



**Termo Específico do Produto**

**Link Seguro (MSS Básico)**



## PROPOSTA DE VALOR

O serviço de segurança link seguro é provido através de em um modelo global de operações, 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 clientes.

A solução provê um recurso no roteador que disponibiliza as funcionalidades de proteção de firewall e VPN Site-to-Site para o seu link IP, aliado ao suporte do time de operações de redes da VIVO EMPRESAS. No momento da instalação do link, ocorrerá apenas a habilitação das funcionalidades sem configuração de regras específicas. Caso o cliente queira aproveitar os recursos disponibilizados, deverá abrir um chamado com a equipe de operações de redes da VIVO EMPRESAS após a instalação para solicitar as configurações de acordo com as necessidades do seu negócio.

Neste sentido, os serviços de segurança gerenciada fornecem:

- Solução completa e abrangente;
- Continuidade;
- Atenção personalizada;
- Operação e gestão coordenada sob os seguintes pressupostos:
  - Plataformas, processos e ferramentas comuns na rede global;
  - Escalabilidade.
- Eficiência na prestação de serviços:
  - Cobertura 24x7x365;
  - Conhecimento distribuído entre as equipes de operações para servir todos os clientes independentemente da sua localização.
- Prestação de serviços de qualidade com uma abordagem global:
  - Homogêneo;
  - Resposta coordenada entre equipes de operações globais.

## BENEFICIOS AO CLIENTE

Os principais benefícios aos clientes que contratarem o produto **Link Seguro** são:

- Informações para suportar processos de auditoria e certificações necessárias aos nossos clientes;
- Confiabilidade (através da sua experiência, a **VIVO EMPRESA** consegue oferecer ferramentas, processos e profissionais certificados para atender os desafios relacionados à segurança);
- Segurança e proteção (garantia de acesso e disponibilidade das informações);
- Soluções de segurança abrangentes, flexíveis e com escalabilidade, utilizando as mais avançadas tecnologias;
- Redução de custos (eliminação dos gastos de investimento inicial com implementação de ferramentas, capacitação dos recursos humanos, e redução dos gastos recorrentes de sua administração);

- Despesas vs. ativo imobilizado (o cliente pode administrar este serviço como despesas ao invés de ativo imobilizado, assim usufruindo os benefícios fiscais de redução nos impostos).

## PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Por padrão será liberado o tráfego da rede INSIDE (local) para a OUTSIDE (internet) e OUTSIDE (Internet) para INSIDE (Local);
- O cliente poderá solicitar após a implantação da solução para equipe de operações de redes da VIVO EMPRESAS, dentro da limitação do Link Seguro, a ativação das regras de firewall no roteador, limitando assim o acesso entre a empresa (Rede Local) e a internet;
- O cliente poderá solicitar após a implantação da solução para equipe de operações de redes da VIVO EMPRESAS, dentro da limitação do Link Seguro, a criação de VPNs Site-to-Site para a conexão entre as diferentes unidades de negócio onde o cliente tenha contratado o serviço de MSS com a VIVO EMPRESAS;
- Será limitado a quantidade de até 10 (dez) ACLs. Após ultrapassar esse limite, será necessário substituir regras existentes para o cadastro de novas regras.
- Ficará à disposição do cliente o suporte da equipe de operações de redes da VIVO EMPRESAS para realizar alterações nas regras de firewall e nas VPNs. Veja abaixo a tabela de limites de interações com o time de segurança:

Tipo de Serviço	Quantidades Anuais
Solicitações/Consultas	4 /Ano
Atendimento especializado	2 /Ano
Criação e Alteração nas regras de firewall	5 /Ano
Criação e Alteração de VPN Site-to-Site	2 /Ano

**Observação:** Todas as solicitações enviadas pelos clientes através de chamados via canais de comunicação com a equipe de operações de redes da VIVO EMPRESAS serão atendidas, sem análise dos impactos no ambiente de tecnologia e conectividade do cliente.

A VIVO EMPRESAS não será responsável pela configuração de VPNs Site-to-Site de unidades de negócios do cliente que não tenha instalado o serviço de MSS da VIVO EMPRESAS, logo, será de responsabilidade do cliente configurar o serviço nessas unidades específicas.

## SLO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

As severidades são definidas de acordo com impacto do evento, conforme tabelas abaixo. Para o produto Link Seguro, os alertas reportados são classificados conforme a seguinte definição:

Incidentes de Serviço e Alertas	Definição
Crítico	Incidente que indisponibiliza a conexão com a internet.
Alto (Majoritário)	Evento que degrada a conexão com a internet.
Baixo (Minoritário)	Evento que não afeta a disponibilidade do link de internet.

## Atendimento

A prestação do serviço para atendimento aos incidentes dos equipamentos supervisionados ocorre 24x7. O atendimento a consultas e solicitações do cliente ocorre em um formato 8x5.

Serviço	Atendimento a		
	Incidentes	Solicitações	Consultas
Administração (padrão)	24x7	8x5	8x5

## SLO de Incidentes

Serviço	Definição	Crítico	Alto (Majoritário)	Baixo (Minoritário)
Todos	Tempo de atendimento a partir da comunicação do cliente até a atribuição do ticket a um analista da equipe de operações de redes	30 min.	1h min.	4h.
Todos	Tempo de resolução a partir da comunicação do cliente até que a equipe de operações de redes comunique a resolução do mesmo	4h.	8h.	32h.

## SLO de Solicitações e Consultas

Serviço	Definição	Alto	Médio	Baixo
Todos	Tempo de atendimento de consultas e solicitações a partir da comunicação do cliente até a atribuição do ticket a um analista da equipe de operações de redes da VIVO EMPRESAS	2h.	4h.	6h.
Todos	Tempo de resolução de consultas e solicitações a partir da comunicação do cliente até que a equipe de operações de redes da VIVO EMPRESAS comunique a resolução do mesmo	8h.	12h.	24h.

## Incidentes

Os seguintes tipos de incidentes podem ocorrer para este serviço:

- Incidente num equipamento: indisponibilidade ou degradação do serviço de um equipamento administrado.

## Consultas

São previstas as seguintes consultas para este serviço:

- Lista de equipamentos supervisionados;
- Lista de alterações pré-autorizadas pelo cliente;
- Lista de contatos autorizados pelo cliente.

## Solicitações

São previstas as seguintes solicitações para este serviço:

- Alteração na política (regra em firewall, ACLs) do equipamento;
- Modificação na lista de alterações pré-autorizadas pelo cliente;
- Modificação na lista de contatos autorizados do cliente;
- Criação de regra adicional de firewall, sendo a quantidade limitada a 10 (dez) ACLs;
- Criação de VPN *site-to-site*, limitada a 5 (cinco).

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA ABERTURA DE CHAMADOS

Todas as configurações de segurança estarão desativadas no momento da instalação do roteador e ativação do link de internet, e poderão ser ativadas pelo cliente a qualquer momento da vigência do contrato, por meio de abertura de chamado com a equipe de operações de redes da VIVO EMPRESAS.

Entre em contato no número **0800 0151551**

**Observações Gerais:** Caso seja necessário qualquer configuração ou serviço adicional que não foi descrito nesse termo, será necessário por parte da contratante solicitar uma nova proposta comercial que contemple as necessidades.