
 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	1 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

# SAMMSSTIC

## GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

### Servicios de Seguridad (Centro de Datos)

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	2 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

## Contenido


1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Síntomas .....	3
4. Herramientas .....	8
5. Roles involucrados .....	8
6. Narrativa de actividades .....	9
7. Diagrama de flujo .....	14
8. Matriz de escalación .....	15
9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA ´ s y OLA ´ s) .....	17

## Tablas

Tabla 1. Síntomas del Servicio de Seguridad (requerimientos e incidentes) .....	8
Tabla 2. Roles involucrados.....	9
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Requerimientos e Incidentes) .....	13
Tabla 4. Matriz de escalación MCS .....	15
Tabla 5. Matriz de escalación AXTEL .....	16

## Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo (Requerimientos e Incidentes).....	14
--	----

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	3 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

## 1. Objetivo


Establecer los pasos a seguir para realizar el correcto registro, solución y seguimiento a los requerimientos e incidentes de los Servicios de Seguridad (Centro de Datos).

## 2. Alcance


Esta guía considera desde el registro hasta el cierre de los requerimientos e incidentes para de los Servicios de Seguridad (Centro de Datos), es de uso para la Mesa Central de Servicios.

## 3. Síntomas


Categoría	Servicio	Síntoma
Gestión de Centro de Datos (incidentes)	Servicios de Seguridad	Servicio de Seguridad Administrada (CPE/ Managed Security)
Gestión de Centro de Datos (incidentes)	Servicios de Seguridad	Servicio Perimetral
Gestión de Centro de Datos (incidentes)	Servicios de Seguridad	Servicios IPS
Gestión de Centro de Datos (incidentes)	Servicios de Seguridad	Servicios de Firewall Aplicación
Gestión de Centro de Datos (incidentes)	Servicios de Seguridad	Servicios de Firewall Base de Datos
Gestión de Centro de Datos (incidentes)	Servicios de Seguridad	Servicios DLP
Gestión de Centro de Datos (incidentes)	Servicios de Seguridad	Servicio de Gestión de Usuarios Privilegiados
Gestión de Centro de Datos (incidentes)	Servicios de Seguridad	Servicios Administrados SOC

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	4 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017


Categoría	Servicio	Síntoma
Gestión de Centro de Datos (incidentes)	Servicios de Seguridad	Servicios de Correlación de Eventos
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Seguridad Administrada (CPE/ Managed Security)-Administración de Seguridad//Requerimiento (firewall)
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Seguridad Administrada (CPE/ Managed Security)-Administración de Seguridad//Reporte (firewall)
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Seguridad Administrada (CPE/ Managed Security)-Administración de Seguridad//Reportes (entregables por bases)
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Seguridad de la Información-Alineación a MAAGTICSI
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Seguridad de la Información-Concientización y Capacitación
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio Perimetral-Alta
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio Perimetral-Baja
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio Perimetral-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios IPS-Alta
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios IPS-Baja
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios IPS-Configuración

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	5 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017


Categoría	Servicio	Síntoma
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios IPS-Actualización
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Firewall Aplicación-Alta
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Firewall Aplicación-Baja
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Firewall Aplicación-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Firewall Base de Datos-Alta
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Firewall Base de Datos-Baja
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Firewall Base de Datos-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Firewall Base de Datos-Actualización
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios DLP-Alta
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios DLP-Baja
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios DLP-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Seguridad-Configuración

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	6 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

Categoría	Servicio	Síntoma
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Gestión de Usuarios Privilegiados-Alta
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Gestión de Usuarios Privilegiados-Baja
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Gestión de Usuarios Privilegiados-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios Administrados SOC-Alta
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios Administrados SOC-Baja
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios Administrados SOC-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios Administrados SOC-Actualización
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios Administrados SOC-Monitoreo
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Correlación de Eventos-Alta
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Correlación de Eventos-Baja
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Correlación de Eventos-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Correlación de Eventos-Monitoreo

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	7 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

