

# Alcances de la póliza de soporte

En este apartado encontrará el detalle de nuestro servicio de pólizas de soporte, de acuerdo con el tipo de servicio que usted haya contratado.

- [Alcances del servicio](#)
- [Descripción del servicio](#)
- [Monitoreo en tiempo real y alertas por correo \(para niveles Oro y Platino\)](#)
- [Reporte de incidentes a nivel de usuario](#)
- [Acceso seguro a través de VPN](#)
- [Servicios adicionales por evento](#)
- [Levantamiento de Tickets](#)

# Alcances del servicio

Las pólizas se dimensionan según el tamaño de la instalación y el tipo de servicio (PBX o Call Center) y el nivel de la póliza contratada, contienen los alcances que se describen en la siguiente tabla:

	Plata	Oro	Platino
Medios de soporte	Únicamente correo electrónico	Correo electrónico o teléfono	Correo electrónico o teléfono
Tiempo de respuesta en eventos no críticos (horas hábiles)	8	4	4
Tiempo de respuesta en eventos críticos (horas hábiles) <sup>3</sup>	2	1	0.5
Altas, bajas y cambios a sus extensiones, menús de voz, plan de marcación y al resto de la configuración nativa del sistema	✓	✓	✓
Configuración de nuevo hardware	✓	✓	✓
Aseguramiento inicial del servidor <sup>4</sup>	✓	✓	✓
Interconexión de sucursales y teléfonos por Open VPN	✓	✓	✓
Envío de reportes automatizados por correo electrónico <sup>5</sup>		✓	✓
Monitoreo proactivo y alertas por correo		✓	✓
Respallos semanales fuera de sitio <sup>6</sup>		✓	✓
Monitoreo y protección contra ataques DDoS <sup>7</sup>			✓
Monitoreo contra cambios en políticas de seguridad <sup>8</sup>			✓
Base de datos compartida de usuarios maliciosos <sup>9</sup>			✓

- Se entiende por soporte crítico aquel que impida el funcionamiento total de la comunicación del servidor: caída de enlaces digitales, eliminado de extensiones, fallas en hardware, etc.
- Cierre o cambio de puertos en firewall, acceso remoto vía VPN, uso de listas de acceso seguras en Asterisk, bloqueo contra ataques de fuerza bruta, cambio de contraseñas inseguras y /o default y demás mejores prácticas en seguridad.
- A solicitud del cliente y sobre las métricas medibles en su sistema instalado.
- Incluye respaldos de configuración, grabaciones personalizadas y CDR. No se incluyen faxes ni grabación de llamadas. Los respaldos se almacenan hasta por un mes. El tamaño total de cada archivo respaldado deberá ser inferior a 1 GB.
- Herramientas de autobloqueo al detectar ataques de DDoS.
- En caso de detectar la apertura de algún puerto o usuario que entre en la categoría de “inseguro”, se notificará al administrador vía telefónica.

- Si alguno de nuestros clientes sufre un ataque y bloquea al atacante, su equipo bloqueará también a dicho atacante aún si el usuario malicioso no ha intentado acceder a su equipo.

# Descripción del servicio

Las pólizas de soporte profesional Asterisk son un conjunto de servicios de asistencia profesional para brindar atención técnica remota a plataformas de comunicación basadas en Asterisk

- Altas, bajas y cambios a su sistema.
- Monitoreo del funcionamiento de su equipo.
- Resolución de problemas.
- Asesoría en mejores prácticas para el funcionamiento del sistema.

Nuestras pólizas ofrecen tranquilidad a nuestros clientes al dejar que la administración y mantenimiento a sus sistemas de comunicaciones pueda ser realizado por expertos certificados en la materia, ofreciéndole lo siguiente:

- Atención ilimitada de eventos en modalidad remota dentro del horario de póliza contratado.
- Soporte prioritario vía telefónica o por correo electrónico.
- Acceso inmediato a su servidor a través de una conexión VPN segura.
- RespalDOS de configuración fuera del sitio del cliente.
- Interconexión entre los diferentes puntos de sus oficinas remotas.

# Monitoreo en tiempo real y alertas por correo (para niveles Oro y Platino)

El monitoreo se realiza sobre el servidor donde se encuentra instalado el servicio de voz. Actualmente, analizamos las siguientes métricas:

- Control de accesos.
  - Tiempo de actividad del servidor.
  - Tiempo de actividad de Asterisk.
  - Respuesta del protocolo SIP.
  - Respuesta del protocolo SSH.
  - Cambios a eventos programados (crontab).
  - Cambios a bitácoras de seguridad.
  - Cambios al plan de marcación.
- 

- Cambios al firewall
  - Cambios en interfaces de red.
  - Cambios a los usuarios del sistema.
  - Mensajes de error en el sistema.
  - Escritura del detalle de llamadas (CDR).
  - Llamadas no colgadas.
  - Uso de memoria.
  - Puertos abiertos desde el exterior.
- 

- Respuesta del sistema.
- Uso del disco duro.
- Carga al procesador central del servidor.
- Conteo de llamadas en curso.
- Conteo de agentes conectados
- Estado de arreglo RAID.
- Hora del servidor.
- Llamadas máximas.
- Líneas alarmadas (R2, ISDN o analógicas).

# Reporte de incidentes a nivel de usuario

Los reportes de fallas detectadas a nivel de usuario pueden corresponder al PBX, al ancho de banda o a la empresa que le da el servicio de telefonía. La forma de atender dichas fallas es a través de la apertura de un ticket de reporte, lo que asegura que serán atendidas dentro de los tiempos establecidos según el nivel de póliza contratado. Para más información sobre como abrir un ticket, consultar el documento Manual de soporte.

