-589-02-00 FortiGuard Data Loss Prevention Service FortiGate-401F	DLP	2025-11-27	2026-11-27	365
FCZ-15-0401F-855-02-00 OS Updates FortiGate-401F	Firmware & General Updates	2025-11-27	2026-11-27	365

2.2 Servicios profesionales

Incluyen:

- Activación y configuración de la renovación del licenciamiento y soporte de Forti FG401F
- Transferencia de conocimiento, cuatro (4) sesiones de una (1) hora cada una, que se programaran de mutuo acuerdo entre el oferente y Gobernación de Risaralda
- Soporte nivel uno (1), enfocado en la atención inicial básica y operativa:
    - Recepción de incidentes y/o requerimientos
    - Verificación de disponibilidad operativa del firewall
    - Revisión básica del estado del firewall
    - Apoyo en configuraciones menores
    - Apertura de casos ante fabrica en caso de ser requerido
    - Documentación y escalamientos con fabrica
- Soporte nivel dos (2) y tres (3) será dado directamente por fabricante con seguimiento por parte de AXIS IT.
- No se incluyen servicios de administración.

2.3 Plan de contingencia

- FortiCare Premium está dirigido a dispositivos que requieren soporte 24x7x365 con una respuesta de una hora para problemas críticos y una respuesta al siguiente día hábil para problemas no críticos.
- En caso de falla del equipo, la entidad tiene acceso al levantar un caso a través de chat o línea telefónica
- La tasa de fallos de este tipo de dispositivos es mínima, sin embargo, en caso de presentarse, se hará cambio por parte de fabrica del elemento que haya fallado en un plazo de 24 a 48 horas siempre y cuando este se encuentre en bodegas nacionales. En caso de no estar la parte en Colombia esta procederá a importarse en un plazo de entre 4 a 5 días.

3. RESPONSABILIDADES – GOBERNACIÓN DE RISARALDA

- Acordar y aprobar los acuerdos de servicio para la efectiva ejecución del proceso.
- Informar oportunamente los cambios, modificaciones y actualizaciones en la infraestructura

- Ser parte integral del proceso, aportando ideas para posibles mejoras, solución de problemas, información oportuna sobre normas y leyes que afecten el sistema y grado de satisfacción con la atención que se les está brindando.
- Proveer a **Axis IT** acceso a los Servidores, Switches y Racks, además de suministrar los recursos necesarios para que en las reuniones realizadas con **Axis IT** se pueda obtener la información adecuada, en caso de ser necesario y que no esten incluidos dentro de esta oferta comercial.
- Disponer de un intermediario entre **Axis IT** y sus otros proveedores en los puntos que se requiera ya sea dentro de la misma compañía o externos
- Realizar evaluaciones periódicas al desempeño del proceso a partir de los indicadores proporcionados por **Axis IT**, analizándolos y retroalimentando a la Compañía a partir de los hallazgos, ya sean fortalezas o debilidades del proceso, y así establecer acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento según el caso.
- Asignar un sponsor del proyecto con autoridad y responsabilidad para la toma de decisiones. quien deberá:

- Estar disponible para el personal de **Axis IT** durante la ejecución del proyecto.
- Actuar como punto de escalación cuando haya conflictos
- Responsable de todos los aspectos de **GOBERNACION DE RISARALDA** sobre este proyecto.
- Tomar decisiones relacionadas con el proyecto, incluyendo identificación y asignación de recursos de **GOBERNACION DE RISARALDA**.
- Autorizada para firmar reportes de estado del proyecto, aprobar horas de consultoría y aprobar cambios del proyecto.
- Aprobar los cronogramas y asistir a las reuniones.
- Responsable de aceptar entregables y verificar compatibilidad de cada entregable con el criterio de aceptación definido.
- Autorizada para aprobar cambios del proyecto.

- Asignar gerentes y otros funcionarios requeridos y apropiados para trabajar con **Axis IT** durante el ciclo de vida del proyecto. Se espera que **GOBERNACION DE RISARALDA**se involucre y participe en todas las fases del proyecto, como análisis, diseño, implementación, y pruebas.
- Retardos en la asignación del equipo de **GOBERNACION DE RISARALDA**pueden generar Órdenes de Cambios, y pueden generar costos y/o retardos adicionales para completar los servicios.
- Comprar o proveer todo el hardware, software, licencias, contratos de mantenimiento y ambientes necesarios para que **Axis IT** pueda proveer el servicio.

