

PROCESO DE SOPORTE Y ESCALAMIENTO INCIDENTES



Presentación

Teniendo como objetivo dar a conocer la manera en la cual se llevará a cabo la atención y el soporte técnico que pudiera necesitar el cliente, con respecto a la seguridad informática administrada por los servicios básicos de NETWORK SECURITY ALLIANCE S de R.L de C.V, se presenta este documento en el cual se muestran de manera detallada los pasos seguir con los diferentes colaboradores que actualmente son responsables de la resolución de los problemas que se presentaran.

Objetivo de soporte:

Proporcionar un servicio de soporte técnico donde además de los servicios básicos, se proporcione un servicio de valor agregado.

Metodología de servicio:

NSA designará al menos un ingeniero para realizar la atención al cliente, durante el periodo de vigencia del servicio, así como para la revisión durante la vigencia del contrato.

El cliente designará a uno o varios ingenieros responsables de la administración de la solución previo acuerdo con NSA, estos ingenieros serán los únicos medios de comunicación con NSA para el caso de reportes de soporte (tickets) a la solución.

Una vez reportada la falla, el ingeniero o grupo de ingenieros de NSA hará una serie de diagnósticos y/o preguntas, con el fin de poder asesorar al personal del cliente para poder solucionar la falla vía el medio adecuado, remoto, telefónico, correo electrónico o en sitio.

En caso de soporte en sitio, si al verificarse que el problema de la falla reportada por el cliente no corresponde al equipo descrito en cobertura y/o póliza contratada, se procederá a realizar la facturación al cliente, de los servicios profesionales y gastos que esto genere.

Cobertura:

Número ilimitado de incidencias vía correo electrónico por el tiempo que se haya adquirido la póliza de soporte. El tiempo de respuesta para la atención de estas incidencias será de no más de 4 horas para incidentes de alta prioridad. Dentro de los horarios y los días de servicio definidos.

Soporte técnico telefónico ilimitado por tiempo que se haya adquirido la póliza de soporte. El tiempo de respuesta para la atención de estas incidencias es de no más de 1 hora dentro de los horarios y los días de servicio definidos.

Soporte técnico en sitio será agendado previamente con su respectivo costo previamente acordado, este requerimiento será determinado en conjunto con el soporte técnico designado del cliente. El tiempo de respuesta para la atención de estas incidencias es de no más de 4

horas dentro de los horarios y los días de servicio definidos.

Al término o cierre del ticket de soporte, el ingeniero a cargo entregará una bitácora con el reporte de la falla, de la solución implementada y/o cierre de ticket.

Logística para el soporte.

La logística a seguir con respecto a cómo se deberá atender los casos de soporte que se lleguen a presentar se atenderán de la siguiente forma:

- Cliente: Solicitud de soporte y confirmación del mismo
- NSA: Atención, verificación, seguimiento y resolución del soporte.

Medios de Contacto

Para los tipos de soporte que brinda Network Security Alliance en las pólizas, los datos de contacto son:

- Soporte telefónico:
 - ✓ 55-3096-3351 para servicios 5X8
- Soporte Mesa de Ayuda Zoho Desk :
<https://desk.zoho.com/portal/networksecurityalliance8>
- Soporte correo electrónico:
 - ✓ soporte@networksecurityalliance.com
- Soporte en sitio:
 - ✓ Contactar al consultor NSA.
- Soporte con el fabricante
 - ✓ El consultor (NSA) contacta al fabricante.

NSA se compromete a:

- Proporcionar el servicio de soporte del(los) equipo(s) contemplados en la póliza, al grado de realizar las modificaciones necesarias para su funcionamiento adecuado, dentro de los límites del propio equipo.
- Realizar los cambios requeridos por el cliente en base a una petición expresa de modificación de configuraciones, para adecuar la operación del equipo.
- Asesorar técnicamente lo referente a los cambios que sean considerados como esenciales para el funcionamiento de la solución.
- Se realizaran tres revisiones al año del estado de la solución en cuestión, de manera remota o en sitio, así como su configuración con el personal del cliente.
- En caso de se solicite la revisión en sitio de la solución y esta se ubique en una entidad fuera de la Cd. de México se cargara el valor de los Viáticos, Hospedaje, Gastos de Transportación y de la Localidad, los cuales correrán por cuenta del Cliente.

