

Condiciones generales de los Servicios de Operaciones de Seguridad

Definición

Soporte Reactivo

Se define como Soporte reactivo al servicio que SECURITY ADVISOR brinda para resolver averías y problemas de funcionamiento tanto físicas (ver sección RMA) como lógicas, que impiden el normal desempeño del sistema mediante personal especializado y capacitado en la tecnología en cuestión.

El servicio de Soporte reactivo de Security Advisor es adecuado para aquellas empresas que poseen personal técnico propio para operar y mantener infraestructura tecnológica y que requieren ayuda esporádica para resolver incidentes que se suscitan durante el funcionamiento del sistema. El personal técnico del cliente debe contar con capacitación y experiencia en la plataforma soportada, a nivel de usuario y operación.

Soporte Proactivo

Se define como Soporte proactivo al servicio que SECURITY ADVISOR brinda para colaborar con el Cliente en el mantenimiento y la disponibilidad operativa de las plataformas para las cuales el servicio fue contratado. Este servicio agrega al Soporte Reactivo actividades de Monitoreo de disponibilidad y revisión periódica de salud de la plataforma, a efectos de minimizar la indisponibilidad de la solución tecnológica en cuestión.

El servicio de Soporte proactivo de Security Advisor es adecuado para aquellas empresas que poseen personal técnico propio para operar y mantener infraestructura tecnológica crítica y que requieren además un control preventivo y permanente del estado de salud de las plataformas soportadas. El personal técnico del cliente debe contar con capacitación y experiencia en la plataforma soportada, a nivel de usuario y operación.

Gestionado

Se define como Servicio Gestionado al servicio que SECURITY ADVISOR brinda para operar y administrar en nombre del Cliente, las plataformas para las cuales el servicio fue contratado. Este servicio agrega al soporte proactivo actividades cotidianas de operación y administración como ser: mantenimiento de la plataforma, realización de backups, gestión de cambios u otras cuyo detalle se definan en la Propuesta.

El servicio Gestionado de Security Advisor es adecuado para aquellas empresas que requieren una rápida inserción de nuevas tecnologías de seguridad, flexibilidad en el modelo de contratación de recursos o que no poseen personal técnico propio para operar y mantener infraestructura tecnológica de seguridad.

www.sadvisor.com

Argentina

infoar@sadvisor.com
(+54-11) 5032 2425
Av. Caseros 3350 6to B,
Distrito Tecnológico.
C.A.B.A.

Chile

infocl@sadvisor.com
(+56) 222 640322
La Concepción 65, Of. 903, Piso 9.
Providencia, Santiago.

Uruguay

infouy@sadvisor.com
(+598) 2400 4378
Edificio Torre El Gaucho.
Constituyente 1467, Piso 17
Montevideo, Uruguay.

Monitoreo de CiberSeguridad - CiberSYM

Se define como monitoreo de ciberseguridad a un servicio continuo brindado al cliente por Security Advisor y por Symantec, mediante el cual se revisan y analizan los logs generados por los sistemas de seguridad informática del cliente con el objetivo de identificar ofensas y ataques informáticos potenciales y reales.

El monitoreo es realizado en modalidad 7X24 por los centros de servicio de ciberseguridad de Symantec en el mundo, y los hallazgos se comunican a Security Advisor y al cliente en caso que corresponda para que este último tome las acciones que considere adecuadas.

Una vez que sucede un ataque, se brinda al cliente la información recopilada y las recomendaciones del caso, para su remediación, asesorándolo durante el proceso.

No se incluye en el servicio el diseño de los planes de respuesta y remediación así como tampoco la ejecución de las tareas.

El servicio de Monitoreo CiberSYM es adecuado para aquellas empresas que tengan una exposición al ciberriesgo creciente, ya sea por tener a la web como canal de acceso, o por disponer de activos e información crítica vulnerable y que requieren detectar en tiempo real, incidentes, ofensas y ataques informáticos.

Este servicio no asegura al cliente que no tendrá ataques informáticos, sino que los detecta e identifica en caso que los mecanismos de seguridad que posee el cliente brinde indicios suficientes para hacerlo.

