

PROCESO



P-SGI-005

Gestión Operativa

Clave del formato de proceso
F-SGI-001

sgi@silent4business.com

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de
México, CDMX

Responsables

Elaboró:	Soporte Técnico
Revisó:	Control de Documentos
Aprobó:	Gerente de Operaciones

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	25/02/2019	Emisión inicial.
2	27/09/2019	Ajustes de acuerdo con la auditoría interna.
3	08/06/2020	Se actualiza el proceso de acuerdo con las observaciones de la auditoría interna del SGI/SGAS.
4	07/04/2022	Revisión de actualización
5	21/08/2022	Actualización de formato y revisión general del documento

Contenido

1.	Objetivo del proceso	4
2.	Alcance	4
3.	Diagrama del proceso	4
4.	Descripción de actividades.....	5
5.	Indicadores.....	7
6.	Políticas	7
7.	Definiciones.....	7
8.	Responsabilidades.....	7
9.	Descripción del Proceso	8
10.	Documentos relacionados	10

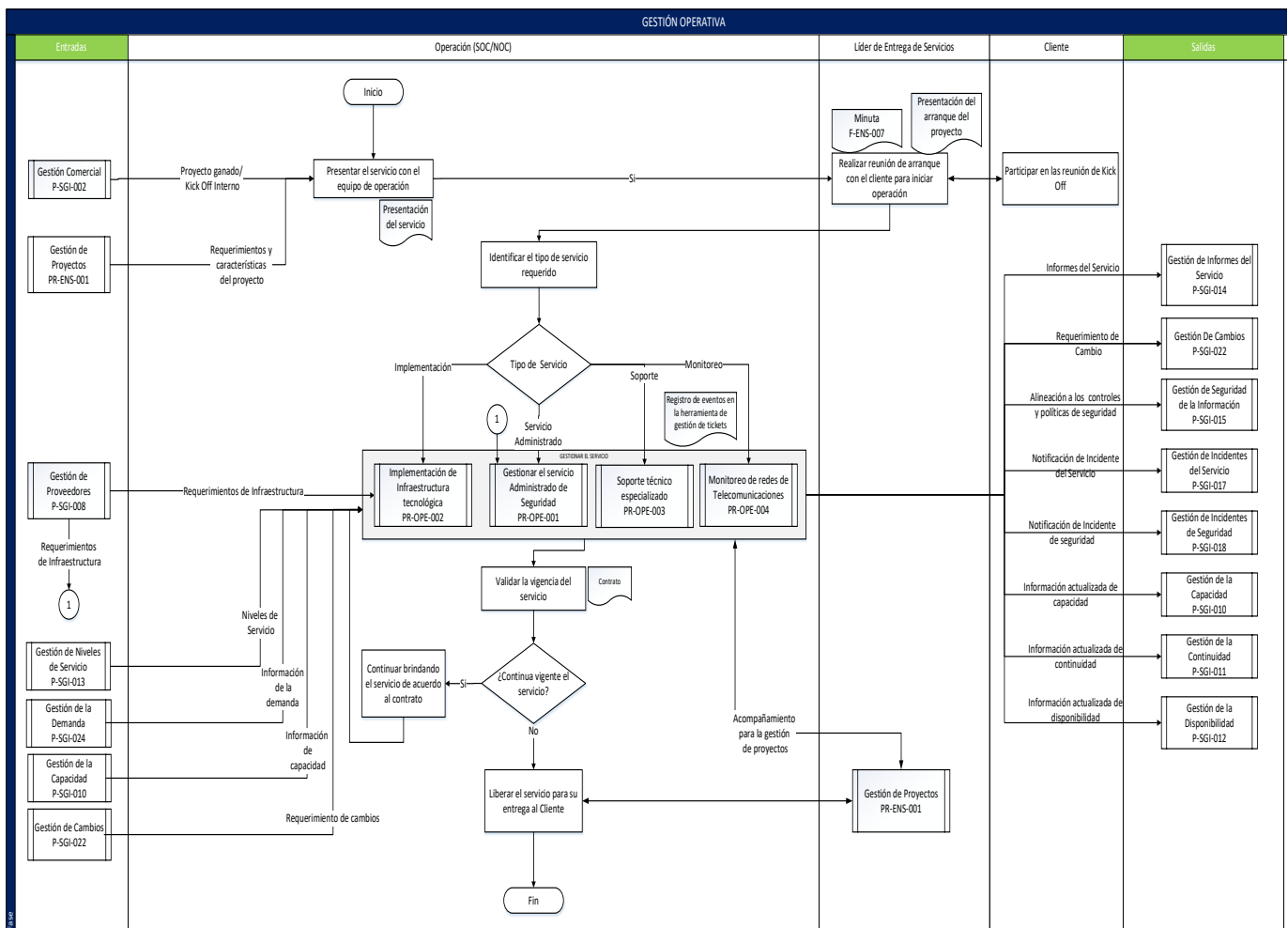
1. Objetivo del proceso

Establecer los controles y mecanismos apropiados para monitorear la Seguridad de la Información, así como mantener la Disponibilidad y Continuidad de los Servicios de los Clientes de Silent4business, con la finalidad de protegerlos de amenazas o riesgos que pudieran presentarse.