Categoría	Servicio	Síntoma
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Borrado Seguro-Actualización
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Borrado Seguro-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Análisis de Vulnerabilidades-Revisión
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Análisis de Vulnerabilidades-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Pruebas de Penetración-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Pruebas de Penetración-Revisión
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Análisis de Riesgos-Revisión
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios de Análisis de Riesgos-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicios Análisis Forense-Revisión
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Pruebas DDoS-Revisión
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Pruebas DDoS-Configuración
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Gestión Modelo de Seguridad-Consultoría

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	8 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

Categoría	Servicio	Síntoma
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Gestión Modelo de Seguridad-Implementación
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Gestión Modelo de Seguridad-Revisión
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Servicio de Gestión Modelo de Seguridad-Documentación
Gestión de Centro de Datos (requerimientos)	Servicios de Seguridad	Seguridad de la Información-Borrado Seguro

*Tabla 1. Síntomas del Servicio de Seguridad (requerimientos e incidentes)*


## 4. Herramientas

- BMC Remedy IT Service Management

## 5. Roles involucrados

Rol	Función
Usuario	Reportar requerimiento/falla de Servicios de Seguridad (Centro de Datos) mediante portal web o correo electrónico. Indicar el VoBo de la solución que realiza la Mesa Especializada.
Mesa Central de Servicios (MCS)	Revisar si el usuario que reporta es el autorizado. Enviar por correo electrónico a la Mesa Especializada de Servicio de Seguridad (Centro de Datos) el ticket generado o la reapertura del mismo, según aplique. Llevar a cabo la validación con el Personal de la Jefatura del Departamento de Centro de Cómputo sobre la




	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	9 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

Rol	Función
	atención y solución del requerimiento/falla para su cierre.
Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Centro de Cómputo)	Enviar a la Mesa Central de Servicios el ticket generado en su herramienta. Atender el requerimiento/falla y documentar en su herramienta la solución y el cierre del ticket, así como el envío de la evidencia de solución a la Mesa Central de Servicios con copia al Personal de la Jefatura del Departamento de Centro de Cómputo.
Personal de la Jefatura del Departamento de Centro de Cómputo	Levantar requerimientos o incidentes mediante el portal web. Validar la solución que ejecuta y envía la Mesa Especializada, enviando su VoBo o en su defecto indicar la reapertura del ticket a la MCS mediante correo electrónico.


Tabla 2. Roles involucrados

## 6. Narrativa de actividades


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario	Reporta falla/requerimiento a la MCS mediante portal web.  <b>Notas:</b> 1) Para aquellos incidentes críticos, el personal autorizado reportará vía telefónica y por correo electrónico directamente a la Jefatura del Departamento de Centro de Cómputo y/o a otra Mesa Especializada si se requiere, con copia a la MCS para que ésta levante el ticket correspondiente y dé el seguimiento respectivo.	Ticket

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	10 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		2) Los datos que se llenan en el Portal Web son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de requerimiento</li> <li>- Servicio</li> <li>- Síntoma</li> <li>- Elemento de Seguridad</li> <li>- Descripción</li> <li>- Severidad</li> </ul>	
2	Mesa Central de Servicios	Analiza la solicitud. ¿La persona que reporta, es un usuario autorizado? <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 4</li> <li>➤ No, ir al paso 3</li> </ul>	Ticket
3	Mesa Central de Servicios	Notifica al usuario que no es válida su solicitud y procede al cierre del ticket. <b>Nota:</b> Se levanta un ticket informativo, ya que se le brindó la atención al usuario.  <b>Ir al paso 23</b>	Ticket
4	Mesa Central de Servicios	Revisa requerimiento/falla que levantó el usuario mediante portal web. ¿El requerimiento/falla pertenece a un tema de Seguridad en el Centro de Datos? <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 5</li> <li>➤ No, ir al Diagrama de Flujo "Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)"</li> </ul>	Ticket
5	Mesa Central de Servicios	Asigna el ticket a la Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Axtel). El ticket se encuentra en "Asignado".	Ticket
6	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Centro de Datos)	Recibe la solicitud de requerimiento/incidente de servicio que le fue asignada.	Ticket
7	Mesa Especializada de Servicios de	Analiza la solicitud para verificar que fue correctamente asignada:	Ticket

