

CONDICIONES DE SERVICIO: SLA – SEGURIDAD – MANTENIMIENTO - SOPORTE

▶ Datacenter

J&B Solutions hostea sus aplicaciones iWeb en datacenters calificados, buscando que los mismos cumplan los más altos requisitos de seguridad y disponibilidad, cumpliendo con requisitos Tier III.

La elección de los datacenter queda a bajo la exclusiva responsabilidad de J&B Solutions

▶ Disponibilidad de Servicio – Garantía de operación

Se garantiza la disponibilidad y el pleno funcionamiento del servicio contratado en un 98 %, es decir 16 horas de indisponibilidad al mes del tiempo en los servicios de hosting (SaaS) y funcionalidades relativas al producto. No están contemplados en dicha ratio las tareas de mantenimiento planificadas.

J&B Solutions realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para alcanzar o sobrepasar los niveles de servicio pactados.

Los fallos de software o hardware causados por intrusión de terceros (ataques de denegación de servicio), blacklist de correos electrónicos y servidores DNS quedan excluidos de la garantía de disponibilidad.

J&B Solutions garantiza la operatividad de los servicios contratados dentro del alcance del servicio mensual. Dentro de la garantía se contemplan los aspectos que impliquen la no operación de la solución inherente a causas propias de la misma. La atención de reclamos vinculados con situaciones de esta índole se atenderá sin cargo al cliente. En caso de que se trate de otro tipo de situaciones (ajustes, modificaciones, permisos, etc) se consideran solicitudes y quedan a cargo del cliente.

▶ Backup:

J&B Solutions posee una política de backup que hará que su información esté siempre disponible.

Las ejecuciones de los Backup se realizarán en horas nocturnas para no afectar la performance del servicio, que dependiendo del volumen de información puede insumir un plazo de 1 a 2 horas.

Política de backup del servidor completo (Base de datos, Archivos y Programas):

- Diario – 30 días de retención
- Mensual – 12 Meses de retención (día 1 del respectivo mes)

J&B Solutions ofrece a solicitud y costo al cliente, como opcional contar con una instancia de test sobre la que se pueden realizar las pruebas de restore.

► **Seguridad Informática**

La seguridad de la instalación contempla protección activa mediante la utilización de Antivirus, Antispyware y Firewall a la que se suman esquemas de protección desarrollados sobre la arquitectura de seguridad incluidas en el desarrollo de iWeb.

La arquitectura de seguridad de iWeb incorpora los lineamientos del OWASP en su WAF (Web Application Firewall), aplicando técnicas para la prevención de SQL Injection, Broken Authentication and Session Management, Cross-Site Scripting (XSS), entre otros.

La autenticación de los usuarios en iWeb desde sus dispositivos, es por la generación de Cookies con tiempo de vida limitado y semilla de generación encriptada.

En caso de un incidente, o potencial incidente de seguridad, se realizarán las medidas necesarias para mitigar el efecto y se comunicará a los referentes de las cuentas involucradas en el transcurso de 48 hs hábiles posteriores a su detección. Luego se llevarán acabo el análisis del incidente para contener este tipo de problema.

La utilización de SSL / HTTPs está disponible sin cargo para subdominios que J&B Solutions ya administre. Si el cliente desea un dominio en particular, dicho servicio se cotizará en forma independiente.

► **Política de Claves de Acceso de los usuarios (Password) o Single Sign on – Acceso unificado**

Las características de seguridad de las claves de acceso de los usuarios, se adecúan a las políticas de seguridad de las principales empresas, incorporando parámetros que serán obligatorios para todos los usuarios que se habiliten. Dentro de las pautas que se pueden incorporar para manejo de las password se encuentran las siguientes;

- Longitud mínima de clave.
- Cantidad mínima de números incluidos.
- Cantidad mínima de letras incluidas.
- Cantidad de días corridos de vigencia de la clave.
- No repetición de la última clave utilizada.

Para garantizar la seguridad y trazabilidad de las actividades de los usuarios, iWeb requiere usuarios NOMINADOS, entendiéndose como tal, la relación única entre el usuario y el correo electrónico personal asociado.

Las claves de los usuarios son personales y administradas por el mismo usuario. iWeb proporciona a los usuarios de un procedimiento simple para realizar la recuperación de su clave utilizando su correo electrónico.

Respecto a las claves de los Administradores, las mismas deben ser generadas por otro usuario Administrador.

La plataforma puede ser configurada para ser utilizada mediante Single sign on – Acceso Legado permitiendo la autenticación con las herramientas disponibles de login unificado. En tal caso las pautas de manejo de password quedan en responsabilidad del ente con el cual se realiza el ingreso unificado.

