

Vicepresidencia de Infraestructura

junio 2019

**ANEXO 3.1 - Matriz de Responsabilidades para los servicios de soporte fabricante, y mantenimiento preventivo para el Sistema de Prevención de Intrusiones (IPS – Intrusion Prevention System) Tipping Point**

## Información General

Identificación del Documento		
Nombre del Archivo: <b>Matriz de Responsabilidades Vicepresidencia de Infraestructura.doc</b>	Código del Documento: <b>VPINF-0001</b>	Edición actual: <b>01</b>
Elaborado originalmente por: <b>Gerencia Administración Red Central</b>	Unidad: <b>Dirección de Gestión Plataformas y Red</b>	Fecha: <b>21/03/2019</b>
Documento Permanente ( )	Documento Temporal (X)	Vigencia: 32 <b>meses</b> Mes vencimiento: <b>nov 2021</b>

Revisiones del Documento			
Edición	Responsable de modificación / revisión	Breve descripción de la modificación / revisión	Fecha de modificación / revisión
01	Jenny Elizabeth Caibe B.	Documento inicial	21/032019

FOR-0001 Edición 01

Revisión y Aprobación				
	Nombre	Unidad	Firma	Fecha
<b>Preparado por:</b>	Jenny Elizabeth Caibe B	Dirección Gestión Plataformas y Red		21/032019
<b>Aprobado por:</b>	Luis Eduardo Muñoz	Dirección Gestión Plataformas y Red		21/032019
<b>Aprobado por:</b>	Iván Mauricio Montenegro A	Gerencia Administración de Red Central		21/032019
<b>Aprobado por:</b>	Efraín Martínez Monroy	Vicepresidente		21/032019

Edición: 01

Este documento contiene información confidencial de ETB. Se prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización. Propiedad de ETB

## Tabla de Contenido

1. Consideraciones Generales .....	4
2. Preparación de Sitios y Adquisición de Permisología .....	5
3. Energía .....	6
4. Soporte técnico y mantenimiento preventivo .....	6
5. Seguridad .....	7

## 1. Consideraciones Generales

Nº	Elementos	Responsable		Responsable		
		Proveedor	ETB	ETB		
				DASON – Seguridad TI	Supervisión	Proyecto
<b>1</b>	<b>Consideraciones Generales</b>					
1.1	Brindar acceso físico a las instalaciones donde se encuentran los elementos objeto del contrato	No	Sí	Si	No	No
1.2	Inventario actualizado de los elementos objeto del contrato	No	Sí	Sí	No	No
1.3	Disponer de las herramientas necesarias para el servicio de soporte de los equipos y software.	Sí	No	No	No	No
1.4	Disponer de las herramientas de software y hardware para el diagnóstico del hardware objeto del contrato.	Sí	No	No	No	No
1.5	Disponer del software, actualizaciones, herramientas de diagnóstico para el soporte y mantenimiento del software relacionado como parte del contrato.	Sí	No	No	No	No
1.6	Garantizar el acceso por correo electrónico e internet para las solicitudes de soporte, consultas, para los elementos objeto del presente proceso.	Sí	No	No	No	No
1.7	Enviar oportunamente la información solicitada por el contratista para las solicitudes de soporte, descarga de software, consultas, para los elementos objeto del presente proceso.	No	Si	Sí	No	No
1.8	Controlar y coordinar los recursos tanto de personal, como físico y logístico para el cumplimiento de las actividades conjuntas generadas o requeridas para el cumplimiento de las condiciones de soporte de los elementos objeto del presente contrato.	Si	No	No	No	No
1.9	Supervisión de actividades necesarias para la instalación temporal de elementos tecnológicos provistos por el proveedor.	No	Si	Si	No	No
1.10	Almacenaje de equipos hasta disponibilidad de sitio para soporte y mantenimiento por un periodo no mayor a cinco (5) días a partir del inventario perceptivo	No	Si	Sí	No	No
1.11	Coordinar seguridad con las áreas correspondientes para el acceso a las instalaciones.	No	Si	No	Si	No
1.12	Facilitar herramienta que permita registrar y hacer seguimiento a cada uno de los requerimientos	Si	No	No	No	No
1.13	Contar con la logística necesaria para prestar los servicios objeto de la presente contratación en forma remota, entendiendo servicio remoto, como fuera de las instalaciones de ETB	Si	No	No	No	No

## Matriz de Responsabilidades

1.14	Disponer de las herramientas y permisos necesarios para el acceso remoto del personal de soporte	No	Si	Si	No	No
1.15	Disponer de un gerente de cuenta quien será el contacto directo durante la vigencia del contrato	Si	No	No	No	No
1.16	Designar supervisor o supervisores del contrato	No	Si	No	Si	No
1.17	Atender los casos reportados por ETB para garantizar la correcta operación y funcionamiento de la solución basado en sus funcionalidades y la arquitectura desplegada.	Si	No	No	No	No
1.18	Todos los casos reportados y actividades de mantenimiento programadas deben quedar resueltos y aceptados a satisfacción antes de finalizar el contrato	Si	No	No	No	No