- Proveer al personal de **Axis IT** acceso a los ambientes de **GOBERNACIÓN DE RISARALDA**, ingreso a instalaciones, acceso a centro de datos, a los sistemas, passwords, etc., necesarios durante las horas definidas como horas laborables dentro del proyecto.
- Proveer un área de trabajo adecuada, acorde, que trabajara en las instalaciones de **GOBERNACION DE RISARALDA**. El área de trabajo debe incluir escritorios, sillas y teléfonos, acceso a internet y a la red.
- Responsable por la exactitud, completitud y provisión de toda la información ofrecida por **GOBERNACION DE RISARALDA**. Si la información es incompleta o incorrecta, cualquier retardo y cualquier requerimiento para corregir los problemas originados por el uso de tal información incompleta o inexacta será tratada como un Requerimiento de Cambio del GOBERNACION DE RISARALDA al ALCANCE DEL SERVICIO y sujeta al proceso de cambio.
- **GOBERNACION DE RISARALDA** proveerá cuando se requiera, la opción de conexión remota que pueda requerirse para diagnósticos y configuración durante la instalación y pruebas, así como para soporte posterior después del a aceptación del servicio. El acceso incluye, pero no está limitado a VPN, ZTNA, ETC.
- **GOBERNACION DE RISARALDA** definirá el protocolo de pruebas para la verificación de servicios y aplicaciones.
- **GOBERNACION DE RISARALDA** configurara todos aquellos equipos y/o elementos necesarios para la funcionalidad de la solución que se encuentren fuera de los alcances de la presente propuesta.

4. SUPUESTOS DEL SERVICIO Y LIMITACIONES

Los servicios suministrados por **Axis IT** en esta propuesta excluyen los siguientes elementos:

- Cualquier modificación a la plataforma que no esté especificada en el alcance.
- Suministro y/o reorganización de cableado estructurado, etiquetado o identificación del mismo, que no esté incluido en esta oferta comercial.
- Suministro de software de terceros, parches de software de terceros, actualización de sistemas de terceros, configuración de sistemas de terceros (servidores, estaciones de usuario final, etc.) para la interconexión a la red.
- Cualquier servicio o alcance no claramente especificado en este documento se encuentra fuera del alcance.

- Una vez recibida la orden de compra **Axis IT**. realizará el inicio de las actividades del proyecto, lo cual puede tomar una o dos semanas.
- Los servicios no incluyen cambios ni modificaciones aplicaciones y/o bases de datos.
- El servicio no incluye administración de servidores, ni del sistema de Backup.
- El servicio no incluye configuración de Switches de red.
- **Axis IT** llevará a comité de cambios los requerimientos que no estén incluidos en esta oferta para valorar el impacto de estos en el precio de esta oferta.
- **GOBERNACION DE RISARALDA** será responsable por todo el hardware y software de terceros que no sea suministrado por **Axis IT** Todas las garantías o licencias asociadas a dicho hardware o software serán responsabilidad directa del fabricante. Cualquier solicitud a **Axis IT** para proveer servicios fuera del alcance de este proyecto serán manejadas a través del proceso de cambios establecido.
- Las actualizaciones de hardware y/o software para cualquier dispositivo que pertenezca a la plataforma del **GOBERNACION DE RISARALDA** no hacen parte de los servicios. **Axis IT** se reserva el derecho de ejecutar tales actividades si son requeridas.
- Sobre cualquier situación inesperada que pueda presentarse durante el proyecto, **Axis IT** y **GOBERNACION DE RISARALDA** aplicarán el buen juicio y sentido común cuando se determinen roles, costos y responsabilidades requeridas para la resolución.
- **GOBERNACION DE RISARALDA** será responsable por los retrasos generados por imprevistos causados por implementaciones de cableado, trabajos de terceros y/o del GOBERNACION DE RISARALDA que se encuentran fuera del alcance del presente servicio pero que pueden tener alto impacto sobre el éxito de este.
- No se incluyen servicios de administración

