CLOUD DDOS

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

1. SERVIÇO CLOUD DDOS

Solução de proteção contra-ataques de negação de serviço com mitigação via Cloud.

Ao contrário de outros provedores de proteção em nuvem DDoS que exigem uma conexão permanente a um data center local para todo o tráfego, desenvolvemos um recurso de depuração remota de DDoS que absorve o tráfego de ataque na origem (globalmente), garantindo ao mesmo tempo que o tráfego local não seja afetado e não seja novamente roteado, o que incorreria em latência adicional.

Método 95 Percentil: Durante o mês, será permitido que a taxa de tráfego limpo exceda em até 10 vezes a contratada por até 5% do tempo, ou seja, 36 horas/mês. Caso o uso ultrapasse o total da taxa de tráfego limpo ou o período permitido, será necessária a renegociação do contrato ou a aquisição de um plano de categoria superior.

A solução Cloud DDoS emprega mais de 20 algoritmos de proteção inteligentes que abrangem a proteção contra-ataques de camada 4 e camada 7, totalmente adaptados a sites, sistemas de pagamento, jogos, áudio e vídeo, APP móvel e cenários de proteção DNS. O Cliente pode operar vários serviços e aplicativos com base nos endereços IP fornecidos pela solução ofertada.

Todo o tráfego da contratante que se origina no Brasil será encaminhado para o POP no Brasil em momento de ataque. Os ataques cujas origens são fora do Brasil, serão mitigados no scrubbing centers da solução ofertada mais próximo da origem.

O Retorno de tráfego limpo pode ser via GRE diretamente na infraestrutura da contratante ou conexão direta (mais estável, segura) no POP em São Paulo (o fornecimento da conectividade via POP entre a infraestrutura da contratante e POP está fora do escopo proposto).

1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

O serviço Cloud DDoS é fornecido através de em um modelo global de SOCs, interagindo de forma coordenada e cooperativa, a fim de alcançar a maior eficiência nos serviços prestados. Este modelo possibilita maior disponibilidade dos serviços e de conhecimento aos CONTRATANTEs.

Neste sentido, os serviços de segurança gerenciada fornecem:

- Solução abrangente;
- Continuidade;
- Operação e gestão coordenada sob os seguintes pressupostos:
- Plataformas, processos e ferramentas comuns na rede global;
- Escalabilidade.

Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

- Eficiência na prestação de serviços:
- Cobertura 24x7x365;
- Conhecimento distribuído entre os SOCs para servir a CONTRATANTE independentemente da sua localização;
- Prestação de serviços de qualidade com uma abordagem global:
- Homogêneo
- Serviços globais para responder a ameaças globais.

1.2 FACILIDADES

Centros globais de limpeza.

1.3 SERVIÇOS ADICIONAIS

N/A

2. SLA DE DISPONIBILIDADE

A disponibilidade, conforme infraestrutura do fabricante, é de 99,99%, 24x7, medida mensalmente exceto as janelas de manutenção roteadas. Se o serviço encontrar algum problema de disponibilidade, o fabricante deve alocar recursos para resolver o problema e recuperar a disponibilidade dentro SLA acordado. O serviço começa a entrar em vigor no momento em que a reunião de entrega da solução é realizada ou na data efetiva de assinatura do contrato.

A solução garantirá que efeito de mitigação seja de pelo menos 90% do tráfego mal-intencionado total com seus melhores especialistas em segurança disponíveis e infraestrutura robusta. (Aviso: o compromisso de efeito de atenuação só é válido com o recebimento de informações da CONTRATANTE final no questionário de integração). O serviço começa a entrar em vigor no momento em que a reunião de entrega da solução é realizada ou na data efetiva de assinatura do contrato.

3. SLA DE REPARO

A Central de atendimento para abertura de chamados para reparo, funciona 24 horas, 7 dias por semana, durante todo o ano. Os contatos telefônicos são registrados em nosso sistema para acompanharmos a resolução do problema até sua finalização, mantendo atualizados o histórico e informações de contato. O contato deve ser feito no número descrito na tabela a seguir:

Central de Atendimento Corporativo Vivo	Categorização
103 15	PME, VIVO ONE E TOP

0800 0151 551	CORPORATE, ASSOCIAÇÕES, GOVERNO E TOP +

As severidades são definidas de acordo com impacto do evento, conforme tabelas abaixo:

Incidentes de Serviço	Definição
Crítico	• Incidentes que têm um impacto significativo na segurança do sistema ou dos dados. • Interrupção completa do serviço ou comprometimento grave da integridade, confidencialidade ou disponibilidade. • Ameaças imediatas à conformidade regulatória ou legal.
Alto	• Incidentes que causam interrupções substanciais, mas não são catastróficas. • Comprometimento moderado da integridade, confidencialidade ou disponibilidade. • Potencial impacto financeiro significativo.
Médio	• Problemas que afetam a operação, mas não causam uma interrupção significativa. • Comprometimento limitado da integridade, confidencialidade ou disponibilidade. • Impacto financeiro moderado.
Baixo	• Questões que têm um impacto mínimo na operação e na segurança. • Comprometimento mínimo da integridade, confidencialidade ou disponibilidade. • Impacto financeiro baixo ou insignificante

Os serviços MSS são prestados pelo SOC considerando os seguintes objetivos de atendimento.

SLO de Incidentes

Definição	Crítico	Alto	Médio	Baixo
Tempo de atendimento a partir da comunicação da CONTRATANTE até a atribuição do ticket a um analista do SOC	15 min	30 min	1h	2h
Tempo de resposta a partir da comunicação da CONTRATANTE até o primeiro diagnóstico do SOC	1h	1,5h	3h	6h

SLO de Solicitações e Consultas

Definição	Alto	Médio	Baixo
Tempo de atendimento de consultas a partir da comunicação da CONTRATANTE até a atribuição do ticket a um analista do SOC	1h	2h	3h
Tempo de atendimento de solicitações a partir da comunicação da CONTRATANTE até a atribuição do ticket a um analista do SOC	1h	2h	2h

SLA de Prestação dos Serviços

O SLA para os serviços de CLOUD DDoS segue as definições das tabelas abaixo.

Métrica	SLA	Aplica-se a
Tempo de Atendimento	95%	Consultas, requisições e incidentes
Tempo de Resposta	95%	Consultas, requisições e incidentes
Tempo de Notificação	95%	Consultas, requisições e incidentes

Somente se considera para efeitos de penalização:

Eventos Críticos e Altos;

As requisições categorizadas como altas pela CONTRATANTE na abertura do chamado.

Assim, os itens que excedam e não cumpram o SLA definido estarão sujeitos a um desconto, que serão liquidadas mensalmente pela fórmula:

$$Vpd = \frac{(Te \times 100)}{(1.440 \times Nd)}$$

Na qual:

Vpd = percentual de minutos excedidos no respectivo mês;

Te = tempo excedido em minutos além do determinado na tabela de SLO para o serviço em questão;

Nd = Número de dias no mês.

Sendo constatado o não cumprimento do SLA, os índices de descontos, da tabela, abaixo, serão aplicados sobre o valor mensal a ser pago pelo CONTRATANTE. Os descontos serão aplicados no mês subsequente ao mês da confirmação da ocorrência.

Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Percentual	Descontos %
0 < Vpd £ 2	0,5
2 < Vpd £ 4	1,0
4 < Vpd £ 6	2,5
6 < Vpd £ 10	5,0
10 < Vpd £ 20	7,5
Vpd > 20	10,0
0 < Vpd £ 2	0,5