



Support pour l'option Anomaly & Threat Detection Définitions et SLA

La plateforme de Wireless Logic "Anomaly & Threat Detection" utilise l'intelligence artificielle pour surveiller en continu les schémas de communication des appareils IoT, permettant aux entreprises de détecter des signaux d'alerte précoces liés à des problèmes opérationnels ou de cybersécurité sur de vastes déploiements IoT.

Les menaces sont détectées automatiquement grâce à la combinaison de la détection d'anomalies par IA, de moteurs d'analyse des menaces ainsi que de règles déterministes. Cette approche vous permet de réagir immédiatement et de manière éclairée face à toute menace identifiée.

Comment obtenir de l'assistance?



Service Assisté

En Libre Service

Matrice des SLA pour les incidents Fournisseur tiers*

INFORMATION IMPORTANTE

*La matrice des SLA pour les incidents, les niveaux de support et les définitions associées ont été déterminés par notre fournisseur tiers. Ces éléments sont donc en dehors du contrôle de Wireless Logic. **Les SLA resteront inchangés, quel que soit le niveau de support SIM Assist choisi par le client.** Wireless Logic ne fournira pas d'analyse des causes racines pour les incidents liés à "Anomaly & Threat Detection".

Niveaux de Priorité du Support	Priorité	Définition *	Délai de Première Réponse du Support
P1	Urgent	Incident majeur affectant directement le fonctionnement du service de production du client , sans solution de contournement permettant de rétablir le service de production.	< 6 heures ouvrées
P2	Elevé	Incident majeur affectant une partie significative du fonctionnement du produit, sans solution de contournement, mais ne bloquant pas le service de production.	< 1 jour ouvré
P3	Important	Incident de service affectant une partie du fonctionnement du produit, sans solution de contournement, mais n'empêchant pas les utilisateurs d'utiliser le produit.	< 2 jours ouvrés
P4	Mineur	Incident mineur affectant une partie du fonctionnement du produit, disposant d'une solution de contournement satisfaisante , et n'empêchant pas les utilisateurs d'utiliser la solution.	< 5 jours ouvrés

* La matrice des SLA pour les incidents est fournie par un fournisseur tiers. Ces niveaux de support et SLA sont entièrement hors du contrôle de Wireless Logic. Wireless Logic ne fournira pas d'analyse des causes racines pour les incidents liés à la plateforme "Anomaly & Threat Detection".