



PR-OPE-004 Monitoreo de Redes de Telecomunicaciones

Responsables

Elaboró:	Líder SOC
Revisó:	Control de Documentos
Aprobó:	Gerente de Operaciones

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	27/05/2019	Ajustes derivados de la auditoría Interna.
3	08/06/2020	Actualización del procedimiento de acuerdo con los hallazgos generados en la auditoría interna.
4	05/04/2022	Revisión anual
5	12/10/2022	Actualización de formato y revisión general del documento.

Clave del formato de procedimiento: F-SGI-002 v3
Comentarios o dudas: sgi@silent4business.com

Contenido

1. Objetivo del procedimiento	3
2. Alcance	3
3. Definiciones.....	3
4. Responsabilidades.....	3
5. Descripción de actividades.....	4
6. Documentos relacionados	5
7. Anexos.....	5

1. Objetivo del procedimiento

Dar a conocer el conjunto de pasos y/o actividades a seguir en la gestión de los servicios de monitoreo contratados por los clientes de Silent4Business

2. Alcance

El proceso aplica a los servicios de monitoreo de tecnologías de la información ofertados por el NOC contratados por los clientes de Silent4Business

3. Definiciones

Servicio de Monitoreo: es la recolección de parámetros y métricas definidas para dispositivos de telecomunicaciones con un sistema de monitoreo, así como el registro de eventos originados en los dispositivos de la red.

4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidades y/o funciones
Cliente Cliente/Gerente de Operaciones	Define el alcance de los dispositivos dentro del servicio de monitoreo
Gerente de Operaciones	Verifica el alcance, gestiona el soporte, la entrega y asegura la estabilidad de la operación.
Coordinador de Operaciones	Verifica el cumplimiento del servicio de monitoreo y la operación de este.
Supervisor de Monitoreo	Supervisa que la operación de monitoreo se cumpla de acuerdo con los procedimientos.
Ingenieros de Monitoreo	Realizar las funciones de monitoreo, notificación, seguimientos y documentación de los eventos registrados por el monitoreo

5. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Solicitar el apoyo de soporte 2o Nivel.	Definir el alcance del Servicio de Monitoreo	Definir el alcance del Servicio de Monitoreo, en conjunto con el cliente considerando los dispositivos en el servicio de monitoreo.	Contrato del Servicio de Monitoreo
2.	Recibir y validar solicitud	Verificar alcance del Servicio de Monitoreo	Verificar alcance del Servicio de Monitoreo conforme a lo acordado en contrato con el cliente.	Contrato del Servicio de Monitoreo
3.	Enviar correo a uno de los contactos indicando la improcedencia.	Gestionar Servicio de Monitoreo	Gestionar el Servicio de Monitoreo, conforme a los niveles de servicio definidos.	Contrato del Servicio de Monitoreo
4.	Atender solicitud	Identificar, notificar, dar seguimiento y escalar los eventos registrados	Identificar, notificar, dar seguimiento y escalar a los eventos en registrados en el monitoreo como fallas.	Registro en herramienta de tickets
5.	Solucionar requerimiento de operación	Verifica si se ha solucionado el evento	Verifica si se ha solucionado el evento. Después de la revisión o Check list con los usuarios, se verifica si ha quedado solucionado. ¿Solucionado? Si: Ir al paso 8. No: Continuar con el paso 6.	Registro en herramienta de tickets
6.	Dar soporte a la operación	Escalar los eventos hacia proveedor 3ro.	Se escalan los eventos que requieren intervención del proveedor 3ro.	Registro en herramienta de tickets
7.	Recabar y enviar información al fabricante	Ingeniero de Monitoreo	Notificar al cliente la solución del evento	Registro en herramienta de tickets
8.	Ingeniero de Monitoreo	Validar la funcionalidad de los servicios mediante monitoreo y con el cliente	Validar la funcionalidad de los servicios mediante monitoreo y contactando directamente al cliente. Si: Continuar con el paso 9. No: Regresar al paso 6.	Registro en herramienta de tickets
9.	Ingeniero de Monitoreo	Cerrar el folio del evento	Cerrar el folio correspondiente al evento registrado.	Registro en herramienta de tickets

10.	Coordinador de operaciones /Supervisor de operaciones	Asegurar nivel de Servicio de disponibilidad de enlaces en monitoreo	Asegurar nivel de Servicio de disponibilidad de enlaces en monitoreo, mediante extracción de la Bitácora de folios diaria para la revisión de tiempos que afectan disponibilidad y contabilizar el acumulado mensual.	Registro en sistema de monitoreo en tiempo real
11.	Coordinador de operaciones /Supervisor de operaciones	Realizar la conciliación mensual con el proveedor sobre los niveles de servicios comprometidos.	Realizar la conciliación mensual sobre los parámetros de niveles de servicio comprometidos por el proveedor.	No Aplica.
12.	Coordinador de operaciones /Supervisor de operaciones	Imprimir los reportes mensuales	Imprimir los reportes mensuales.	Reportes
13.	Coordinador de operaciones /Supervisor de operaciones	Entregar los Reportes mensuales	Entregar los reportes mensuales.	Reportes
14.	Cliente/Gerente de operaciones	Firmar acta de entrega	Firmar acta de entrega. Se hace entrega al cliente de los reportes mensuales.	Acta de entrega de Servicio
Fin del procedimiento				

6. Documentos relacionados

- P-SGI-005 Gestión Operativa

7. Anexos

No Aplica.