

Descripción de los Servicios

IBM Managed Security Services para Redespliegue y Reactivación del Agente

EN ADICIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECIFICADOS ABAJO, ESTA DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUYE LAS “DISPOSICIONES GENERALES DE IBM MANAGED SECURITY SERVICES” (“DISPOSICIONES GENERALES”) LOCALIZADAS EN http://www-935.ibm.com/services/us/iss/html/contracts_worldwide_landing.html E INCORPORADAS AQUÍ MEDIANTE REFERENCIA.

1. Alcance de los Servicios

IBM Managed Security Services para Redespliegue y Reactivación del Agente (llamados “Redespliegue y Reactivación” o “Servicios”) consisten en un servicio opcional diseñado para ayudar al Receptor de los Servicios a reemplazar, actualizar, o mover su Agente durante el período actual del contrato.

Las características de Servicios descritas aquí dependen de la disponibilidad y del soporte de los productos y dispositivos de productos que se estén utilizando. Incluso en el caso de productos con soporte, no todos los dispositivos del producto podrán tener soporte. La información acerca de los dispositivos con soporte podrá ser puesta a disposición por parte de IBM bajo solicitud. Esto incluye tanto hardware, software y firmware proporcionado por IBM, como no proporcionado por IBM.

2. Servicios

2.1 Redespliegue y Reactivación

Durante el Redespliegue y Reactivación, IBM trabajará con el Receptor de los Servicios para reemplazar, actualizar, o mover un Agente que actualmente esté suscrito al contrato IBM Managed Security Services (“MSS”).

Nota: Las actividades de Redespliegue y Reactivación se realizan bajo un régimen de tiempo. Si el Receptor de los Servicios opta por reemplazar, actualizar, o mover su Agente durante la contratación de los Servicios, IBM podrá requerir que dicho Agente sea re-desplegado. Dicho Redespliegue y Reactivación se proporcionará con un cargo adicional como se especifica en la planificación aplicable (llamada “Planificación”). Los cargos de Redespliegue y Reactivación sólo aplicarán a reemplazos, actualizaciones, o movimientos de hardware iniciados por el Receptor de los Servicios. Dichos cargos no aplican a las fallas del Agente que provoquen actividades de Autorización Material de Devolución del Agente (“RMA”).

2.1.1 Responsabilidades de Redespliegue y Reactivación de IBM

Actividad 1 - Arranque del Proyecto

El propósito de esta actividad es el de realizar una llamada de arranque del proyecto. IBM enviará al Cliente un correo electrónico de bienvenida y llevará a cabo una llamada de arranque, por hasta una hora para hasta tres participantes de su personal para:

- a. presentar el Punto de Contacto al especialista de despliegue de IBM asignado;
- b. revisar las Responsabilidades respectivas de cada parte;
- c. establecer las expectativas de la planificación; e
- d. iniciar a valorar sus requerimientos y entorno.

Crit. Finalización:

Esta tarea estará completa cuando IBM haya llevado a cabo la llamada de arranque.

Mat. Entregables:

- Ninguno

Actividad 2 - Requerimientos de Acceso a Red

El propósito de esta actividad es el de establecer los requerimientos de acceso a red.

IBM:

- a. le proporcionará el documento llamado “Requerimientos de Acceso a Red”, que detalla:
 - (1) cómo se conectará IBM de manera remota a su red;
 - (2) requerimientos técnicos específicos para permitir dicha conectividad remota;

Nota: IBM podrá efectuar cambios al documento de “Requerimientos de Acceso a Red”, conforme estime apropiado a lo largo de la realización de los Servicios.
- b. se conectará a su red a través del Internet, usando métodos de acceso estándar de IBM; y
- c. si es apropiado, utilizará una red privada virtual (“VPN”) site-to-site para conectarse a su red. Dicha VPN será proporcionada por IBM por un cargo adicional conforme se especifique en la Planificación.

Crit. Finalización:

Esta tarea estará completa cuando IBM le haya proporcionado a su Punto de Contacto el documento de Requerimientos de Acceso a Red.

Mat. Entregables:

- Documento de Requerimientos de Acceso a Red

Actividad 3 - Valoración

El propósito de esta actividad es el de realizar una valoración de su entorno actual, y de sus metas de negocios y tecnológicas, para ayudar a desarrollar la estrategia de seguridad requerida para el Agente.

Tarea 1 - Recopilación de Datos

IBM:

- a. proporcionará a su Punto de Contacto un formulario de recopilación de datos en el que se le pedirá a usted documentar:
 - (1) los nombres de los integrantes del equipo, información de contacto, papeles y responsabilidades;
 - (2) requerimientos únicos de país y sitio;
 - (3) su infraestructura de red existente;
 - (4) servidores críticos;
 - (5) número y tipo de usuarios finales; y
 - (6) conductores claves del negocio y/o dependencias que podrían influir en la entrega o plazos de los Servicios.