2. Alcance

El proceso aplica para los clientes externos de Silent4business, así como a las áreas internas correspondientes que participen como parte de la operación del servicio.

3. Diagrama del proceso



4. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Presentar el servicio con el equipo de operación	Gerente de operaciones (SOC/NOC)	Presentar el servicio con el equipo de operación, esta actividad se realiza de manera interna considerando con los involucrados que operarán el servicio.	Presentación del servicio
2.	Realizar reunión de arranque con el cliente para iniciar operación	Líder de Entrega del Servicio	Realizar la reunión de arranque con el personal designado por el cliente con la finalidad de exponer el objetivo y alcance del servicio, aclarar dudas (en caso de que se requiera) para proceder al inicio del servicio.	Presentación del arranque del proyecto Minuta F-ENS-007
3.	Participar en la reunión de arranque del proyecto.	Cliente	En esta fase del proceso el cliente designa al personal que debe participar en la reunión de arranque de proyecto, con la finalidad clarificar el objetivo y alcance del servicio, realizar comentarios y/o externar algunas dudas e inquietudes.	No Aplica
4.	Identificar el tipo de servicio requerido	Gerente de operaciones (SOC/NOC)	<p>Identificar el tipo de servicio requerido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el servicio administrado de Seguridad de acuerdo con las actividades establecidas en el procedimiento PR-OPE-001. • Implementación: Realizar la implementación de Infraestructura tecnológica de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-OPE-002. • Soporte técnico especializado: Brindar el servicio de soporte especializado de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-OPE-003. • Monitoreo de redes de Telecomunicaciones: Brindar el servicio de Monitoreo de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-OPE-004. 	<p>Gestionar el servicio administrado PR-OPE-001</p> <p>Implementación de Infraestructura tecnológica PR-OPE-002</p> <p>Soporte técnico especializado PR-OPE-003</p> <p>Monitoreo de redes de Telecomunicaciones PR-OPE-004</p>

5.	Gestionar el Servicio	Operadores (SOC/NOC)	<p>Gestionar el servicio con el Cliente, de acuerdo con lo establecido en el contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestionar el Servicio Administrador de seguridad PR-OPE-001. Implementación de infraestructura tecnológica PR-OPE-002. Soporte técnico especializado PR-OPE- 003. Monitoreo de redes de telecomunicaciones PR-OPE-004. 	Registro de eventos en herramienta de gestión de tickets.
6.	Gestión de Proyectos	Líder de Entrega del Servicio	Realizar el acompañamiento de los proyectos con relación a los servicios contratados por el Cliente desde el inicio de actividades hasta su liberación, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Gestión de Proyectos PR-ENS-001.	Gestión de Proyectos PR-ENS-001
7.	Validar la vigencia del servicio	Gerente de operaciones (SOC/NOC)	<p>Validar la vigencia del servicio</p> <p>¿Continúa vigente el servicio?</p> <p>Si: Continuar brindando el servicio de acuerdo con el contrato (de acuerdo con el paso 5).</p> <p>No: Continuar con el siguiente paso para liberar el servicio.</p>	Contrato del Servicio
8.	Liberar el servicio para su entrega al cliente.	Gerente de operaciones (SOC/NOC)	Liberar el servicio para su entrega al cliente, mediante el visto bueno y en acompañamiento de Gestión de Proyectos.	N/A
Fin del procedimiento				

5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Ejecución de Servicio	Ejecución de proceso de Gestión operativa al ser informado de proporcionar un servicio a un cliente	100%	Evento

6. Políticas

- i. Dependiendo del tipo de proyecto contratado será el servicio generado a los Clientes, como puede ser el caso de “servicio integral” (Servicio Administrado, Implementación de Infraestructura tecnológica y Soporte Técnico Especializado).

7. Definiciones

- **SOC:** Security Operation Center (Centro de Operación para monitorear la Seguridad).
- **NOC:** Network Operation Center (Centro de Operación para monitoreo de Redes).

