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) [3]	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 [4]	✓	✓	✓
Interconexión de sucursales y teléfonos por OpenVPN	✓	✓	✓
Envío de reportes automatizados por correo electrónico [5]		✓	✓
Monitoreo proactivo y alertas por correo		✓	✓
Respaldos semanales fuera de sitio [6]		✓	✓
Monitoreo y protección contra ataques DDoS [7]			✓
Monitoreo contra cambios en políticas de seguridad [8]			✓
Base de datos compartida de usuarios maliciosos [9]			✓

- 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.

Revisión #3
Creado 3 octubre 2023 11:49:37 por Raquel Senon
Actualizado 4 octubre 2023 12:36:53 por Raquel Senon