Tarea 2 - Valoración del Entorno

IBM:

- a. usará la información proporcionada en el formulario de recopilación de datos para valorar su entorno;
- b. determinará una configuración óptima de Agente; y
- c. si aplica, proporcionará recomendaciones para ajustar las políticas de un Agente o de diseño de la red para mejorar la seguridad.

Crit. Finalización:

Esta tarea estará completa cuando IBM haya valorado su entorno.

Mat. Entregables:

- Ninguno

Actividad 4 - 4.1 Acceso Fuera de Banda

El acceso Fuera de Banca (llamado “OOB”) es una característica altamente recomendada que asiste a los SOCs si se pierde la conectividad a un Agente. Si se presentan dichos problemas de conectividad, los analistas de SOC pueden marcar en el modem para verificar si el Agente está funcionando adecuadamente, y para asistir en determinar la fuente del paro antes de escalarla hacia usted. Puede ser requerido acceso OOB en las suscripciones de nivel de servicio MSS Select y Premium.

IBM:

- a. proporcionará soporte en vivo, vía telefónica y correo electrónico, para asistirlo a usted en localizar los documentos de proveedor aplicables en donde se detallan los procedimientos de instalación física y cableado;
- b. configurará el dispositivo OOB para acceder a los Agentes gestionados; o
- c. trabajará en buena fe con usted para utilizar una solución existente de OOB aprobada por IBM.

Crit. Finalización:

Esta actividad estará completa cuando IBM haya configurado el dispositivo OOB para acceder al Agente gestionado.

Mat. Entregables:

- Ninguno

Actividad 5 - Implementación

El propósito de esta actividad es el de implementar el Agente.

Tarea 1 - Configuración del Agente

IBM:

- a. valorará de manera remota al Agente para verificar que satisfaga las especificaciones de IBM;
- b. identificará software, hardware, y/o contenido del Agente que no cumpla con los niveles actuales con soporte de IBM ;
- c. conforme se apropiado, identificará actualizaciones de hardware requeridas para dar soporte a las listas de compatibilidad de hardware de proveedor aplicables;
- d. configurará al Agente de manera remota, incluyendo el establecimiento de política, el endurecimiento del sistema operativo, y el re-registro del Agente en la infraestructura IBM MSS;
- e. proporcionará soporte en vivo vía telefónica y para la localización de documentos de proveedor para asistirlo a usted en la configuración del Agente con una dirección pública IP y los valores asociados. Dicho soporte debe ser planificado con anticipación para asegurar la disponibilidad de un especialista en despliegue de IBM; y
- f. ajustará la política del Agente para reducir el número de alarmas en falso (si aplica).

Tarea 2 - Instalación del Agente

IBM:

- a. proporcionará soporte en vivo, vía telefónica y/o correo electrónico, para asistirlo a usted con la localización de documentos de proveedor aplicables que detallan los procedimientos de instalación física y el cableado. Dicho soporte debe ser planificado con anticipación para asegurar la disponibilidad de un especialista en despliegue de IBM;
- b. proporcionará recomendaciones para ajustar el diseño de la red para mejorar la seguridad (conforme aplique);
- c. configurará al Agente de manera remota, incluyendo el registro del Agente en la infraestructura IBM MSS; y
- d. ajustará la política del Agente para reducir el número de alarmas en falso (si aplica).

Nota: Usted podrá contratar por separado el suministro de servicios de instalación física por parte de IBM.

Crit. Finalización:

Esta actividad estará completa cuando el Agente sea registrado dentro de la infraestructura IBM MSS.

Mat. Entregables:

- Ninguno

Actividad 6 - Pruebas y Verificación

El propósito de esta actividad es el de realizar la pruebas y verificación de los Servicios

IBM:

- a. verificará la conectividad del Agente a la Infraestructura IBM MSS;

- b. realizará las pruebas de aceptación de los Servicios;
- c. verificará la entrega de datos de registro del Agente a la Infraestructura IBM MSS;
- d. verificará la disponibilidad y funcionalidad del Agente en el Portal; y
- e. realizará las pruebas de aseguramiento de calidad del Agente.

Crit. Finalización:

Esta tarea estará completa cuando IBM haya verificado la disponibilidad y funcionalidad del Agente en el Portal.

Mat. Entregables:

- Ninguno

Actividad 7 - Reactivación

El propósito de esta actividad es el de reactivar al Agente bajo los Servicios existentes.

IBM:

- a. asumirá la gestión y soporte del Agente;
- b. configurará al Agente como “activo”; y
- c. efectuará la transición del Agente hacia SOCs para contar con gestión y soporte en curso.

Crit. Finalización:

Esta actividad estará completa cuando el Agente sea configurado como “activo”.

