

# Práticas & Procedimentos de segurança para Audioconferência

---

## Objetivo do guia

O Guia a seguir foi preparado pela ClaireConference com consultoria da Wainhouse Research (WR) no intuito de prover uma melhor compreensão de como prover maior segurança antes e durante as chamadas de audioconferência.

## Como usar este documento

Cada uma das práticas e procedimentos descritos neste documento pode ser usada isoladamente ou combinadas umas com as outras para proporcionar variações de segurança desde restringir simples acessos até fornecer vários níveis de autenticação para o acesso à audioconferência. Estas práticas proporcionarão um razoável nível de garantia e segurança na sua conferência.

## Procedimentos para os níveis de segurança

Os melhores procedimentos de segurança normalmente dividem-se em três áreas:

- a) Convite dos participantes.
- b) Controles do moderador, preferências e procedimentos de chamada.
- c) Controle de segurança e procedimentos de chamada da ClaireConference.

Item	Ação	Responsabilidade
Convite dos participantes.	Somente o convite da chamada é enviado aos participantes convidados	- Para o claire Express e claire Assist – O moderador - Para Dial Out – ClaireConference
Controles de moderação, preferências e procedimentos de chamada.	Determina quais conferências exigem segurança, qual o nível de segurança e cria um procedimento comum para permitir cada nível de segurança exigido.	ClaireConference e moderador da conferência
Controle de segurança e procedimentos de chamada.	É necessária a confirmação do nível de segurança pelo cliente e os procedimentos são aplicados pela ClaireConference	Podem ser fornecidas para ligações de atendimento automático e operação assistida pela ClaireConference

## Prática de segurança

A ClaireConference considera que são necessários procedimentos e práticas comuns para segurança em áudio conferência. Os seguintes passos foram criados no intuito de manter uma política de segurança:

- 1) Criação de um protocolo de segurança
- 2) Comunicação dos protocolos de segurança para todos os mediadores de conferencia
- 3) Atualizações periódicas de protocolos são necessárias (Normalmente anual)
- 4) Procedimentos ocasionais de auditoria, procurando por violação de segurança para cada nível.

O cliente deve determinar e estabelecer um dos três níveis de segurança, de pouca a total, que pode ser aplicado a vários tipos de chamadas, por exemplo:

- Reunião de planejamento de produto
- Sessão executiva de estratégia
- Conversas sobre fusão e aquisição.

Os níveis de segurança:

- i. Nível de segurança 1 – Menor restrição
- ii. Nível de segurança 2 – Seguro
- iii. Nível de segurança 3 – Altamente seguro
- iv. Nível de segurança 4 – Segurança moderada

Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4
Apenas o número da senha é necessário para participar da conferência.	Para participar da conferência os convidados recebem a senha e uma contra senha única para o acesso à mesma.	Para participar da conferência os convidados recebem a senha e uma contra senha individual para cada convidado para o acesso à mesma.	Apenas o número da senha é necessário para participar da conferência.
Somente em horário comercial (Segunda à Sexta-feira das 07:00 hrs às 20:00 hrs)	Conferências permitidas em horário integral (24h x 7dias)	Conferências permitidas em horário integral (24h x 7dias)	Senha com funcionamento no horário 06h00 às 24h00 durante os 7 dias da semana;
Não é possível o Dial-out feito pelo moderador. Apenas feito por operadores da ClaireConference	É permitido o Dial-out feito pelo moderador, mediante a solicitação na emissão da senha.	É permitido o Dial-out feito pelo moderador.	Não é possível o Dial-out feito pelo moderador. Apenas feito por operadores da ClaireConference
Não é possível o cadastro e disparo de chamada em grupo (Blast dial-out) pelo moderador.	É possível o cadastro e disparo de chamada em grupo (Blast dial-out) pelo moderador, mediante a solicitação na emissão da senha.	É possível o cadastro e disparo de chamada em grupo (Blast dial-out) pelo moderador.	Não é possível o cadastro e disparo de chamada em grupo (Blast dial-out) pelo moderador.
Não é permitido ao moderador o bloqueio do acesso à conferência	É permitido ao moderador o bloqueio do acesso à conferência, mediante a solicitação na emissão da senha.	É permitido ao moderador o bloqueio do acesso à conferência.	Não é permitido ao moderador o bloqueio do acesso à conferência
Senhas com validade de 06 meses.	Senhas com validade de 12 meses.	Senhas com validade de 12 meses.	Senhas com validade de 12 meses.

## **Passos para uma audioconferência segura**

Para garantir uma conferência segura, recomendamos as seguintes orientações.

- 1) Convide & confirme a presença dos participantes
  - a. Manter um diretório atualizado de todos os colaboradores e parceiros comerciais – e-mail apenas para associados conhecidosOpções adicionais:
  - b. Convide os participantes com confirmação de participação e somente depois de confirmado disponibilize o número telefônico, as senhas e contra-senhas quando necessárias, ou;
  - c. Participantes com confirmação e Dial-out de moderadores na hora da conferência
- 2) Autenticação de participantes: A ClaireConference prove uma senha de acesso para os participantes que pode ser alterada para cada conferência ou quando necessário. Os participantes devem entrar com a senha para participar da conferência.
- 3) Autenticação de moderador: O cliente pode periodicamente solicitar a alteração dos códigos numéricos que identificam quem são os moderadores e as configurações das preferências de chamada. Impedindo que participantes não autorizados iniciem uma conferência. Os moderadores devem entrar com senha para iniciar a conferência.
- 4) Procedimentos de configurações de conferências.  
Opções:
  - a. Configurar o protocolo de segurança para conferências automáticas - ClaireConference
    - i. Possibilidade do uso de contra-senhas individuais ou coletivas para aumentar a restrição de acesso não autorizado
    - ii. Bloqueando conferência – o moderador pode bloquear e desbloquear o acesso à conferência depois que todos os participantes se conectarem impedindo a entrada de estranhos.
    - iii. Lista de chamada ou nome anunciado – para participar da conferência os participantes devem fornecer o nome, quando ingressam na sala são anunciados.
    - iv. Tons de avisos e anúncio de nome.
    - v. Bloqueio de Dial-out e blast dial-out feito pelo moderador
  - b. Configuração de protocolo de segurança para conferências assistidas por operadores da ClaireConference
    - i. O operador da conferência confirma o nome dos participantes, a companhia, o número do telefone e o endereço de e-mail antes de adicioná-los a conferência.
    - ii. Gerencia e mantém um relatório dos participantes da conferência.
    - iii. Possibilidade de silenciar ou liberar para falar, individual ou geral, sobre os participantes.
- 5) Conservar e manter uma lista atualizada de empregados. Desativar, apagar e gerenciar contas de empregados que entram e deixam à empresa.