

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO	HOJA ID DEL SERVICIO FECHA DE ELABORACIÓN	1 DE 4 01-25 23-11-25
	CEDULA DE SERVICIO		

1. Información general del servicio de IT

Nombre de la Empresa:	FortaDigital		
Departamento:	Dirección de Tecnología / Desarrollo		

Nombre del servicio	Plataforma de Servicios Gestionados de Ciberseguridad "FortaGuard"			
Tipo de servicio	Nuevo: <input checked="" type="checkbox"/>	Cambio : <input type="checkbox"/>	Retiro : <input type="checkbox"/>	Activo : <input type="checkbox"/>
Listado de la(s) variante(s) o sub-servicio(s)	<ul style="list-style-type: none"> Portal Web para Clientes (SaaS) Portal de Administración (SOC Interno) Agente de Endpoint (Windows/macOS) 			
Descripción y alcance del servicio	<p>Desarrollo integral de una plataforma en la nube con arquitectura de microservicios y APIs seguras. Incluye integración de tecnologías EDR y escaneo de vulnerabilidades, motor de simulación de phishing y biblioteca de capacitación. Se desarrollará un agente ligero y se definirán procesos operativos estándar (SOPs) para el equipo SOC3.</p>			
Objetivo del servicio	<p>Democratizar el acceso a la tecnología y experiencia en ciberseguridad para PyMEs mexicanas.</p> <p>Validar la solución mediante un MVP en 12 meses para asegurar la viabilidad del negocio.</p>			
Usuarios a quienes se brinda el servicio	Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) en México.			
Beneficios del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reducción de hasta 95% en riesgo financiero por ciberataques. ✓ Ahorro superior al 80% frente a equipos internos de seguridad. ✓ Tranquilidad operativa y ventaja competitiva. 			
Demandas del servicio	Demandas moderadas en México.			

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO	HOJA ID DEL SERVICIO FECHA DE ELABORACIÓN	2 DE 4 01-25 23-11-25
	CEDULA DE SERVICIO		

2. Responsables del servicio (Matriz RACI)

Actividad/ROL	Project Manager	Ing. Ciberseguridad / Full Stack	Diseñador UI/ UX
Diseño de arquitectura cloud	A	R	I
Desarrollo de microservicios	C	R	I
Diseño de Portales (UX/UI)	A	C	R
Definición de SOPs (Procesos)	R	C	I

Rol	Nombre	Correo electrónico	Teléfono/ extensión	Horario de atención
Project Manager	Cristopher Pérez Marcelo	cperezm1801@fortadigital.mx	5534039085	9:00 - 18:00
Ing. Ciberseguridad / Full Stack	Salazar García Aldo Emmanuel	asalazarg1800@fortadigital.mx	5549447658	9:00 - 18:00
Diseñador UI/UX	Zetina Hernández Issac	izetinah1800@ fortadigital.mx	5554364837	9:00 - 18:00

3. Condiciones generales o requisitos para proporcionar el servicio

- Cliente debe contar con equipos Windows o macOS para instalación del agente.
- Conexión a Internet estable para comunicación con la API en la nube.
- Suscripción activa al servicio.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO	HOJA 3 DE 5 ID DEL 01-25 SERVICIO FECHA DE 23-11-25 ELABORACIÓN
CEDULA DE SERVICIO		

