



Definiciones de soporte y SLA – Anomaly & Threat Detection

La plataforma Anomaly & Threat Detection de Wireless Logic usa IA para supervisar constantemente los patrones de comunicación IoT y permite a las empresas detectar señales tempranas de problemas operativos o de ciberseguridad en grandes despliegues IoT.

Las amenazas se detectan automáticamente combinando la detección de anomalías con IA, motores de inteligencia de amenazas y reglas deterministas, lo que te permite actuar de inmediato y con información fiable.

¿Cómo obtener ayuda con Anomaly & Threat Detection?



Servicio asistido

Autoservicio

Matriz SLA de incidentes prioritarios del proveedor externo*

INFORMACIÓN IMPORTANTE

*La matriz SLA ha sido establecida por nuestro proveedor externo e incluye definiciones de soporte y niveles de servicio que están fuera del control de Wireless Logic. Los SLA no cambiarán independientemente del nivel SIM Assist elegido por el cliente. Wireless Logic no proporcionará análisis de causa raíz para incidentes de Anomaly & Threat Detection.

Prioridad de soporte	Prioridad	Definición*	Tiempo de primera respuesta
P1	Urgente	Problema grave que afecta directamente al servicio en producción del cliente sin solución alternativa.	< 6 horas laborables
P2	Alta	Problema grave que afecta gran parte del servicio sin solución alternativa, pero no bloquea las operaciones.	< 1 día laborable
P3	Importante	Problema que afecta parte del servicio sin solución alternativa, pero no impide que los usuarios utilicen el producto.	< 2 días laborables
P4	Menor	Problema menor con una solución alternativa razonable, sin impedir el uso del producto.	< 5 días laborables

* La matriz SLA es proporcionada por un tercero y está fuera del control de Wireless Logic. Wireless Logic no proporcionará análisis de causa raíz para incidentes de Anomaly & Threat Detection.