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	11 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
	Seguridad (Centro de Datos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si es “Si” Continúa en la actividad 10</li> <li>➤ Si es “No” Continúa en la actividad 8</li> </ul>	
8	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Centro de Datos)	Reasigna la solicitud a la MCS con motivo de estado “Rechazado, mal asignado”.	Ticket
9	Mesa Central de Servicios	Analiza la solicitud y la reasigna a la Mesa Especializada correspondiente. <b>Fin del Procedimiento</b>	Ticket
10	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Centro de Datos)	Actualiza el estado del ticket a “En curso” y comienza a atender la solicitud.	Ticket
11	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Centro de Datos)	Analiza la solicitud para determinar si contiene todos los elementos para la atención. ¿Se requiere información adicional? <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si es “Si” Continúa en la actividad 12</li> <li>➤ Si es “No” Continúa en la actividad 16</li> </ul>	Ticket
12	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Centro de Datos)	Actualiza el estado del ticket a “Pendiente” con motivo de estado “Información adicional sobre el cliente” o “No se localiza el usuario”, documentando en el mismo la información/acción requerida para atender la solicitud.	Ticket
13	Mesa Central de Servicios	Solicita la información/acción al usuario y actualiza el estado del ticket a “Pendiente” con motivo de estado “Información adicional sobre el cliente” o “No se localiza al usuario”. ¿El usuario es localizado o proporciona la información, dentro de 72 horas naturales?	Ticket Correo electrónico


 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	12 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si es “Si” Continúa en la actividad 16</li> <li>➤ Si es “No” Continúa en la actividad 14</li> </ul>	
14	Mesa Central de Servicios	<p>Actualiza el estado del ticket a “Cancelado” documentando en el motivo de estado “No se localizó al usuario o el usuario no proporcionó la información requerida”.</p> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p>	Ticket
15	Mesa Central de Servicios	Carga y/o actualiza en el Ticket la información proporcionada por el usuario. Actualiza el estado del Ticket a “Asignado”.	Ticket
16	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Centro de Datos)	Atiende el requerimiento/incidente. Actualiza el estado del Ticket a “En curso”.	Ticket
17	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Centro de Datos)	Termina/Resuelve el requerimiento o incidente y documenta e incluye evidencia en la herramienta. Actualiza el estado del ticket a “Terminado/Resuelto”	Ticket
18	Mesa Central de Servicios	Envía al personal de la Jefatura de Departamento de Centro de Cómputo que hizo la solicitud, el correo con la evidencia de solución para su Vo.Bo	Correo electrónico
19	Jefatura de Departamento de Centro de Cómputo	<p>Revisa la solución y si es necesario involucra al usuario.</p> <p>¿El requerimiento/falla ha sido solucionado(a)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 22</li> <li>➤ No, ir al paso 20</li> </ul>	Correo electrónico
20	Jefatura de Departamento de Centro de Cómputo	Envía correo electrónico a la MCS indicando la reapertura del ticket.	Correo electrónico

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	13 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
21	Mesa Central de Servicios	Re-assigna el requerimiento/incidente a la Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Centro de Datos).  <b>Continúa en la actividad 5</b>	Ticket
22	Jefatura de Departamento de Centro de Cómputo	Envía correo a la MCS con su Vo.Bo., indicando que se dio solución adecuada al ticket.	Correo electrónico
23	Mesa Central de Servicios	Realiza el cierre del ticket.  <b>Fin del Procedimiento</b>	Ticket

*Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Requerimientos e Incidentes)*

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	14 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