TAREAS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN

► Mantenimiento

Dentro de los Servicios contratados con el esquema SaaS, J&B Solutions realiza las siguientes tareas de Mantenimiento.

- Administración y Gestión del estado de la Base de Datos
- Administración del Servidor Web
- Análisis de performance
- Soporte por posibles inconvenientes asociados a una incorrecta programación o uso de la funcionalidad iWeb.

Las tareas de mantenimiento se planifican en una ventana horaria, según el criterio de mínimo impacto en la actividad de nuestros CLIENTES.

Sin perjuicio de lo dicho, J&B Solutions se reserva el derecho a llevar a cabo, a su razonable discreción, cualquier tarea urgente que tenga como objeto garantizar la prestación a los mejores niveles de servicio.

De ser notificadas con antelación, estas tareas no serán tenidos en cuenta a la hora del cálculo de los niveles de servicio provisto.

► Mantenimiento de la Plataforma base

J&B Solutions cuenta con una política para asegurar que el sistema operativo SO se encuentre en óptimas condiciones de operación a nivel de actualizaciones.

J&B Solutions revisará oportunamente los parámetros vitales del SO:

- Estado e instalación de actualizaciones
- Estado de espacio en disco
- Estado y verificación de excepciones de Firewall
- Estado del Antivirus, verificación de actualizaciones y resultado de último análisis (ejecución semanal automática).
- Generación de punto de Reposición del SO
- Verificación de la programación del BackUP (además disponemos de comunicaciones diarias de la finalización del backUp día a día)

De igual manera con el Motor de Base de datos.

J&B Solutions utiliza parámetros de configuración compatibles con las buenas prácticas del mercado y mantiene actualizadas sus versiones certificadas.

Dentro del cronograma de tareas se encuentra la revisión de los indicadores de Base de Datos:

- Revisión de residuos de las tablas.
- Revisión de parámetros que el motor MySql indica.

La plataforma PHP se encuentra encriptada cumpliendo con dos objetivos:

- Encriptado de usuario y clave de conexión a la base de datos.
- Mejorar sensiblemente el rendimiento de la solución.
- Mantener inviolabilidad de los programas que integran iWeb.

También en este caso se sigue la política de actualización de versiones compatibles con el encriptador.

Todas estas tareas son realizadas por personal técnico especializado bajo protocolos definidos.

► **Soporte**

Para un mejor control y seguimiento de la relación con el CLIENTE, el mismo deberá designar a un responsable del proyecto para interactuar con J&B Solutions . Así mismo y para índoles más técnicas el CLIENTE definirá su representante Técnico.

Dichas personas serán dadas de alta en el site de J&B Solutions para poder canalizar las necesidades de soporte mediante el formulario F-018 Tickets Clientes. Más información en <https://jb.solutions/soporte/>

Para una adecuada canalización de los tickets, se recomienda segmentar por temas los tickets generados.

Por el mismo formulario el CLIENTE podrá cambiar dichos representantes.

Para facilitar las tareas de soporte, El CLIENTE pondrá a disposición de J&B Solutions toda la información y ayuda razonablemente solicitada para la detección, reproducción de eventos no deseados, para permitir la posterior corrección de errores, problemas o defectos del software o del mal funcionamiento de interfaces con otros sistemas si existieran.

En caso de dificultades para acceder a la gestión de Tickets, se dispondrá de una casilla de correo soporte@jbsolutions.com.ar. Los horarios de atención son de lunes a viernes (día laborable Argentina) de 8:30 a 17:30 horas (horario GMT – 03:00).

El soporte se categorizará en los siguientes tipos:

- Cuando la necesidad de soporte afecta la disponibilidad del sistema
- Cuando la necesidad de soporte **no** afecta la disponibilidad del sistema

▶ **Soporte que afecta la disponibilidad del Sistema**

En caso de no tener disponibilidad del sistema iWeb, el equipo de soporte brindará una respuesta dentro de las 4 hs de recibido el ticket dentro del horario de atención de la mesa de soporte.

Siempre se considera el plazo de atención del reclamo de soporte ya que la solución dependiendo de la característica y causa del problema puede llevar tiempo adicional.

▶ **Soporte que NO afecta la disponibilidad del Sistema**

Se consideran tres tipos de esquemas de soporte según criticidad del problema / ticket

- Soporte A – Atención en 48 hs - Soporte funcional que no supera las 4 hs de aplicación y que el cliente cuenta con hs disponibles de soporte.
- Soporte B – Atención en 96 hs - Soporte funcional que no supera las 4 hs de aplicación y que sufrió postergaciones por falta de horas de soporte.
- Soporte Evolutivo (Desarrollo) – Atención en 120 hs - Soporte funcional que supera las 4 hs de aplicación.

