



PR-OPE-001

Gestionar el Servicio Administrado de Seguridad

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	24/05/2019	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	07/04/2022	Revisión de actualización
5	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	4
7. Anexos.....	4

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance

El proceso aplica a los servicios de administración de tecnologías de la información en materia de seguridad informática y monitoreo ofertados por el SOC y NOC contratados por los clientes de silent4business.

3. Definiciones

Servicio Administrado: Es una gestión completa, estándar y automatizada (cuando así aplique) para agilizar el proceso de la administración de los servicios tecnológicos.

4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidades y/o funciones
Cliente/Gerente de operaciones	Definir el alcance del servicio administrado.
Gerente de operaciones	Verificar el alcance, gestionar el soporte, y garantizar la estabilidad de la operación.
Cliente	Firmar carta de aceptación del servicio.

5. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Definir el alcance del Servicio administrado	Gerente de operaciones	Definir el alcance del servicio administrado en conjunto con el Cliente.	Gerente de operaciones
2.	Verificar alcance del servicio Administrado	Gerente de Operaciones	Verificar el alcance del servicio Administrado conforme a lo acordado en contrato con el cliente. ¿Verificado? Si: Continuar con el paso 3 No: Regresar al paso 1	Gerente de Operaciones
3.	Gestionar servicio administrado	Operaciones	Gestiona el servicio administrado conforme a los acuerdos de niveles de servicio.	Operaciones
4.	Dar soporte a la operación	Operaciones	Dar soporte a la operación del cliente.	Operaciones

5.	Generar los entregables reportes comprometidos	Operaciones	Generar los entregables y reportes comprometidos en función de lo definido en el alcance del servicio.	Operaciones
6.	Recibir los entregables y verificar la vigencia del contrato	Cliente	Recibir los entregables del servicio y verificar si el contrato es vigente: ¿Contrato vigente? Si: Continuar gestionando el servicio administrado (como se establece en el paso 3). No: Ir al paso 7.	Cliente
7.	Firmar carta de aceptación de fin de servicio.	Cliente	Firmar carta de aceptación de fin de servicio contratado.	Cliente
Fin del procedimiento				

6. Documentos relacionados

- P-SGI-005 Gestión Operativa

7. Anexos

No Aplica.