## 7. Diagrama de flujo

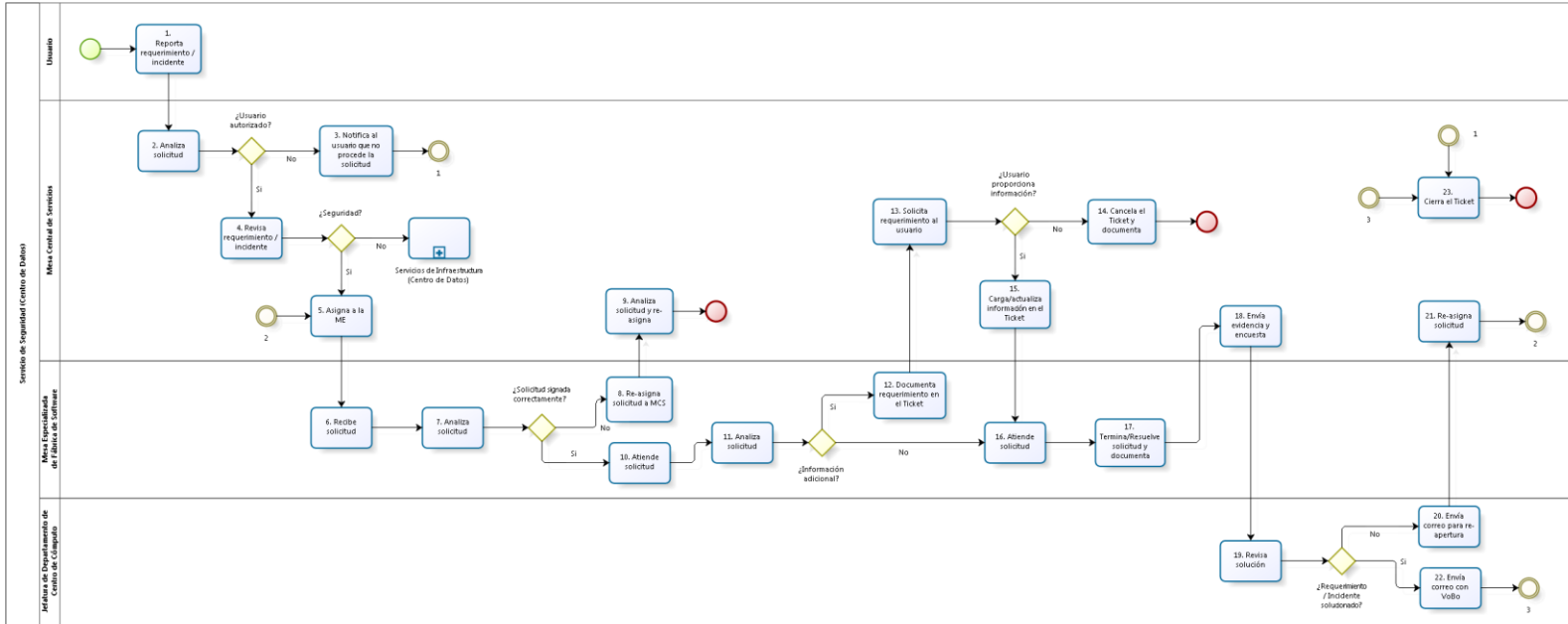

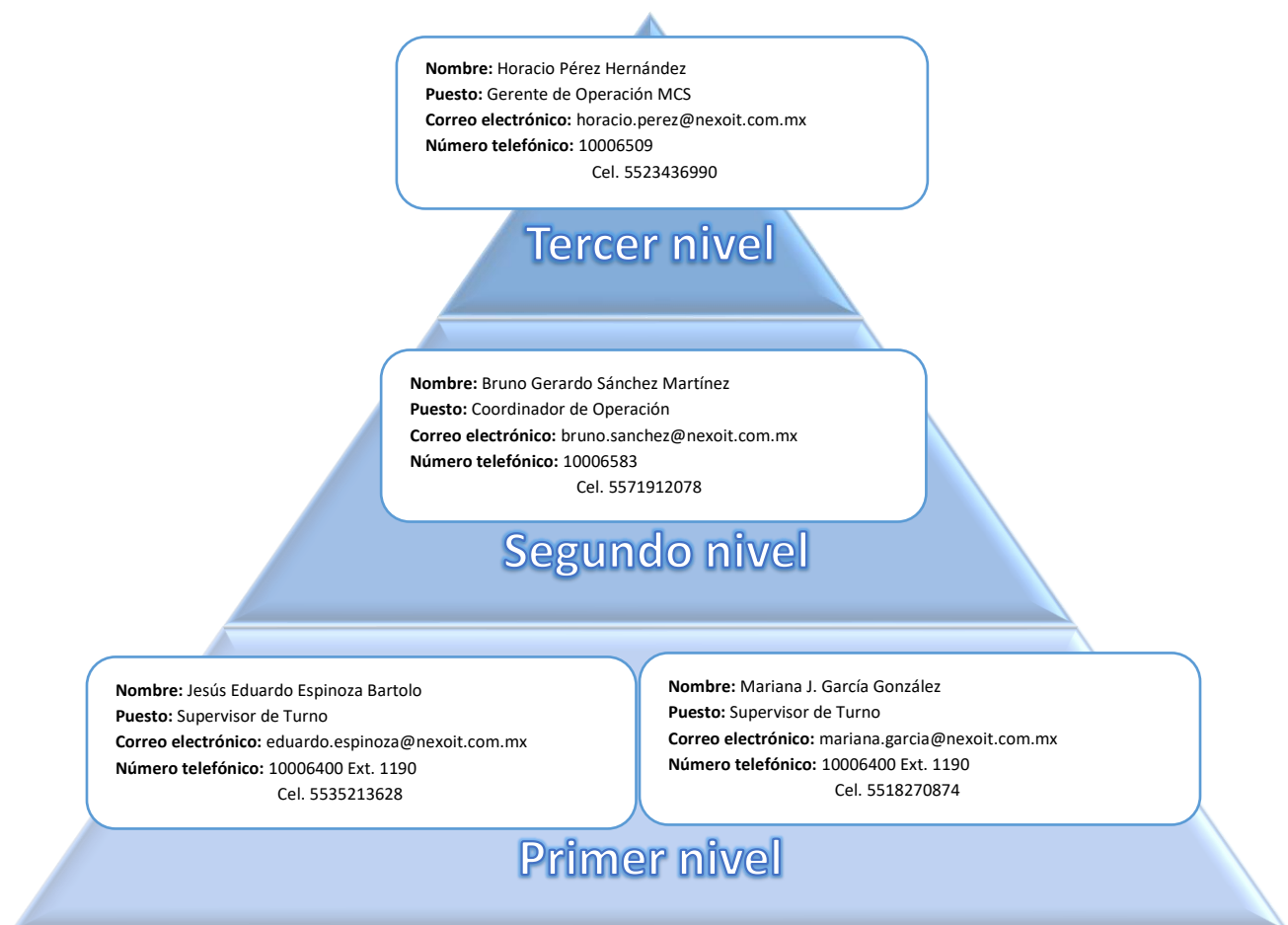


Figura 1. Diagrama de flujo (Requerimientos e Incidentes)

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	15 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