Esta póliza no obliga a NSA a prestar los servicios siguientes:

- a) Reparación de daños resultantes por el mal uso o negligencia, accidentes, falla de energía eléctrica u otra causa diferente a la operación normal del equipo.
- b) Trabajos y/o fallas externos al equipo, como instalaciones eléctricas, de aire acondicionado o telefonía.
- c) Aquellos servicios que no puedan realizarse porque alteren la configuración o por incluir equipos y condiciones no estipuladas en el presente contrato. Se considera el mantenimiento con las condiciones normales de operación de la solución.
- d) Cualquier otro no mencionado en la presente póliza, como puede ser reemplazo, cambio, préstamo o garantía de hardware, etc.

Metodología del servicio

NSA designara al menos un Ingeniero para realizar el servicio, durante el servicio así como para la revisión durante la vigencia del contrato.

El cliente designará a uno o varios ingenieros responsables de la administración de la solución previo acuerdo con NSA, estos ingenieros serán los únicos medios de comunicación con NSA para el caso de reportes de servicio a la solución.

El cliente solicitará el soporte correspondiente mediante un correo electrónico o vía telefónica, al(los) ingeniero(s) designado(s) por parte de NSA, el cual evaluara si el caso es factible resolverlo vía

telefónica o email, o en su defecto realizar el soporte en sitio, por lo que de ser así, NSA calendarizará la cita correspondiente para la atención del mismo.

Manejo de Incidentes Severidad

Prioridad Alta.

Un incidente que representa una amenaza directa e inminente a la seguridad de la información, continuidad del negocio o cumplimiento regulatorio. Requiere atención inmediata para evitar o contener daños mayores.

Prioridad Media.

Un incidente que no representa un riesgo crítico inmediato, pero podría afectar operaciones, derivar en una amenaza mayor si no se controla, o generar interrupciones importantes a usuarios o sistemas

Prioridad Baja.

Eventos o alertas que no representan una amenaza ni impacto inmediato, y que pueden abordarse como parte del mantenimiento regular o revisión rutinaria

La clasificación de los incidentes de seguridad (Alta, Media o Baja) será realizada conforme a los criterios técnicos generales establecidos. Sin embargo, la categorización final quedará a discreción del equipo de Network Security Alliance considerando el contexto específico, impacto en los activos críticos, naturaleza del servicio afectado y el entorno operativo en el momento del incidente

Tabla de Atención y Escalación

Nivel	Responsable	Intervalo
Nivel 1	Mesa de Servicio 55 3096-3351	30 min
Nivel 2	Diego Romero Lira Gerencia de Operaciones Cel. 55 3734-4920	60 min
Nivel 3	Marco A Acosta Director de Tecnología y Operaciones Cel: 442 631 3367	120 min

Matriz Atención Severidad

Nivel	Responsable	Intervalo
Prioridad Baja	Mesa de Servicio 55 3096-3351 Mesa de Servicio en horario 7X24 55 9506-9926	16 Horas
Prioridad Media	Diego Romero Lira Gerencia de Operaciones Cel. 55 3734-4920	8 Horas
Prioridad Alta	Marco A Acosta Director de Tecnología y Operaciones Cel: 442 631 3367	4 Horas

Logística para el soporte.