Mat. Entregables:

- Ninguno

2.1.2 Sus responsabilidades de Redespiegue y Reactivación

Actividad 1 - Arranque del Proyecto

Usted concuerda en:

- a. asistir a la llamada de arranque del proyecto; y
- b. revisar las respectivas responsabilidades de cada parte.

Actividad 2 - Requerimientos de Acceso a Red

Usted concuerda en:

- a. revisar y estar en conformidad con el documento de “Requerimientos de Acceso a Red” de IBM durante el Redespiegue y Reactivación y a lo largo del término del contrato; y
- b. ser el único responsable por cualquier cargo en el que se incurra como consecuencia de que IBM utilice una VPN site-to-site para conectarse a su red.

Actividad 3 - Valoración

Tarea 1 - Recopilación de Datos

Usted concuerda en:

- a. completar y retornar cualquier formulario de cuestionario y/o recopilación de datos a IBM dentro de los cinco días posteriores a su recepción por parte de usted;
- b. obtener y proporcionar información, datos, consentimientos, decisiones y aprobaciones aplicables conforme requiera IBM para realizar el redespiegue, dentro de los dos días hábiles posteriores a la solicitud de IBM;
- c. trabajar en buena fe con IBM para valorar con precisión el entorno de su red;
- d. proporcionar contactos dentro de su organización, y especificar una ruta de notificación a lo largo de su organización en la eventualidad de que IBM deba ponerse en contacto con usted; y
- e. actualizar a IBM dentro de tres días hábiles posteriores a que su información de contacto cambie.

Tarea 2 - Valoración del Entorno

Usted concuerda en:

- a. mantener actualizadas las licencias, así como el soporte y el mantenimiento para los Agentes; y

- b. realizar todos los cambios solicitados por IBM a su diseño de res para mejorar la seguridad.

Actividad 4 - Acceso Fuera de Banda

Usted concuerda en:

- a. Para soluciones OOB nuevas:
 - (1) comprar un dispositivo OOB con soporte de IBM;
 - (2) instalar y contactar físicamente el Dispositivo OOB al Agente;
 - (3) proporcionar una línea telefónica análoga dedicada para acceso;
 - (4) conectar físicamente el Dispositivo OOB a la línea telefónica dedicada y mantener la conexión;
 - (5) ser responsable por todos los cargos asociados con el Dispositivo OOB y la línea telefónica; y
 - (6) ser responsable por todos los cargos asociados con el mantenimiento en curso de la solución OOB;
- b. para las soluciones OOB existentes:
 - (1) asegurar que la solución no permita a IBM el acceso a dispositivos no gestionados;
 - (2) asegurar que la solución no requiera instalación de software especializado;
 - (3) proporcionar a IBM instrucciones detalladas para acceder a Agentes gestionados; y
 - (4) ser responsable por todos los aspectos de la gestión de la solución OOB;
- c. y reconoce:
 - (1) puede ser requerido acceso OOB en las suscripciones de nivel de servicio MSS Select e IBM MSS Premium; y
 - (2) las soluciones OOB existentes deben ser aprobadas por IBM;
- d. mantener los contratos de soporte y mantenimiento actuales para OOB (conforme se requiera); y
- e. ser responsable por proporcionar toda la configuración remota y resolución de problemas, si la solución OOB está indisponible por cualquier motivo.

Actividad 5 - Implementación

Tarea 1 - Configuración del Agente

Usted concuerda en:

- a. actualizar el software o contenido del Agente hacia la versión más actualizada que cuente con soporte de IBM (i.e., cargar físicamente el soporte físico conforme sea aplicable);
- b. actualizar el hardware para tener soporte de las listas de compatibilidad de hardware de proveedor (si aplica);
- c. ajustar la política del Agente conforme solicite IBM; y
- d. configurar el Agente con una dirección pública IP y valores asociados.

Tarea 2 - Instalación del Agente

Usted concuerda en:

- a. trabajar con IBM para localizar los documentos de proveedor que detallen los procedimientos de instalación física y el cableado. Usted planificará dicho soporte con anticipación para asegurar la disponibilidad de un especialista en despliegue de IBM;
- b. ser responsable por el cableado físico y la instalación de el(los) Agente(s); y
- c. realizar cualquier ajuste especificado por IBM al diseño de la red para mejorar la seguridad.

Actividad 6 - Pruebas y Verificación

Usted concuerda en:

- a. ser responsable por el despliegue de todos sus planes de pruebas de aceptación específicos;
- b. ser responsable por realizar las pruebas de aceptación de sus aplicaciones y conectividad de red; y

- c. reconocer que las pruebas de aceptación adicionales realizadas por usted, o la falta de ellas, no impide que IBM configure al Agente como “activo” en SOCs para obtener soporte y gestión en curso.

Actividad 7 - Reactivación

No se requieren actividades adicionales por parte de usted para esta actividad.