

Petición de monitorización OIGAA Box

El servicio OIGAA Box dispone de una serie de mecanismos de monitorización activa de algunas de las funcionalidades que componen el servicio. Este documento sirve para identificar aquellas funcionalidades del Servicio que deben ser monitorizadas por parte de VozTelecom, a petición del cliente con el objetivo de ofrecer una mayor seguridad e integridad del Servicio al Cliente.

El cliente puede, siempre que lo desee modificar sus preferencias de monitorización, a través del servicio de Atención al Cliente de VozTelecom.

Todas las funcionalidades no incluidas en este documento no quedarán monitorizadas de forma activa por parte de VozTelecom.

Datos del cliente

Cliente	
Nombre de la empresa	
Persona de contacto	
Teléfonos de contacto	
Correo de contacto	
Distribuidor/Instalador	
Nombre de la empresa	
Persona de contacto	
Teléfonos de contacto	
Correo de contacto	
Informática externa	
Nombre de la empresa	
Persona de contacto	
Teléfonos de contacto	
Correo de contacto	

Estado de la copia de seguridad en la nube

Aplica a Equipos BOX y a Usuarios BOX

Información sobre la monitorización	
Tipo de monitorización	El equipo de Atención al cliente de VozTelecom revisa diariamente el estado y volumen de la copia de seguridad en la nube de los Equipos BOX y de los usuarios BOX con funcionalidad de copia de seguridad en la nube. Verifica que el estado se corresponde con lo especificado en la petición de monitorización.
Tiempo de respuesta	En un tiempo máximo de 1 día laborable desde que la copia programada debería haber empezado, y siempre que no se haya llevado a cabo una nueva copia, o bien que el volumen sea diferencial según lo especificado, el equipo de Atención al cliente de VozTelecom notifica al cliente y al distribuidor de la alarma y empieza con la gestión de la alarma.
Proceso de resolución	En primer lugar, el equipo de Atención al cliente de OIGAA Box intentará subsanar el error de forma remota, sin necesidad de intervención de cliente. Si la alarma persiste, se contacta con el cliente para llevar a cabo las verificaciones previas, en caso que el cliente no pueda llevar a cabo estas verificaciones, se requerirá la presencia del instalador del servicio, con cargo a VozTelecom para llevarlas a cabo. Si tras las verificaciones previas se detecta que la copia de seguridad en la nube sigue desactualizada se actuará según lo descrito en la sección 6.8 del documento de SLA

A rellenar

Datos del Equipo o Usuario BOX	
Nombre y ubicación de la Sede	
Nombre del equipo o usuario BOX	
Datos de la copia de seguridad	
Días de la semana en que se hace copia	L M X J V S D
Hora/s en que se ejecuta la copia	
Monitorización	
Notificar cuando la copia no se haya ejecutado según lo programado	Si No
Notificar cuando el volumen de la copia de seguridad aumente mas de lo habitual	Si No
Notificar cuando el volumen de la copia de seguridad disminuya mas de lo habitual	Si No
Contacto para notificación	
Notificar a	Contacto especificado en datos del cliente Contacto del usuario BOX Otro
Nombre y apellidos	
Teléfono	
Correo electrónico	