Aún más, por estar la industria del cibercrimen en constante expansión y desarrollo donde compiten atacantes y defensores involucrando también las capacidades y sistemas de seguridad propios que disponga el cliente para combatirlos, no podemos asegurar la detección de todos los ataques, sino que realizamos nuestro mejor esfuerzo en base al suministro de personal técnico idóneo para la prestación de los servicios.

El servicio de Monitoreo de Ciberseguridad se rige por los términos y condiciones “BUSCAR NOMBRE DEL DOCUMENTO DE SYMANTEC” disponibles en el ANEXO III y en la propia página web del fabricante, www.symantec.com/XXXXXXXXXX.

Ante cualquier discrepancia entre los términos referidos en dicho documento y la descripción del presente así como la propuesta técnica, tendrá validez lo expresado en el “Documento de SYMANTEC (buscar nombre)”

Personal Técnico de Contacto (PTC)

El cliente deberá contar con Personal Técnico de Contacto para interactuar con los servicios de Security Advisor. El PTC es la persona habilitada a abrir incidentes y solicitar servicios en

www.sadvisor.com

Argentina

infoar@sadvisor.com
(+54-11) 5032 2425
Av. Caseros 3350 6to B,
Distrito Tecnológico.
C.A.B.A.

Chile

infocl@sadvisor.com
(+56) 222 640322
La Concepción 65 Of. 903, Piso 9.
Providencia, Santiago.

Uruguay

infouy@sadvisor.com
(+598) 2400 4378
Edificio Torre El Gaucho.
Constituyente 1467, Piso 17
Montevideo, Uruguay.

nombre del Cliente. El PTC deberá tener la suficiente capacitación en la plataforma soportada para recibir instrucciones, interpretarlas y aplicarlas a los sistemas en caso de ser necesario.

Vías de contacto para la solicitud del servicio

Cuando el CLIENTE requiera asistencia de SECURITY ADVISOR deberá realizar una solicitud de servicio por alguno de las siguientes vías:

- En forma telefónica según los números mencionados en la página web de Security Advisor.
- Vía e-mail a:
 - a. En Argentina: : soportear@sadvisor.com
 - b. En Chile: : sopORTECL@sadvisor.com
 - c. En Uruguay: sopORTEUY@sadvisor.com
- Vía web en la sección “Portal Clientes” para lo cual se le asignará un usuario y password.

Lugar de prestación del servicio

SECURITY ADVISOR brindará al CLIENTE los servicios en forma remota a través de teléfono, correo electrónico u otro medio de interacción no presencial. Si en la Propuesta se especifica que se brinda soporte en el sitio (en el domicilio del cliente), éste se prestará sólo en aquellos casos en los que el problema por sus características técnicas, a criterio de SECURITY ADVISOR, no pueda ser resuelto en forma remota.

■ Argentina

infoar@sadvisor.com
(+54-11) 5032 2425
Av. Caseros 3350 6to B,
Distrito Tecnológico.
C.A.B.A.

■ Chile

infocl@sadvisor.com
(+56) 222 640322
La Concepción 65, Of. 903, Piso 9.
Providencia, Santiago.

■ Uruguay

infoUY@sadvisor.com
(+598) 2400 4378
Edificio Torre El Gaucho.
Constituyente 1467, Piso 17
Montevideo, Uruguay.

Severidad de los incidentes

Las definiciones de severidad describen en términos generales el impacto que un problema puede tener en las operaciones.

- **Severidad 1:** significa que se ha producido una indisponibilidad total de la plataforma y todos sus componentes y funcionalidades se encuentran fuera de servicio. No existe ninguna solución alternativa disponible inmediatamente
- **Severidad 2:** el sistema se encuentra afectado en forma parcial. Sus capacidades funcionales se encuentran disminuidas y/o alguno de sus componentes fuera de servicio. Se puede continuar con las operaciones de manera restringida, pero la productividad a largo plazo puede verse afectada.
- **Severidad 3:** Se produce un problema con un limitado efecto adverso en las operaciones, afectando el desempeño pero no la disponibilidad, donde no se ve comprometida la capacidad operativa ni sus funcionalidades.

Asignación de niveles de severidad

El PTC es responsable de determinar el nivel de severidad inicial de cada incidente. El nivel de severidad refleja la evaluación de los posibles efectos adversos sobre sus operaciones y debe coincidir con las definiciones descritas en esta sección.