5. OFERTA ECONOMICA

Cotermino			
Cantidad	**Descripción**	**Valor Unitario PESOS**	**Valor Total PESOS**
1	Coterm FG4H1FT922903651 (Coterm End Date:2026-11-27) (Last Expiry Date:2025-11-27) Enterprise Protection (IPS, AI-based Inline Malware Prevention, Inline CASB Database, DLP, App Control, Adv Malware Protection, URL/DNS/Video Filtering, Anti-spam, Attack Surface Security, Converter Svc, FortiCare Premium) 1yr	**$ 57.042.597**	**$ 57.042.597**
1	Implementación, configuración y transferencia de conocimiento	**$ 4.000.000**	**$ 4.000.000**
1	Soporte preventivo, correctivo y plan de contingencia modalidad 7x24 por un año	**$ 9.428.571**	**$ 9.428.571**
	Subtotal	**$**	**70.471.169**
	IVA	**$**	**13.389.522**
	Total	**$**	**83.860.691**

5.1 Condiciones Comerciales

TIEMPO DE ENTREGA: 10 - 20 días

VALIDEZ DE LA OFERTA: 10 días.

MODEDA: Todos los precios para el hardware y el software son presentados en dólares americanos, que se liquidarán a pesos según la TRM de la fecha de entrega de los equipos.

FORMA DE PAGO: 30 días

INGENIERÍA TELEMÁTICA S.A.S

Pereira, 24 de Septiembre de 2025

Señores
GOBERNACIÓN DE RISARALDA
Ciudad

Asunto: CO-1047-2 Propuesta Suministro licenciamiento cortafuegos tipo coterm y soporte para la solución de ciberseguridad Fortinet.

Cordial saludo,

Para **INGENIERÍA TELEMÁTICA S.A.S.**, es un gusto presentar la propuesta cuyo objeto es: El Suministro del licenciamiento tipo coterm y soporte para la solución de ciberseguridad Fortinet equipo **FortiGate 401F**, orientada al fortalecimiento de la seguridad protegiendo todos los bordes a cualquier escala.

Esta propuesta incluye una descripción detallada del servicio ofrecido, sus alcances, características técnicas, tiempos de ejecución, soporte técnico asociado y la inversión económica requerida. Nuestra empresa se compromete a brindar un servicio de calidad, respaldado por un equipo técnico certificado con amplia experiencia en soluciones de ciberseguridad y protección de aplicaciones.

Quedamos atentos a cualquier inquietud o requerimiento adicional respecto a la presente propuesta.

Cordialmente,



OSCAR AGUDELO GUTIÉRREZ
DIRECTOR COMERCIAL
Móvil: (+ 57) 3146825259
comercial@ingenieriatelematica.com.co

1. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA

Tipo de licenciamiento
Enterprise Protection (IPS, AI-based Inline Malware Prevention, Inline CASB Database, DLP, App Control, Adv Malware Protection, URL/DNS/Video Filtering, Anti-spam, Attack Surface Security, Converter Svc, FortiCare Premium) 1yr

Soporte Profesional:

Realizamos la configuración especializada del equipo, asegurando la integración eficiente y coherente de todas sus funcionalidades y servicios dentro de la infraestructura de red existente. Nuestro proceso minimiza cualquier interrupción operativa, garantizando la continuidad del negocio, la seguridad perimetral y un rendimiento óptimo conforme a las mejores prácticas del sector.

Con esta propuesta, Ingeniería Telemática le brinda una solución completa, diseñada para responder de manera efectiva y eficiente a sus desafíos, asegurando la continuidad y el éxito de sus operaciones.

2. VALOR DE LA INVERSIÓN

CORTAFUEGOS

ITEM	SKU	SOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN	CANT	UNITARIO	SUBTOTAL
1	COTERM-FORTINET	Licencia FIREWALL FortiGate FG--401F	Coterm FG4H1FT922903651 (Coterm End Date:2026-11-27) (Last Expiry Date:2025-11-27) Enterprise Protection (IPS, AI-based Inline Malware Prevention, Inline CASB Database, DLP, App Control, Adv Malware Protection, URL/DNS/Video Filtering, Anti-spam, Attack Surface Security, Converter Svc, FortiCare Premium) 1yr	1	$ 54,859,160	$ 54,859,160
2	Soporte	Servicios profesionales	Soporte preventivo y correctivo modalidad 7x24 + Transferencia de conocimiento	1	$ 22,220,000	$ 22,220,000
						$ 77,079,160.00
						$ 14,645,041.00
						$ 91,724,201.00

