



PR-OPE-002

Implementación de Infraestructura tecnológica

Responsables

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

Control de versiones

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.
4	11/10/2022	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.....	3
6. Documentos relacionados	5
7. Anexos.....	5

1. Objetivo del procedimiento

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

Rol	Responsabilidades y/o funciones
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. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Definir el alcance de la implementación.	Gerente de operaciones	Definir el alcance de la implementación tecnológica con el cliente.	Contrato
2.	Verificar alcance de la implementación.	Gerente de Operaciones	Verificar el alcance de la implementación de la tecnología conforme a lo acordado en contrato con el cliente. ¿Verificado? Sí: Ir al paso 3 No: Ir al paso 1	Contrato vs Propuesta técnica
3.	Identificar tecnología a migrar/implementar.	Operaciones	Identificar tecnología a migrar e implementar, si se trata de una ¿nueva implementación? Sí: Ir al paso 6 No: Ir al paso 4	Contrato vs Propuesta técnica

4.	Revisar la configuración de la tecnología actual.	Operaciones	Revisar la configuración de la tecnología actual, controles, reglas, configuraciones de red etc.	Solicitud de configuración correo electrónico
5.	Realizar la migración de la configuración vigente a la nueva tecnología.	Operaciones	Realizar la migración de configuración a la nueva tecnología, así como mejoras en temas de seguridad. Ir Paso 7	No aplica.
6.	Configurar base line en nuevos equipos.	Operaciones	Configurar base line en nuevos equipos, básica controles, reglas, configuraciones de red etc. En la tecnología nueva a implementar.	No aplica.
7.	Implementar Tecnología	Operaciones	Implementar tecnología, realizar las actividades pertinentes para implementar o cambiar la tecnología.	Solicitud de VoBo para Implementación Correo Electrónico
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	No aplica.
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.	Carta de aceptación de los servicios.
Fin del procedimiento				

6. Documentos relacionados

- P-SGI-005 Gestión Operativa

7. Anexos

No aplica.