Si Security Advisor determina que el nivel de severidad asignado al incidente no corresponde a nuestras definiciones, el mismo será recategorizado para reflejar esas definiciones. A medida que su caso avance, la severidad de su problema puede cambiar y puede dejar de coincidir con el nivel de severidad inicial que se asignó. En tales casos, también reclasificaremos su caso, para reflejar nuestras definiciones, y lo trataremos de acuerdo con el nivel de severidad corregido.

Tiempo de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo que SECURITY ADVISOR demora en comenzar a trabajar en el incidente. Este tiempo se mide como el intervalo de tiempo desde que la solicitud de servicio es registrada en el sistema (el Cliente recibe un email de confirmación) hasta que un técnico comienza a actuar en su resolución.

Cálculo de los SLA (Service Level Agreement - Acuerdo de Niveles de Servicio)

Security Advisor realizará cálculos mensuales de los niveles de servicio a efectos de obtener métricas objetivas para la mejora continua de los servicios del Centro de Operaciones.

El cálculo de los SLA se realizará en forma mensual (mes calendario), calculándose como el www.sadvisior.com

total de los incidentes para los cuales se respondió dentro del tiempo comprometido, dividido por el total de incidentes reportados, para cada una de las severidades. Ejemplo: si en un mes se reportan 4 incidentes severidad 2, de los cuales en 3 de ellos se respondió en el tiempo comprometido y en 1 no, la Medición del SLA para severidad 2 será de $\frac{3}{4}$ (75%).

El objetivo de cumplimiento de SLA para cada una de las severidades es del 90%.

La métrica anterior aplica cuando la cantidad de incidentes mensuales es mayor o igual a 10. En caso de que sea menor, se considerará incumplimiento del SLA, en el caso de no cumplir con los Tiempos de respuesta en 2 o más ocasiones.

Soporte del fabricante.

Los servicios de Security Advisor son adicionales al servicio dado por los fabricantes de las plataformas soportadas. El cliente deberá mantener al día el soporte y mantenimiento de licencias del fabricante y del hardware (en caso de que aplique).

Asimismo cada fabricante de sistemas tiene sus propios términos y condiciones de prestación de servicio, los cuales deben ser cumplidos por el Cliente para que Security Advisor pueda prestar de forma adecuada los Servicios.

RMA

La gestión del RMA (Return Merchandise Authorization - Autorización de Retorno de Mercancía) será gestionada por Security Advisor siempre que el cliente disponga del soporte y mantenimiento del fabricante al día. El proceso de gestión del RMA es el siguiente:

- El cliente reporta un problema a Security Advisor
- Security Advisor realizará un relevamiento preliminar del problema y en caso de que determine un probable problema de hardware, abrirá un caso con el fabricante para reportarlo.
- El fabricante analizará el caso y determinará si efectivamente se trata de un problema o no de hardware.
- En caso de que se trate de un problema de hardware, el fabricante autorizará el envío de un equipo o parte de reemplazo (en adelante el reemplazo), según políticas del fabricante. El reemplazo será enviado al Cliente o a Security Advisor, según se coordine en cada caso.
- Los gastos de logística (envío internacional, seguro, gastos de despacho, transporte local, etc) del reemplazo, estarán regidos por la política de cada fabricante, pudiendo eventualmente existir cargos para el Cliente.
- Los plazos y condiciones del envío del reemplazo estarán regidos por el nivel de mantenimiento contratado y/o política del fabricante.

- Una vez recibido el reemplazo, Security Advisor asistirá al Cliente en la instalación del mismo, con la última configuración disponible y en los horarios aplicables al nivel de servicio contratado con Security Advisor.
- Luego de instalado el reemplazo, el Cliente deberá enviar el equipo defectuoso a la oficina de Security Advisor.

 **Argentina**

infoar@sadvisor.com
(+54-11) 5032 2425
Av. Caseros 3350 6to B,
Distrito Tecnológico.
C.A.B.A.

 **Chile**

infocl@sadvisor.com
(+56) 222 640322
La Concepción 65, Of. 903, Piso 9.
Providencia, Santiago.

 **Uruguay**

infouy@sadvisor.com
(+598) 2400 4378
Edificio Torre El Gaucho.
Constituyente 1467, Piso 17
Montevideo, Uruguay.