3. CONDICIONES COMERCIALES

a. Alcances Incluidos:

- ✓ **Suministro licencia de Equipos:** Provisión de las licencias especificadas en la presente cotización.
- ✓ **Pruebas de Funcionamiento:** Ejecución de pruebas para validar la operatividad y el rendimiento del servicio implementado.
- ✓ **Capacitación y Transferencia de Conocimiento:** Se incluye una sesión de capacitación y transferencia de conocimiento de ocho [8] horas, dirigida a un máximo de cinco [5] personas del equipo técnico de su organización, para que puedan operar y gestionar la solución de manera autónoma. La agenda de capacitación será acordada previamente.
- ✓ **Garantía de Fábrica:** El equipo incluye una garantía con el fabricante Fortinet, que le brindará apoyo técnico directo y telefónico para la resolución de incidentes básicos de acuerdo a la opción escogida.
- ✓ Soporte técnico preventivo,correctivo y plan de contingencia modalidad 7x24.

b. Alcances No Incluidos:

- ✓ Soporte, configuración o integración con equipos de terceros que no sean parte de la presente propuesta.
- ✓ Costos de licencias adicionales, futuras renovaciones de servicios o licencias (que no estén explícitamente detalladas en la propuesta.
- ✓ Cualquier trabajo o servicio no mencionado en el apartado "Alcances Incluidos" de este documento.

c. Condiciones de Pago: Treinta (30) días después de la emisión de la factura.

d. Validez de la Oferta: Treinta (30) días.

e. Tiempo de ejecución y entrega: ocho (08) días

f. Tipo de cambio: Los valores están dados en pesos colombianos

g. Configuración: Ejecutada por ingenieros certificados (Fortinet).

RECOMENDACIONES

- Ser un canal autorizado por FORTINET respaldado por una certificación escrita emitida por el fabricante para este proyecto, con un nivel de membresía select, Advance o Expert
- Tiempo de respuesta en sitio 30 minutos.
- Realizar una visita presencial mensual, para mantenimiento preventivo y ajustar políticas de configuración
- Plan de contingencia: Disponer de un plan de contingencia, la cual estará en capacidad de reponer todas las características de enrutamiento y funcionalidades de la red de su empresa y de las máquinas que usted dispone sin necesidad de realizar una inversión para el respaldo de las mismas, con **tiempo de respuesta de una (1) hora** en sitio.
- Contar con ingeniero certificado **FORTINET** minino Professional Network Security + NSE-7 NETWORK SECURITY ARCHITECT, + SPECIALIST OT SECURITY para el personal que administra la plataforma y con especialización en Ciberseguridad para dar soporte.
- Contar sede principal o sucursal con un mínimo de cinco (5) años de operaciones en la ciudad de Pereira, para garantizar la respuesta rápida a las solicitudes de soporte.
- Capacitación presencial de 8 horas, realizada por un ingeniero certificado

SOPORTE PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PLAN DE CONTINGENCIA

El Soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de un producto, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. En general los servicios de soporte técnico ayudan al usuario a resolver determinados problemas con algún producto.

Ingeniería Telemática SAS pretende a través de este conjunto de actividades identificar oportunamente cualquier ocurrencia detectable o discernible que tenga un significado para la gestión de la infraestructura de seguridad o la entrega de servicios de TI, con el propósito de tomar las acciones apropiadas. Los objetivos que se buscan satisfacer son los siguientes:

- Monitoreo de la “Solución de Seguridad Informática” y de los eventos detectados por esta.
- Detectar cualquier incidente en los componentes de la infraestructura o los servicios seguridad a través de herramientas especializadas para tal fin.
- Registrar y clasificar estos eventos, a través de equipos especializados para tal fin.
- Proveer los recursos y el personal pertinente a todos los niveles para restaurar el servicio según se define en el contrato correspondiente.

Medios para dar soporte:

El soporte técnico que ofrece INGENIERIA TELEMATICA SAS se da a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico.
- Mesa de ayuda, o HELPDESK, en el cual la solicitud de soporte de nuestros clientes

es direccionada a la persona más adecuada para realizar la labor.
- Telefónico.
- Presencial.