## 2. Preparación de Sitios y Adquisición de Permisología

Nº	Elementos	Responsable		Responsable ETB		
		Proveedor	ETB	ETB		
				DAI – Seguridad Ti	Supervisión	Proyecto
<b>1</b>	<b>Permisos: Preparación de sitios y adquisición de permisología</b>					
1.1	Suministro de información del personal requerido para el cumplimiento de los servicios objeto del contrato.	Si	No	No	No	No
1.2	Suministro de elementos requeridos para el cumplimiento de los servicios objeto del contrato.	Si	No	No	No	No
1.3	Información actualizada de la ubicación de los equipos y elementos objeto del presente proceso.	No	Si	Si	No	No
<b>2</b>	<b>Reporte de levantamiento de información de sitios y rutas</b>					
2.1	Datos de sitios	No	Si	Si	No	No
2.2	Suministro de permisos de acceso a los sitios	No	Si	No	Si	No

### 3. Energía

No.	Elementos	Responsable		Responsable		
		Proveedor	ETB	ETB		
				DAI – Seguridad Ti	Supervisión	Proyectos
1	<b>Energía</b>					
1.1	Garantizar la disponibilidad para el correcto funcionamiento y los recursos de soporte técnico de los elementos objeto del contrato.	No	Sí	Sí	No	No
1.2	Garantizar y disponer de los recursos de acuerdo a las especificaciones y características técnicas de los elementos.	No	Si	Si	No	No

### 4. Soporte técnico y mantenimiento preventivo

Nº	Elementos	Responsable		Responsable		
		Proveedor	ETB	ETB		
				DAI - Seguridad	Supervisión	Proyecto
1	<b>Condiciones requeridas del Servicio</b>					
1.1	Especificación del procedimiento para el servicio de soporte técnico y el acceso a las nuevas versiones o parches de los elementos de software, indicando mecanismos de recepción, análisis, solución, escalamiento, documentación y seguimiento a problemas, inquietudes y llamadas.	Si	No	No	No	No
1.2	Obtener acceso a la base de conocimientos que provea el fabricante y permitirle elevar consultas de carácter técnico funcional de software.	Sí	No	No	No	No
1.3	Proveer o autorizar al contratista acceso a la cuenta de ETB con el Fabricante	No	Si	Si	No	No
1.4	Revisar, probar y confirmar las actualizaciones que sean liberadas por el fabricante durante la vigencia del periodo del contrato de soporte técnico	Si	No	No	No	No
1.5	Generar las solicitudes de RMA en caso que la solución del incidente amerite reemplazo de alguna parte	Si	No	No	No	No
1.6	Preparar la nueva parte (RMA) y definir el procedimiento para su instalación en ETB	Si	No	No	No	No
1.7	Poner a disposición de ETB las vacunas digitales liberadas por fabricante para su descarga y distribución en los equipos.	Si	No	No	No	No
2	<b>Condiciones de Mantenimiento Preventivo</b>					

## Matriz de Responsabilidades

Nº	Elementos	Responsable		Responsable		
		Proveedor	ETB	ETB		
				DAI - Seguridad	Supervisión	Proyecto
2.1	Entregar el plan de mantenimiento preventivo 15 días previos a la ejecución del mantenimiento	Sí	No	No	No	NO
2.2	Realizar pruebas en ambiente laboratorio que garanticen la correcta ejecución del mantenimiento y los tiempos de las actividades. El ambiente de laboratorio es provisto por el contratista.	Sí	No	No	No	No
2.3	Realizar un chequeo a la configuración y funcionamiento del software, y actualización a las últimas versiones estables disponibles de cada uno de los elementos de la solución.	Sí	No	No	No	No
2.4	Realizar verificación del funcionamiento del hardware y limpieza si es requerido.	Sí	No	No	No	No
2.5	Suministrar el informe del mantenimiento preventivo ejecutado relacionando los problemas encontrados, su tratamiento y solución, así como las recomendaciones para mejorar la configuración y desempeño de la solución con su respectivo plan de trabajo.	Sí	No	No	No	No

## 5. Seguridad

Nº	Elementos	Responsable		Responsable		
		Proveedor	ETB	ETB		
				DAI - Seguridad	Supervisión	Proyecto
6.1	Conocer y cumplir las políticas de seguridad de la información que se encuentren vigentes en ETB las cuales establecen los criterios y comportamiento que deben seguir todos los miembros de la comunidad empresarial de ETB (empleados, contratistas, pasantes y terceros entre otros), con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Dentro de estas políticas se incluye el uso de la red corporativa, acceso remoto, y estaciones de trabajo de terceros entre otros	Si	No	No	No	No
6.2	Se debe hacer conocer las políticas de seguridad adoptadas por la compañía	No	Si	No	Si	No
6.3	Controles necesarios para asegurar que el acceso a la información se otorgue únicamente a personal autorizado	No	Si	No	Si	No