

Cliente

ID

**Vicepresidencia  
Mercado Corporaciones**Centro de Ciberinteligencia

febrero de 2020

**esidencia  
Mercado Corporaciones**Centro de Ciberinteligencia

febrero de 2020

Título del informe

Cláusula de confidencialidad

Este documento ha sido generado para Cliente, por tanto, la información contenida en él es única, original, privada e intransferible, catalogándolo como un documento con un nivel de clasificación: Confidencial.

Entel CyberSecure presenta este documento entendiendo que el mismo será mantenido bajo estricta confidencialidad por parte del cliente, asumiendo la obligación de mantener absoluta reserva respecto a la información contenida. Asimismo, se compromete a no divulgar, copiar, difundir y/o transferir este documento en su totalidad o parcialidad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Versión | Descripción de liberación | Fecha de liberación |
| 1.0 | Confección inicial del documento | 21/02/2020 |

# Índice

[Cláusula de confidencialidad 2](#_Toc11938939)

[Identificación del documento 3](#_Toc11938940)

[Control de versiones del documento 3](#_Toc11938941)

[Índice 4](#_Toc11938942)

[Listado de tablas 5](#_Toc11938943)

[Listado de figuras 6](#_Toc11938944)

[1. Introducción 7](#_Toc11938945)

[2. Descripción del Servicio 7](#_Toc11938946)

[3. Objetivos del Servicio 8](#_Toc11938947)

[4. Alcances 9](#_Toc11938948)

[5. Metodología 10](#_Toc11938949)

[5.1. Flujo del servicio 10](#_Toc11938950)

[5.2. Etapas que componen el flujo del servicio 10](#_Toc11938951)

[6. Entregables 11](#_Toc11938952)

[7. Horarios de Servicio 12](#_Toc11938953)

[7.1. Acuerdos de niveles de Servicio (SLA) 12](#_Toc11938954)

[8. Flujo de contactos y escalamiento 13](#_Toc11938955)

[9. Responsabilidades del Cliente 14](#_Toc11938956)

[10. Exclusiones del Servicio 15](#_Toc11938957)

[11. Activos declarados para el servicio 16](#_Toc11938958)

1. Introducción

Introducción.

1. Descripción del Servicio

El servicio ….

1. Objetivos del Servicio

El servicio ….

El detalle de las principales actividades del servicio son:

* Unos
* Dos
* Mil.

1. Alcances

Alcance:

* **Blah**: Lorem Ipsum.
* **Blah**: Lorem Ipsum.

1. Metodología
2. Flujo del servicio

Lorem Ipsum:

FOTO ACA

Ilustración 1. Flujo del servicio

1. Etapas que componen el flujo del servicio

Subtítulo 1:

* Uno.
* Dos.

Subtitulo 2:

* Uno
* Dos

1. Entregables

Los entregables asociados a este servicio están alineados con lo ofertado en la propuesta, considerando los siguientes ítems:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo | Descripción | Frecuencia de medida |
| Informe Ejecutivo - Técnico | Descripción. | Mensual |

Tabla 1. Detalle de entregables

Planificación/Coordinación de ejecución

* **Periodicidad**: Trimestral.
* **Fechas / horarios Interno**: A partir de las (18:30) Horas, Hasta las (07:30) Horas.
* **Ventanas**: Lorem ipsum.
* Calendarización de fechas anual.

Cualquier modificación a las fechas y ventanas establecidas, las mismas deben ser aprobadas por cliente.

1. Horarios de Servicio

El servicio de gestión de vulnerabilidades opera en condiciones normales bajo la modalidad descrita a continuación:

* Operación: 7x24.
* Soporte: 5x8 (horario hábil).
* Opcionales: Solicitudes adicionales fuera del ámbito del servicio, se deben gestionar con el Service Delivery Manager de Entel CyberSecure.

1. Acuerdos de niveles de Servicio (SLA)
2. Flujo de contactos y escalamiento

Los contactos válidos establecidos son los siguientes:

CONTACTOS CLIENTE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Entregable | Nombre | Cargo | E-Mail / Teléfono | Escalamiento |
| Informe Ejecutivo - Técnico |  |  |  | Escalamiento 1 |
|  |  |  | Escalamiento 2 |
|  |  |  | Escalamiento 3 |
| Notificación |  |  |  | Escalamiento 1 |

Tabla 2. Matriz contactos del Cliente

CONTACTOS CENTRO DE CIBERINTELIGENCIA (CCI)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Cargo | E-Mail | Teléfono | Escalamiento |
| Contacto Centro de Ciberinteligencia | | ciberseguridad\_cliente@cci-entel.cl | 600 3610 123 | Escalamiento 1 |

Tabla 3. Contactos del Centro de Ciberinteligencia

1. Responsabilidades del Cliente

* Uno
* Dos
* Tres.

1. Exclusiones del Servicio

* Uno
* Dos
* Tres

1. Activos declarados para el servicio

Lorem Ipsum

Disclaimer:

En caso de ser necesario.