4. Identificación de componentes de infraestructura

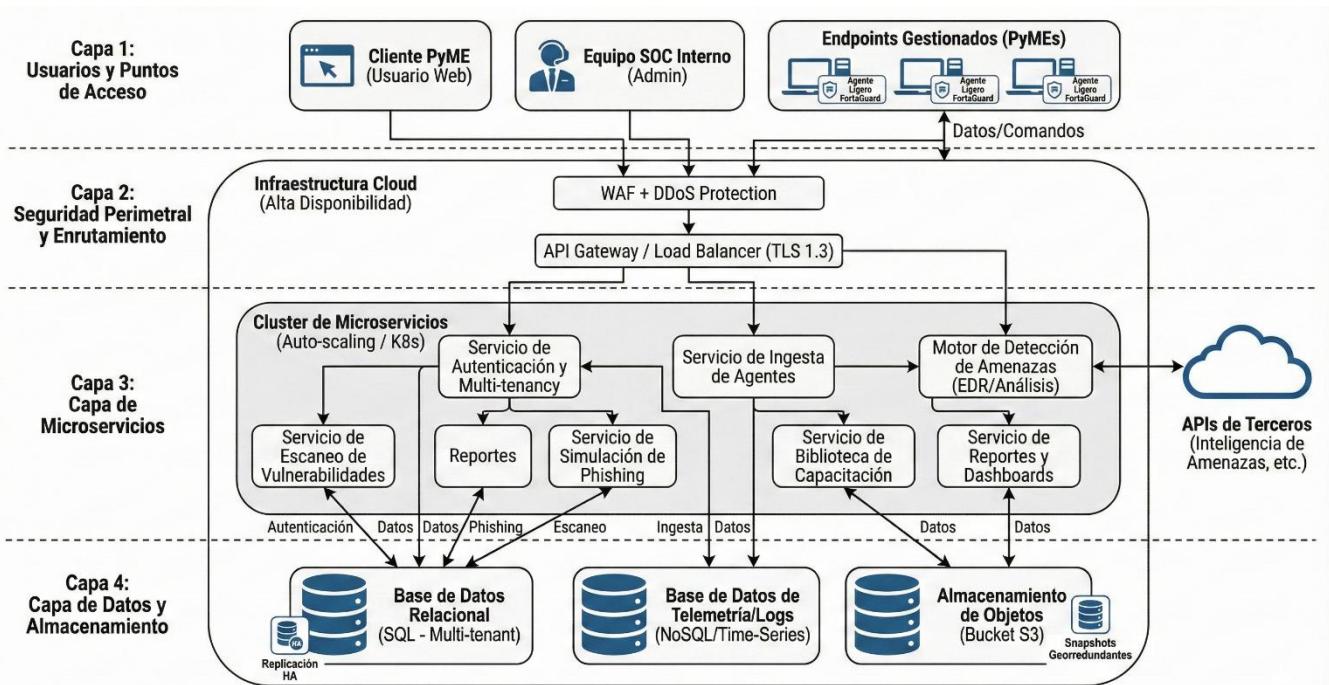


Figura 1. Arquitectura de la plataforma FortaGuard

5. Niveles de servicio (SLA-acuerdos de servicios para los usuarios)

Tipo de nivel de servicio	Compromiso del nivel de servicio
Disponibilidad	Garantizar acceso a la plataforma SaaS el 99.5% del tiempo mensual.
Soporte	Soporte remoto para incidentes críticos de seguridad.
Confidencialidad	Encriptación de datos y base de datos multi-tenant segura
Seguridad	Monitoreo proactivo y respuesta a incidentes mediante SOC.

6. Niveles de servicio (OLA-acuerdos de servicios respecto a elementos de configuración de infraestructura, aplicaciones, etc.)

Elementos de configuración	Tipo de nivel de servicio y compromiso del nivel de servicio	Métricas de los niveles de servicio
Infraestructura Cloud y APIs de Terceros	Capacidad: Escalado automático de microservicios.	Uso de CPU < 80%
	Disponibilidad: Replicación para alta disponibilidad.	RPO < 1 hora



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO

HOJA	4 DE 4
ID DEL SERVICIO	01-25
FECHA DE ELABORACIÓN	23-11-25

CEDULA DE SERVICIO

	Seguridad: Comunicación cifrada (TLS 1.3).	Errores de API < 1%
	Respaldos: Retención de snapshots georredundantes.	Integridad de respaldo = 100%
	Mantenimiento: Ventanas de parcheo de seguridad críticas.	Tiempo de aplicación < 24 horas
	Mantenibilidad: Gestión mediante Infraestructura como Código (IaC).	Tiempo de aprovisionamiento < 30 min
Niveles de servicio para software/aplicación (bases de datos, plataformas, sistemas, etc.):		
Plataforma FortaGuard	Capacidad: Arquitectura diseñada para escalar y soportar múltiples inquilinos (multi-tenant)	Latencia promedio < 200ms
	Disponibilidad: Servicio de agente en endpoint continuo 24/7.	Uptime mensual ≥ 99.9%
	Seguridad: Implementación de prácticas DevSecOps en el ciclo de desarrollo.	0 vulnerabilidades críticas en Prod.
	Respaldos: Backups automatizados diarios.	RTO (Tiempo de Recuperación) < 4 horas
	Mantenimiento: Actualizaciones del agente y plataforma sin interrupción crítica del servicio.	Downtime por actualización = 0 min
	Mantenibilidad: Código basado en microservicios para facilitar la gestión y actualizaciones modulares.	MTTR (Tiempo medio de reparación) < 2 horas
	Soporte al cliente: Atención vía Portal Web y Correo Electrónico.	Tiempo de 1ra respuesta < 4 horas