

AUTOMATIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

Modelo de soporte



Soporte BÁSICO

- El Organismo es responsable de la actualización de las tecnologías y elementos del sistema que sustentan la solución ANA.
- El Partner suministrará soporte en la resolución de dudas y problemas asociados al uso de la aplicación
- El Partner suministrará soporte a la personalización de la solución.
- Comunicación a través de correo electrónico.
- Este tipo de soporte será suministrado por parte del Partner de forma gratuita durante el primer año.
- A partir del primer año su contratación se realizará a través del Partner.



Soporte PREMIUM

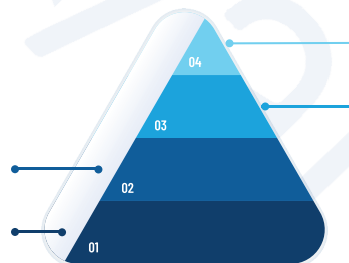
- El Partner es responsable de la actualización de las tecnologías y elementos del sistema que sustentan la solución ANA.
- El Partner realiza las actualizaciones y configuraciones de la aplicación.
- El Partner suministrará orientación en la optimización y mejor uso de la herramienta.
- Acceso a la solución para el soporte mediante control remoto.
- Hasta 3 visitas presenciales incluidas.
- Comunicación a través de correo electrónico y teléfono.
- Su contratación se realizará a través del Partner.

Partner Soporte

Básico

Soporte Nivel 2: **Personalización**

Soporte Nivel 1: **Usabilidad**



Soporte Nivel 4: **Asesoramiento Técnico Especializado**

Soporte Nivel 3: **Funcionalidad**

Partner Soporte

Premium

En el **soporte BÁSICO** de ANA la responsabilidad de las tecnologías y elementos del sistema que sustentan la solución es del organismo, por lo que las actualizaciones y configuraciones serán realizadas por este con el apoyo de manuales de mantenimiento y uso. El **soporte BÁSICO** incluye la resolución de dudas y problemas directamente asociados al uso de ANA y nunca a aplicaciones de terceros. El soporte se realizará mediante envío de email al buzón correspondiente, dándose contestación a través de este mismo medio. Para ello se utilizará una aplicación de ticketing y la primera respuesta deberá ser emitida en un plazo no superior a 48 h. una vez abierto el ticket de soporte. Este tipo de soporte será suministrado por parte del Partner al Organismo de forma gratuita durante el PRIMER AÑO. A partir del primer año su contratación se realizará a través del Partner.

En el **soporte PREMIUM** de ANA la responsabilidad de las tecnologías y elementos del sistema que sustentan la solución es del partner, por lo que será este quien realizará las actualizaciones del software y configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento del aplicativo.

Si para prestar el servicio, es necesario el acceso remoto al sistema, el Organismo deberá autorizarlo.

Adicionalmente al servicio de resolución de dudas asociadas al uso de la aplicación, el **soporte PREMIUM** incluye la orientación para la correcta configuración, optimización y mejor uso de la herramienta, pudiéndose programar para ello reuniones y revisiones (hasta 3 jornadas anuales).

El soporte se realizará mediante envío de email al buzón correspondiente, dándose contestación a través de este mismo medio o mediante llamada telefónica, según proceda. Para ello se utilizará una aplicación de ticketing y la primera respuesta deberá ser emitida en un plazo no superior a 48 h. una vez abierto el ticket de soporte.

Su contratación se realizará a través del Partner.



Opciones de contratación

Opciones	On Premise	ANA Central
(*) Contratación 1^{er} Año <ul style="list-style-type: none">• Instalación y Configuración• Formación• Actualizaciones de la aplicación• Actualizaciones de seguridad• Soporte Básico	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	N/A <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
(**) A partir del 1^{er} año <ul style="list-style-type: none">• Actualizaciones• Soporte Básico (8x5)• Soporte Premium	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

Packs	Paquete servicios anual	
Pack 1	Diagnóstico de Seguridad externo Incluye: Revisión en caja negra de los servicios más expuestos publicados por la Organización, realizando un inventariado y buscando vulnerabilidades conocidas. Hasta 50 direcciones IP públicas y 3 sitios web públicos.	Consultar partner
Pack 2	Diagnóstico de Seguridad interno Incluye: Revisión de seguridad en caja gris de una organización, revisando la red, servidores y puestos de trabajo.	Consultar partner
Pack 3	Auditoría de aplicaciones Incluye: Revisión exhaustiva en caja gris, siguiendo la metodología OWASP, de aplicaciones web y móviles.	Consultar partner
Pack 4	Bolsa de horas (1000 h.) Incluye: Libertad de elegir el consumo de horas entre cualquier tipo de actuación de los Packs 1, 2 y 3 o acciones propias de los servicios de SOPORTE PREMIUM .	Consultar partner

(*) Contratación primer año: La Organización, solicita de manera oficial a CCN su interés por contratar la Solución ANA

Actualizaciones incluidas el primer año.

Soporte 8x5.

Consultas a través de la cuenta de soporte vía correo electrónico y se contestan mediante este mismo medio, solo en caso del soporte premium se realizará atención telefónica una vez abierto el ticket de soporte vía email si es necesario.

La **consulta de los distintos partners certificados** se hará a través del portal web del **Centro Criptológico Nacional (CCN-CERT)**, accediendo a:

<https://www.ccn-cert.cni.es/soluciones-seguridad/ana.html>

() A partir del primer año:** Si se desea continuar con la Solución, se deberá contratar a una de las empresas certificadas en ANA la opción que mejor se adapte a las necesidades de la Organización.