8. Responsabilidades

Operación (SOC/NOC):

- Realizar actividades de monitoreo.
- Atender y dar seguimiento a los incidentes de seguridad.
- Atender, dar seguimiento y remediar los problemas de disponibilidad.
- Atender y dar seguimiento a los requerimientos tecnológicos
- Revisar y analizar logs de seguridad.
- Emitir reportes proactivos de seguridad recomendando acciones a ejecutar para mitigar posibles ataques informáticos.
- Dar seguimiento a los flujos de escalamiento.
- Generar reportes de seguridad.
- Dar cumplimiento a los niveles de servicio acordados.
- Mantener actualizada y en optimo estado la infraestructura tecnológica operada.
- Implementar infraestructura tecnológica acorde a las necesidades.

Cliente:

- Participar en las actividades requeridas de acuerdo con el servicio establecido.

9. Descripción del Proceso

No.	Responsable	Actividad	Descripción	Registro
1	Gerente de operaciones (SOC/NOC)	Presentar el servicio con el equipo de operación	Presentar el servicio con el equipo de operación, esta actividad se realiza de manera interna considerando con los involucrados que operarán el servicio.	Presentación del servicio
2	Líder de Entrega del Servicio	Realizar reunión de arranque con el cliente para iniciar operación	Realizar la reunión de arranque con el personal designado por el cliente con la finalidad de exponer el objetivo y alcance del servicio, aclarar dudas (en caso de que se requiera) para proceder al inicio del servicio.	Presentación del arranque del proyecto Minuta F-ENS-007
3	Cliente	Participar en la reunión de arranque del proyecto.	En esta fase del proceso el cliente designa al personal que debe participar en la reunión de arranque de proyecto, con la finalidad clarificar el objetivo y alcance del servicio, realizar comentarios y/o externar algunas dudas e inquietudes.	No Aplica
4	Gerente de operaciones (SOC/NOC)	Identificar el tipo de servicio requerido	Identificar el tipo de servicio requerido. <ul style="list-style-type: none"> Gestionar el servicio administrado de Seguridad de acuerdo con las actividades establecidas en el procedimiento PR-OPE-001. Implementación: Realizar la Implementación de Infraestructura tecnológica de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-OPE-002. 	Gestionar el servicio administrado PR-OPE-001 Implementación de Infraestructura tecnológica PR-OPE-002 Soporte técnico especializado PR-OPE-003

			<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico especializado: Brindar el servicio de soporte especializado de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-OPE-003. • Monitoreo de redes de Telecomunicaciones: Brindar el servicio de Monitoreo de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-OPE-004. 	Monitoreo de redes de Telecomunicaciones PR-OPE-004
5	Operadores (SOC/NOC)	Gestionar el Servicio	<p>Gestionar el servicio con el Cliente, de acuerdo con lo establecido en el contrato:</p> <p>Gestionar el Servicio Administrador de seguridad PR-OPE-001.</p> <p>Implementación de infraestructura tecnológica PR-OPE-002.</p> <p>Soporte técnico especializado PR-OPE-003.</p> <p>Monitoreo de redes de telecomunicaciones PR-OPE-004.</p>	Registro de eventos en herramienta de gestión de tickets.
6	Líder de Entrega del Servicio	Gestión de Proyectos	Realizar el acompañamiento de los proyectos con relación a los servicios contratados por el Cliente desde el inicio de actividades hasta su liberación, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Gestión de Proyectos PR-ENS-001.	Gestión de Proyectos PR-ENS-001

7	Gerente de operaciones (SOC/NOC)	Validar la vigencia del servicio	Validar la vigencia del servicio ¿Continúa vigente el servicio? Si: Continuar brindando el servicio de acuerdo con el contrato (de acuerdo con el paso 5). No: Continuar con el siguiente paso para liberar el servicio.	Contrato del Servicio
8	Gerente de operaciones (SOC/NOC)	Liberar el servicio para su entrega al cliente.	Liberar el servicio para su entrega al cliente, mediante el visto bueno y en acompañamiento de Gestión de Proyectos. Fin del proceso.	No aplica

10.Documentos relacionados

- P-SGI-002 Gestión Comercial.
- P-SGI-008 Gestión de Proveedores.
- P-SGI-010 Gestión de la Capacidad.
- P-SGI-011 Gestión de la Continuidad.
- P-SGI-012 Gestión de la Disponibilidad.
- P-SGI-013 Gestión de Niveles de Servicio.
- P-SGI-014 Gestión de Informes del Servicio.
- P-SGI-015 Gestión de Seguridad de la Información.
- P-SGI-017 Gestión de Incidentes del Servicio.
- P-SGI-018 Gestión de Incidentes de Seguridad.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.
- P-SGI-024 Gestión de la Demanda.
- PR-ENS-001Gestión de Proyectos.