Si un servicio brindado no es validado en 24 horas se da por asentado que fue resuelto satisfactoriamente. El asesor técnico validará y describirá el estatus final del servicio y cerrará el ticket.

# Acceso seguro a través de VPN

Nuestros servicios de soporte son realizados de forma remota a través de una red privada virtual (VPN) instalada entre nuestro servidor y el suyo. Una VPN nos permite acceder a su servidor de manera segura a través de una red pública no controlada, como lo es el Internet. Esto les permite a nuestros asesores técnicos acceder a su sistema de comunicaciones sin exponer puertos y garantizando que únicamente el personal autorizado pueda tener acceso a su servidor.

De esta manera, nuestro personal tiene acceso completo a los equipos sobre los que se brinda el servicio de soporte al mismo tiempo que aísla a cualquier personal no autorizado y evita que accedan al equipo o intercepten la información confidencial del mismo. Con esto garantizamos lo siguiente:

- Que únicamente personal autorizado por Enlaza Comunicaciones acceda al equipo.
- Que los datos compartidos entre las partes no sean alterados.
- Que los datos sean confidenciales sin posibilidad de ser interpretados por alguien más, aún si fueran interceptados.
- Que el intercambio de datos sea auditable y que su fuente quede registrada.

Para el uso de nuestra VPN, no es necesario abrir puertos de entrada a su firewall. Lo único que se necesita es que su servidor pueda contactar a nuestro servidor de VPN y, al hacerlo, establecerá la comunicación segura necesaria.

Nuestro servicio de monitoreo y respaldo tiene como requisito forzoso el uso de nuestra VPN. En caso de que sus políticas de seguridad no le permitan otorgarnos este acceso, nuestro ofrecimiento de nivel de servicio ofrecido se verá afectado. Si tiene dudas sobre esta característica, póngase en contacto con nuestros asesores técnicos.

# Servicios adicionales por evento

Nuestros servicios de póliza cubren una cantidad ilimitada de eventos de soporte remoto dentro del horario contratado y bajo las características nativas del sistema contratado. En algunos casos, se requiere de soporte que no está incluido bajo las condiciones normales de póliza, tales como:

- Soporte remoto fuera de horario
- Soporte en sitio (dentro o fuera de horario)
- Desarrollo de software personalizado para Asterisk y/o VICIDial

En estas circunstancias, es posible ofrecerle la cobertura adicional en nuestra modalidad de soportes por evento, mismas que se cotizan por separado y cuentan con un nivel de servicio diferente al de su servicio de póliza regular.

Ante cualquier duda, nuestro departamento comercial está disponible para atenderle. Póngase en contacto con nosotros por cualquiera de nuestros canales oficiales: [ventas@enlaza.mx](mailto:ventas@enlaza.mx) o al (55) 7590 6030 opción 2. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, en horario del centro de México (GMT -6).



# Levantamiento de Tickets

## ¿Como reportar Incidencias al área de soporte?

### Introducción

En Enlaza comunicaciones, nuestro compromiso es brindar un servicio de **soporte técnico de alta calidad** para garantizar que nuestros clientes puedan resolver sus problemas de manera eficiente.

Este manual tiene como objetivo proporcionar a nuestros clientes una guía clara sobre cómo reportar incidencias de acuerdo con las mejores prácticas.

Antes de realizar un reporte de alguna incidencia, es importante que se tenga en cuenta el nivel de póliza contratada, alcances y horarios de atención contratados ya que cada póliza cuenta con sus propios Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), por lo que si algún reporte fuera del horario establecido en el mismo puede tomarse como un soporte por evento generando cargos adicionales a la póliza contratada.

### Reportar una Incidencia

Para reportar una incidencia, se pueden utilizar uno de los siguientes métodos:

#### Mediante Ticket:

1. Creación de un Ticket en Línea:
2. Visite nuestro portal de soporte en línea en <https://enlaza.mx/soporte/Tickets/Submit> Ingrese su información de inicio de sesión (si es que ya se registró previamente).
3. En la sección del departamento al cual enviar el ticket favor de seleccionar Soporte (esto con la finalidad de que llegue a la bandeja correcta y no se deje pasar por alto)
4. Complete el formulario de creación de ticket, proporcionando la siguiente información:
  - Nombre y Apellido
  - Correo Electronico
  - Prioridad del ticket
  - Asunto
  - Texto

En el recuadro de texto es donde se debe de realizar la descripción de la incidencia o solicitud requerida.

Se puede adjuntar evidencia como videos e imágenes para que nuestros asesores tengan mas claridad de la incidencia o requerimiento.

## Vía telefónica:

Llame a nuestro equipo de soporte técnico al **55 7590 6030**

- Opción 1 (soporte).
- Hable con uno de nuestros asesores de soporte.

Proporcione su nombre, razón social y descripción detallada de la incidencia.

## Detalles Importantes

Es esencial que los clientes proporcionen una descripción detallada de la incidencia al reportarla. Cuanta más información se proporcione, más rápido y efectivamente podremos abordar el problema.

Los clientes pueden verificar su nivel de póliza poniéndose en contacto con nuestros asesores de ventas.

“ Este manual está diseñado para facilitar la colaboración entre nuestro equipo de soporte técnico y nuestros valiosos clientes. Siempre estamos dispuestos a ayudar y resolver sus incidencias de manera oportuna.