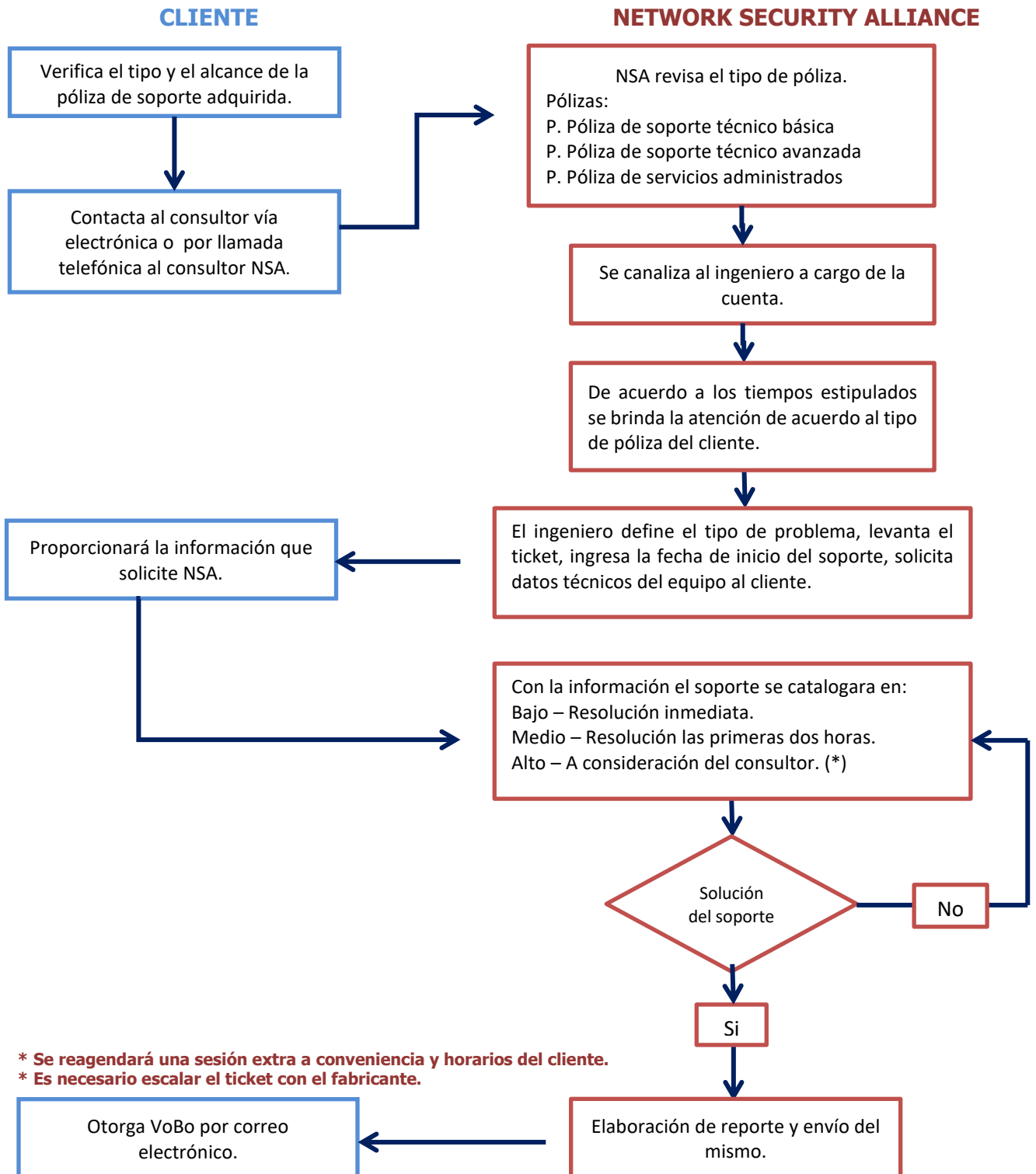
La logística para seguir con respecto a cómo se deberá atender los casos de soporte que se lleguen a presentar se atenderán de la siguiente forma:

- Cliente: Solicitud de soporte y confirmación del mismo
- NSA: Atención, verificación, seguimiento y resolución del soporte.

El proceso que se llevara a cabo en cada uno de los tres tipos de soporte (Remoto, En Sitio, y con Fabricante) se detallan a continuación en un diagrama de flujo con los pasos a seguir:

Logística de soporte

Soporte Vía Remota (HelDesk , Llamada Telefónica y Correo Electrónico)



Logística de soporte En Sitio