Siempre se considera el plazo de atención del reclamo de soporte ya que la solución dependiendo de la característica y causa del problema puede llevar tiempo adicional.

▶ **Actualizaciones de iWeb (Upgrade):**

J&B Solutions está comprometida en la mejora continua de su solución iweb, para que la misma sea cada vez más potente y efectiva en sus resultados. Para lo anterior se contemplan las Funcionalidades Deseadas que son proporcionadas por el equipo de J&B Solutions y los propios usuarios.

J&B Solutions realizará una valorización y a su solo criterio, aplicará las actualizaciones de los diferentes elementos que componen su plataforma, priorizando la seguridad y performance de su solución iWeb.

En las mencionadas actualizaciones no están contemplados cambios de alcance sobre soluciones contratadas.

Los navegadores compatibles con iWeb son:

- ✓ Edge 10.0 en adelante
- ✓ Chrome 50.0 en adelante
- ✓ Firefox 46.0 en adelante
- ✓ Safari 12.0 en adelante

▶ **Acceso a la aplicación y otras acciones**

En caso de que el CLIENTE decida realizar auditorías de vulnerabilidades, solicitamos que se realicen en horarios fuera de la franja de mayor tráfico y realización de Backup.

En caso de requerirlo, J&B Solutions puede facilitar el informe de dichos análisis.

▶ **Interfaces Automáticas que envíen información a iWeb**

El ingreso de información a iWeb desde fuentes externas, pueden ser automatizadas y serán realizadas bajo servicios de FTP o Web Service. Proporcionando las auditorías de ejecución necesarias para el seguimiento y supervisión de los mismos.

▶ **Esquema de DRP - Plan de Recuperación de Desastres**

El Plan de Recuperación de Desastres DRP permite retomar la actividad operativa de la organización frente a la ocurrencia de un hecho de gravedad que afecte la disponibilidad de los servicios previstos por J&B Solutions.

En caso de eventos catalogados como desastres, la dirección de J&B Solutions tomará las acciones necesarias acorde a las características del incidente.

- Eventos que generen indisponibilidad del sistema
 - Indisponibilidad en la conexión a internet de proveedor de Hosting
 - Indisponibilidad del servidor virtual
 - Indisponibilidad de la información de los discos
 - Indisponibilidad por un problema en el Core de iWeb
 - Problemas de resolución de DNS
- Eventos que generen indisponibilidad de la atención del equipo de soporte
 - En el documento "INF-PLA-002" se encuentran las acciones a seguir para mitigar las consecuencias.

El comité de la dirección tomará las medidas necesarias para minimizar el tiempo de recuperación acorde a las variables indicadas.

Las soluciones están instaladas en hosting de primera línea que cumple con los requerimientos globales mas exigentes que cumplen con las normativas ISO 9001 -ISO 27001 – ISO 27017 – ISO 23018.

Los back up se realizan en instalaciones independientes de las que soportan la funcionalidad de los sistemas instalados.

De todas formas, frente a un evento que puede llegar a darse J&B Solutions contempla un esquema de recuperación de Back Up descrito en el procedimiento INF-MAN-016. También cuenta con un plan periódico de restore de validación.

Este esquema aplica solamente a los sistemas instalados en datacenter hospedados por J&B Solutions.

J&B
Solutions

Indice

Condiciones de Servicio: SLA – Seguridad – Mantenimiento - Soporte	1
• <i>Datacenter</i>	<i>1</i>
• <i>Disponibilidad de Servicio</i>	<i>1</i>
• <i>Backup:.....</i>	<i>1</i>
• <i>Seguridad Informática.....</i>	<i>2</i>
• <i>Política de Claves de Acceso de los usuarios (Password) o Single Sign on – Acceso unificado</i>	<i>2</i>
Tareas de Mantenimiento, Soporte y Actualización	3
• <i>Mantenimiento.....</i>	<i>3</i>
• <i>Mantenimiento de la Plataforma base.....</i>	<i>3</i>
• <i>Soporte.....</i>	<i>4</i>
• <i>Soporte que afecta la disponibilidad del Sistema</i>	<i>5</i>
• <i>Soporte que NO afecta la disponibilidad del Sistema</i>	<i>5</i>
• <i>Actualizaciones de iWeb (Upgrade):.....</i>	<i>5</i>
• <i>Acceso a la aplicación y otras acciones.....</i>	<i>6</i>
• <i>Interfaces Automáticas que envíen información a iWeb.....</i>	<i>6</i>
• <i>Esquema de DRP - Plan de Recuperación de Desastres.....</i>	<i>6</i>