SOPORTE CORRECTIVO

SERVICIOS DE CONFIGURACION Y SOPORTE:

1. Cambios en las políticas de Firewall.
2. Cambios en las interfaces del FG y puertas de enlace así como su administración.
3. Administración y configuración de los servidores DHCP (en caso de ser configurados).
4. Cambios en el código HTML para la personalización de los mensajes de reemplazo y alerta de la maquina.
5. Creación de usuarios y perfiles para la administración del dispositivo.
6. Manejo e importación de los certificados digitales para manejo de VPNs o SSL
7. Cambios y mantenimiento del enrutamiento estático y dinámico para nuevas topologías o servicios WAN.
8. Creación, modificación y mantenimiento de la base de datos de la máquina para la colocación de redes, equipos o segmentos de red.
9. Creación, modificación y mantenimiento de los servicios a nivel de puertos, para la incorporación de nuevos aplicativos o políticas de seguridad.
10. Creación, modificación y mantenimiento de los horarios para la aplicación en las políticas de FW.
11. Creación, modificación y mantenimiento de la publicación de servidores desde Internet hacia zonas LAN o DMZ.
12. Creación, modificación y mantenimiento de los NATs.
13. Creación, modificación y mantenimiento del sistema de antivirus perimetral.
14. Creación, modificación y mantenimiento del filtro de archivos, sea por extensión o por tipo de fila.
15. Creación, modificación y mantenimiento del sistema de filtrado WEB, logrando así una navegación más productiva, además de la administración de las categorías de navegación.
16. Creación, modificación y mantenimiento del sistema override, logrando así niveles óptimos de navegación y dando a los usuarios de alto nivel. Control sobre su navegación.
17. Creación, modificación y mantenimiento del sistema IDS-IPS con la incorporación de filtros y el ajuste permanente de los mismos de acuerdo a los nuevos requerimientos de la red y así estar protegido contra ataques en todo momento.
18. Creación, modificación y mantenimiento del sistema DoS para el control de ataques de negación de servicio con el ajuste permanente de los umbrales de detección y minimizar así los falsos positivos.
19. Creación, modificación y mantenimiento del sistema de mensajería instantánea para el control en todo momento de programas como Messenger, skype, Yahoo, etc.
20. Creación, modificación y mantenimiento de toda la infraestructura VPN en caso de tenerla, este soporte comprende tanto las VPNs creadas con forticlient hacia la

principal como las VPNs punto a punto de la plataforma.

21. Creación, modificación y mantenimiento del sistema VPN sobre SSL en caso de tenerlo operativo, se realizaran labores de adición de usuarios, cambios en el portal y publicación de servicios sobre HTTP, Telnet, SSH, RDP y VNC
22. Creación, modificación y mantenimiento de las bases de datos de usuarios del equipo para entrada de VPN, políticas de autentificación a internet y SSL
23. Creación, modificación y mantenimiento del sistema FSAE para la integración con win2003 server.
24. Creación, modificación y mantenimiento del sistema de logs y alerta miento del equipo con creación de alertas al sistema de correo cuando los usuarios lo soliciten
25. Creación, modificación y mantenimiento del sistema DLP

MANTENIMIENTO PREVENTIVO (Visita presencial)

Mantenimiento preventivo presencial**:** Ingeniería Telemática SAS enviará personal capacitado y especializado en la plataforma con una regularidad de una visita semestral para el mantenimiento físico de la maquina, inspección de conexiones, condiciones de funcionamiento y conectorización. Se realizaran rutinas de chequeo de hardware para la detección de posibles problemas y su corrección inmediata o para aplicar políticas de garantía de los equipos.

- Limpieza general de la unidad
- Generación de archivo HQIP para detección de problemas tempranos de hardware.
- Verificación de proxys en la unidad y consumos de CPU con entrega de informe.
- Análisis de logs e informes desde la plataforma Fortianalyzer.
- Generación de plan de mejoramiento con respecto al análisis de los Logs y tráfico encontrado.
- Recepción de peticiones por parte del Cliente para proyectos especiales o mejoras en el funcionamiento del sistema.
- Auditoría general de la unidad, políticas de firewall y todos los sistemas asociados a la misma, como filtro web, antispam, antivirus, VPN, router, IPS, DLP, Aplication control.
- Generación y actualización permanente de la diagramación de los sistemas de red.