## 8. Matriz de escalación

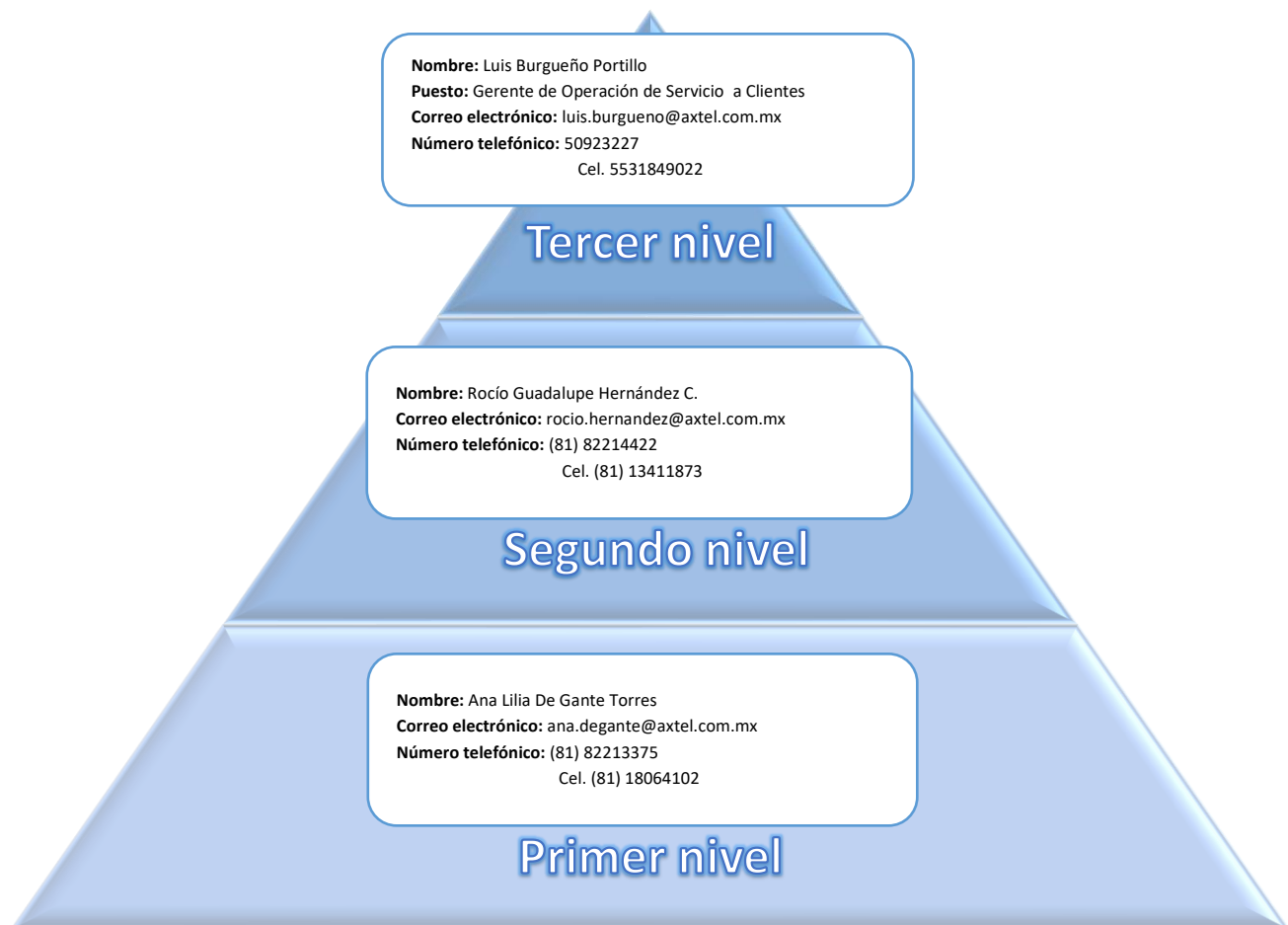
### Escalación Mesa Central de Servicios



*Tabla 4. Matriz de escalación MCS*


	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	16 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

## Escalación Mesa Especializada AXTEL



*Tabla 5. Matriz de escalación AXTEL*



 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	17 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

## 9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA's y OLA's)


### Acuerdos de Nivel Operacional

#### 1) Comunicación

Toda la comunicación, solicitudes de información y retroalimentación se llevará a cabo mediante la Bitácora y/o Detalles de Trabajo.

#### 2) Incidentes Proactivos

Para los supuestos que un evento en la infraestructura amerite una respuesta inmediata, la Mesa Especializada de Servicios de Seguridad aperturará un ticket hacia la MCS, quedando el estatus de éste en asignado, la Mesa Especializada será la encargada de cambiar los estados del ticket, de "En curso" hasta llegar a "Resuelto".

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	18 de 18
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

### Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Verónica de Jesús Moreno Espinosa Jefa de Departamento de Capacitación	03/05/2018	1.0	Versión inicial
		2.0	Se actualiza la matriz de escalación de MCS y se actualizan las firmas de autorización.

### Firmas de Autorización

Actividad	Nombre y Cargo	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrábano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	Lic. Jorge Armando Barrón Hernández Jefe de Departamento de Centro de Datos	
Aprobó	Ing. Arturo Balderas Martínez Jefe de Servicios de Cómputo	