

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 los discos de los Equipos BOX

Aplica solo a Equipos BOX

| Información sobre la monitorización | |
|-------------------------------------|---|
| Tipo de monitorización | Cuando alguno de los discos de un Equipo BOX deja de funcionar correctamente, la plataforma Box genera una alerta automática que se recibe de forma inmediata en VozTelecom |
| Tiempo de respuesta | VozTelecom comunica en el plazo máximo de 4 horas dentro del horario laboral al cliente así como al Instalador sobre la incidencia |
| Proceso de resolución | Proceso de resolución de incidencia según lo descrito en la sección 6.8 del documento de SLA |

A rellenar

| Datos del Equipo BOX | |
|-------------------------------|--|
| Nombre y ubicación de la Sede | |
| Nombre del equipo | |
| Contacto para notificación | |
| Notificar a | Contacto especificado en datos del cliente Otro |
| Nombre y apellidos | |
| Teléfono | |
| Correo electrónico | |

Estado de conexión de los Equipos BOX

Aplica solo a Equipos BOX

| Información sobre la monitorización | |
|-------------------------------------|---|
| Tipo de monitorización | El equipo de Atención al cliente de VozTelecom revisa diariamente el estado de conexión de los equipos BOX. Se detectará si el equipo no tiene conexión con el portal BOX en el momento de la revisión. De esto se deriva que el tiempo máximo hasta la detección de la desconexión es de 24 horas. Con las verificaciones previas descritas más adelante en esta misma sección se detectará el origen definitivo de la alarma. |
| Tiempo de respuesta | VozTelecom comunica en el plazo máximo de 4 horas dentro del horario laboral al cliente así como al Instalador una vez detectada la incidencia. |
| Proceso de resolución | En primer lugar se contacta con el cliente para llevar a cabo las verificaciones previas de conexión a la red eléctrica y a la red de internet, 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 el equipo sigue sin conexión se actuará según lo descrito en la sección 6.8 del documento de SLA |

A rellenar

| Datos del Equipo BOX | |
|--------------------------------|--|
| Nombre y ubicación de la Sede | |
| Nombre del equipo | |
| Monitorización | |
| Monitorizar estado de conexión | Si No |
| Contacto para notificación | |
| Notificar a | Contacto especificado en datos del cliente Otro |
| Nombre y apellidos | |
| Teléfono | |
| Correo electrónico | |

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 | Si No |

| | |
|-----------------------------------|--|
| de lo habitual | |
| Contacto para notificación | |
| Notificar a | Contacto especificado en datos del cliente Contacto del usuario BOX Otro |
| Nombre y apellidos | |
| Teléfono | |
| Correo electrónico | |