PLAN DE CONTINGENCIA

Plan de contingencia: Ingeniería Telemática SAS dispondrá de una máquina FortiGate de similares características**,** para planes de contingencia, la cual estará en capacidad de reponer todas las características de enrutamiento y funcionalidades de la red de su empresa y de las máquinas que usted dispone sin necesidad de realizar una inversión para el respaldo de las

mismas, con **tiempo de respuesta de una (1) hora** en sitio. Para realizar esta labor de manera efectiva se tendrá una copia de seguridad semanal de todas las unidades que estén detalladas en el contrato y se mantendrán actualizadas las políticas entre unidades de distinto modelo en donde las configuraciones no sean compatibles.

Sistema de tickets: Ingeniería Telemática SAS cuenta con una plataforma automatizada para la colocación de casos de soporte, la cual tiene acceso a través de su portal WEB. Este sistema está en capacidad de direccionar las solicitudes de manera automática y llevar un registro detallado desde cuando se abre el caso hasta que se cierra, realizando así un control de calidad para cada una de las solicitudes.

COBERTURA DEL SOPORTE:

- Esta opción tiene una cobertura de 7x24.
- La visita presencial mensual se realizará en las instalaciones del cliente y tendrá una duración de 2 horas, las cuales se programarán con la debida antelación entre IT y la contraparte.
- El plan de contingencia aplica para las sedes que queden estipuladas en el contrato y sus unidades Fortigate, pero este tendrá un tiempo de respuesta de una (1) hora; de presentarse un inconveniente fuera de esta ciudad, el contratante, dispondrá del trasporte de los equipos hasta el sitio, donde Ingeniería Telemática dispondrá la instalación de manera remota.
- En caso de ser necesario por la severidad de la situación de una visita presencial, por fuera de la ciudad, el cliente proveerá el transporte a los funcionarios de Ingeniería Telemática, así como de sus viáticos.

SEVERIDAD DE LOS CASOS

Cuando se crea el caso de soporte se le dará una prioridad de P1 hasta P4.

P1: Daño físico de la maquina, problemas de conexión a nivel físico, eléctrico no encendido de la plataforma, no carga del sistema operativo o problemas con el arranque del archivo de configuración.

P2: Problemas de configuración graves que ameritan un cambio rápido, ya que comprometen la estabilidad de la maquina y la red del cliente, como problemas de enrutamiento WAN o bloqueo de algún servicio de la maquina o cambio en las interfaces de red.

P3: Problemas de configuración de mediano impacto, como reconfiguración de VPNs, cambios de políticas en general, reconfiguración de servicios antivirus, antispam, IDS, IPS, Perfiles de protección, FSAE, Usuarios, Grupos y creación de maquinas.

P4: Preguntas o dudas generales con respecto al funcionamiento de algún servicio de la maquina el cual es solicitado por parte de nuestros clientes.

Tiempos de respuesta
P1: 30 minutos máximo de tiempo de respuesta en sitio y traslado del dispositivo de respaldo, para ser montado en caso de ser necesario y así superar los problemas de conectividad. Para municipios fuera del Eje cafetero se atenderá inicialmente de forma remota, enviando el equipo por el medio más rápido de transporte, para configurarlo de forma virtual.

P2: Una Hora máximo de tiempo de respuesta en sitio cuando amerite o remoto para los cambios solicitados.

Nota: Estos tiempos son de respuesta, pero para casos complejos la solución definitiva podrá tardar más tiempo.

Ingeniería Telemática SAS cuenta con la infraestructura tecnológica e ingenieros certificados en las soluciones, para soportar toda clase de incidencias, además con equipos de respaldo para asegurar la continuidad de sus operaciones.

4. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Ingeniería Telemática S.A.S. nos comprometemos a mantener la confidencialidad de toda la información técnica, comercial, financiera y operativa proporcionada por el cliente, así como del contenido de esta propuesta, el cual es propiedad intelectual de nuestra empresa. Esta información no será divulgada, utilizada ni reproducida para fines distintos al desarrollo del proyecto, y este compromiso aplica a todo nuestro equipo, durante y después de la prestación del servicio.

La información contenida en este documento es confidencial y su uso está limitado a la evaluación de esta propuesta comercial. Cualquier divulgación total o parcial requiere autorización escrita de Ingeniería Telemática S.A.S.

Gracias por considerar a INGENIERÍA TELEMÁTICA S.A.S. como su aliado en Tecnología.