



Implementación de Infraestructura tecnológica

Elaboró:	Coordinador SOC		
Revisó:	Control de Documentos		
Aprobó:	Gerente de Operaciones		
Responsable del documento:	Coordinador SOC	Tiempo de retención:	1 año posterior a su vigencia
		Disposición final:	Eliminación del repositorio documental

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	27/02/2019	Emisión inicial
2	27/05/2019	Actualización del documento derivado de observaciones de la auditoría interna.
3	08/06/2020	Actualización del procedimiento de acuerdo con los hallazgos generados en la auditoría interna.



Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance	3
3. Definiciones.....	3
4. Responsabilidades.....	3
5. Diagrama de flujo	4
6. Descripción del Procedimiento	5
7. Documentos relacionados	6



1. Objetivo

Dar a conocer el conjunto de pasos y/o actividades a seguir para la Implementación de Infraestructura tecnológica contratada por los clientes de Silent4Business.

2. Alcance

El proceso aplica a los servicios de implementación de infraestructura tecnológica ofertados por silent4business.

3. Definiciones

Infraestructura tecnológica: Es el conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que el cliente necesita tener en funcionamiento, para poder llevar a cabo todas sus actividades.

4. Responsabilidades

Cliente/Gerente de operaciones

- Definir el alcance de la implementación tecnológica.

Gerente de operaciones

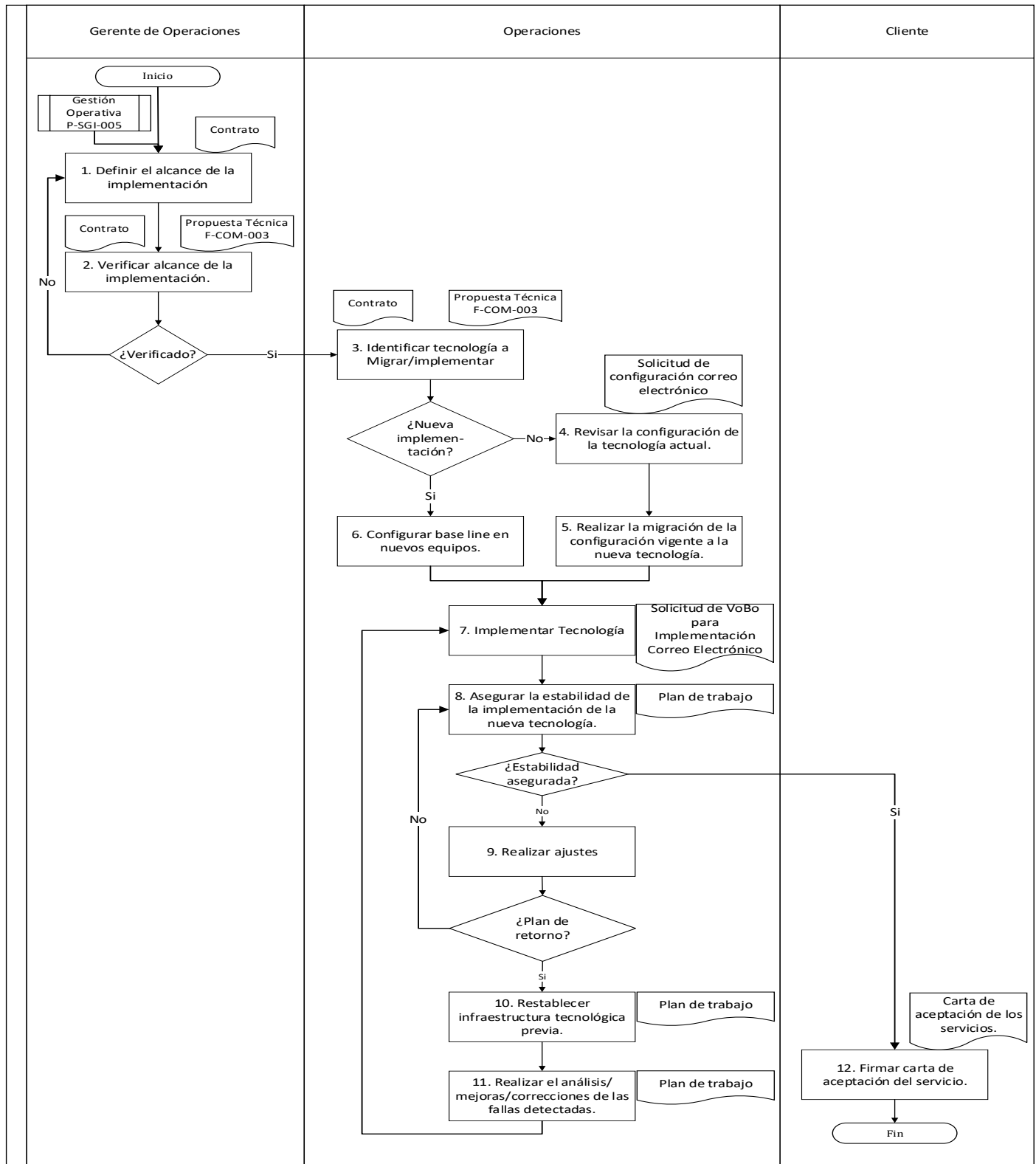
- Verificar alcance, identificar tecnología, revisar, realizar y asegurar la estabilidad de la implementación.

