

# **Descripción y Alcance del Servicio**

## **Firewall VDC en OpenStack IPLAN**

## 1. Introducción

El servicio de Firewall VDC (Virtual Datacenter) en OpenStack es una herramienta que permite reforzar la seguridad entre el equipamiento del Cliente que se encuentra en Ringo Datacenter de IPLAN, y el mundo exterior al cual se encuentra conectado por medio de Internet.

## 2. Descripción General y Alcance

Toda instancia de Máquina Virtual que se crea en el VDC (Virtual Datacenter) tiene asociado un Grupo de seguridad, que consiste en un conjunto de reglas de IPtables (tabla de filtros) que actúan como un Firewall.

Es importante destacar que este Firewall se aplica a nivel de la interfaz de red, no se trata entonces de un Firewall perimetral y, por lo tanto, las reglas también afectan a las Instancias que estén en el mismo segmento de red.

La configuración por defecto consiste en que la Instancia tenga abierto todo el tráfico de salida, pero cerrado todo el tráfico de entrada, salvo el puerto designado para los servicios de RDP (Remote Desktop Protocol) y SSH (Secure Shell).

A esta configuración inicial, es necesario añadirle la apertura al tráfico entrante de todos los servicios que queramos que estén accesibles desde el exterior.

Las funcionalidades asociadas a este servicio tienen que ver con el “Filtrado de Puertos”.

El portal de administración cuenta también con un menú en donde figuran los servicios más conocidos para poder filtrar o abrir los puertos de estos servicios en forma rápida sin tener el conocimiento de en qué puerto corre dicho servicio.

### 2.1 Características del Servicio

Firewall VDC en OpenStack es un complemento del router de OpenStack dentro del servicio de Virtual Datacenter en OpenStack IPLAN, por eso, se activa en el Router ya creado o a crear por el Cliente dentro del proyecto de su Virtual Datacenter en OpenStack IPLAN, lo que sirve para el filtrado de puertos.

Entre las principales características de su funcionalidad podemos encontrar:

- Creación de políticas de acceso para el tráfico entrante a la Máquina Virtual del Cliente que se encuentre detrás del router.
- Creación de políticas de acceso para el tráfico saliente de la Máquina Virtual del Cliente que se encuentre detrás del router.
- Autogestión de las políticas descritas en los puntos anteriores sin intervención de IPLAN.
- Posibilidad de asociar dichas políticas a cualquier router generado dentro del proyecto del Cliente.

El servicio estará disponible desde el portal de administración de VDC en OpenStack IPLAN.

## 3. Responsabilidades por parte del Cliente

Al tener la posibilidad de modificar por sí mismo las reglas, el Cliente es responsable de la administración y la integridad de la información de su Firewall VDC en OpenStack IPLAN. En ningún caso IPLAN será responsable por daño emergente, lucro cesante y/o cualquier otra pérdida que pudiera sufrir el Cliente como consecuencia directa o indirecta de la prestación de los servicios aquí detallados.

#### 4. Acuerdo de Nivel de Servicio

Se brindará soporte ante incidentes de Software y conectividad en modalidad 7x24x365, con una disponibilidad estadística de la Plataforma de 99,9% anual.

El horario de ejecución de toda operación de mantenimiento, modificación y/o asistencia, establecidos en el presente Alcance de servicios, a efectuar sobre la plataforma objeto del mismo, queda establecido en el siguiente período:

- Días laborables, en horario comercial de 9:00 a 18:00 hs., para gestión de cambios que no afecten o pongan en riesgo la continuidad del servicio productivo del Cliente.
- Día y horario a pactar con el Cliente para gestión de cambios que afecten o pudieren poner en riesgo la continuidad del servicio productivo del Cliente, declarados por el Cliente con 48 hs. hábiles de anticipación.

El Cliente contará con la opción de solicitar Servicios Profesionales para la configuración y mantenimiento del Servicio. IPLAN se compromete a evaluar la solicitud efectuada por el Cliente y a entregar una propuesta comercial que refleje los términos y condiciones aplicables a dicha contratación en caso de ser posible brindar los nuevos servicios solicitados por el Cliente.

##### 4.1 Centro de Atención al Cliente

El Cliente dispone de acceso al [Centro de Ayuda](http://www.iplan.com.ar/centro-de-ayuda) (www.iplan.com.ar/centro-de-ayuda) en donde encontrará el Manual de configuración del Servicio y los Canales de Atención para efectuar reclamos por fallas técnicas y administrativas. A través del Centro de Atención al Cliente de IPLAN, el cliente podrá ingresar reclamos o consultas en la modalidad 7x24.

**Ante cualquier duda comuníquese con el Centro de Atención al Cliente a los teléfonos 0800-345-0000 / (011) 5032-0000 o por e-mail a [atencionalcliente@iplan.com.ar](mailto:atencionalcliente@iplan.com.ar)**

.....  
**Firma del Cliente**

.....  
**Aclaración**

**FECHA** \_\_/\_\_/\_\_