Cliente

- Firmar la carta de aceptación del servicio.



5. Diagrama de flujo





6. Descripción del Procedimiento

No.	Responsable	Actividad	Descripción	Registro
1	Gerente de operaciones	Definir el alcance de la implementación.	Definir el alcance de la implementación tecnológica con el cliente.	Contrato
2	Gerente de Operaciones	Verificar alcance de la implementación.	Verificar el alcance de la implementación de la tecnología conforme a lo acordado en contrato con el cliente. ¿Verificado? Si: Ir al paso 3 No: Ir al paso 1	Contrato vs Propuesta técnica
3	Operaciones	Identificar tecnología a migrar/implementar.	Identificar tecnología a migrar e implementar, si se trata de una ¿nueva implementación? Si: Ir al paso 6 No: Ir al paso 4	Contrato vs Propuesta técnica
4	Operaciones	Revisar la configuración de la tecnología actual.	Revisar la configuración de la tecnología actual, controles, reglas, configuraciones de red etc.	Solicitud de configuración correo electrónico
5	Operaciones	Realizar la migración de la configuración vigente a la nueva tecnología.	Realizar la migración de configuración a la nueva tecnología, así como mejoras en temas de seguridad. Ir Paso 7	N/A
6	Operaciones	Configurar base line en nuevos equipos.	Configurar base line en nuevos equipos, básica controles, reglas, configuraciones de red etc. En la tecnología nueva a implementar.	N/A
7	Operaciones	Implementar Tecnología	Implementar tecnología, realizar las actividades pertinentes para implementar o cambiar la tecnología.	Solicitud de VoBo para Implementación Correo Electrónico



No.	Responsable	Actividad	Descripción	Registro
8	Operaciones	Asegurar la estabilidad de la implementación de la nueva tecnología.	Asegurar la estabilidad de la implementación de la nueva tecnología con el cliente ¿Estabilidad asegurada? Si: Ir al paso 12 No: Continuar con el paso 9	Plan de trabajo
9	Operaciones	Realizar ajustes.	Realizar ajustes a fin de garantizar la estabilidad de la operación y se verifica si es necesario aplicar plan de retorno. ¿aplicar plan de retorno? Si: Continuar con el paso 10 No: Regresar al paso 8	N/A
10	Operaciones	Restablecer infraestructura tecnológica previa	Restablecer infraestructura tecnológica previa, colocando nuevamente la tecnología anterior y/o se deshacen los cambios realizados durante la implementación.	Plan de trabajo
11	Operaciones	Realizar análisis, mejoras y correcciones de las fallas detectadas.	Realizar análisis, mejoras y/o correcciones a las fallas detectadas durante la implementación. Regresar al paso 7.	Plan de trabajo
12	Cliente	Firmar carta de aceptación del servicio.	Firmar carta de aceptación de los servicios. Fin del procedimiento	Carta de aceptación de los servicios.

7. Documentos relacionados

- P-SGI-005 Gestión Operativa