



Convergence
SERVICES

Servicios Convergence



¿Qué hace Convergence por tu empresa o institución?



Asesorar, formar, estructurar e implementar en materia de IT con procesos funcionales y seguros, buscando que el área tecnológica esté liderada por personal capacitado, **alineada a los estándares internacionales; ISO 27001 de la seguridad de la información e ISO 22301 de la continuidad del negocio**

Nuestros servicios generales son:



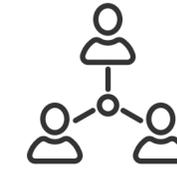
Servicios de administración de redes Alámbricas e inalámbricas



Administración de servidores (Windows y Linux)



Administración de equipo de computo



Soporte técnico de primera y segunda línea



Gestión de proveedores nacionales e internacionales



Administración de servicios



Servicios en la nube (AWS)

Contamos con **Servicios Clave** como:

● **Consultoría** de certificaciones

● **Certificadores**

● Fortalecer los aspectos evaluados en las certificaciones **ISO 27001 e ISO 22301**



Iniciamos el proceso con una meticulosa planeación y levantamiento de necesidades **para identificar necesidades como:**

- 🕒 Consultoría
- 🕒 Desarrollo de documentación y procesos para la correcta operación
- 🕒 Diseño e implementación de **HA (Alta disponibilidad)**
- 🕒 Diseño e implementación de **DRP (plan de recuperación de desastres)**
- 🕒 Identificación de cumplimiento de ISOS y otras certificaciones, y revisión de información **para la acreditación con contacto directo con las casas certificadoras**
- 🕒 Identificación de necesidades de desarrollo adicionales

¿Cómo lo hacemos?

Fase Inicial

Como fase inicial un periodo de **tres meses de operación cruciales para entender la operación del cliente e identificar las áreas de oportunidad donde se tiene que prestar mayor atención.**

Posterior a ella se presentará un reporte de resultados y hallazgos identificados correspondientes a la conclusión de dicha fase para poder implementar mejoras, procesos, recomendaciones tecnológicas, remediaciones que contribuyan a la correcta estructura. Ejemplos:

- 🔄 Análisis de los sistemas y seguridad
- 🔄 Establecimiento de zona segura para información sensible
- 🔄 Análisis y resolución de problemas de redes
- 🔄 Resolución de observaciones de seguridad
- 🔄 Monitoreo de activos
- 🔄 Introducción de procesos operativos

Fase de implementación

Se solventarán los hallazgos de la fase inicial.

Plan de Acción

Conforme a los objetivos definidos, se plantea el siguiente plan de trabajo diseñado en las siguientes fases.

Fase de mejoras

Adaptación con base en las necesidades de la operación, considerando los alcances de la propuesta.

Fase de seguimiento

- Adaptación de los procesos operativos por parte de todo el equipo.
- Entrega de primeros reportes mensuales basados en el desempeño
- Alineamiento completo entre procesos operativos y procesos de seguridad de la información



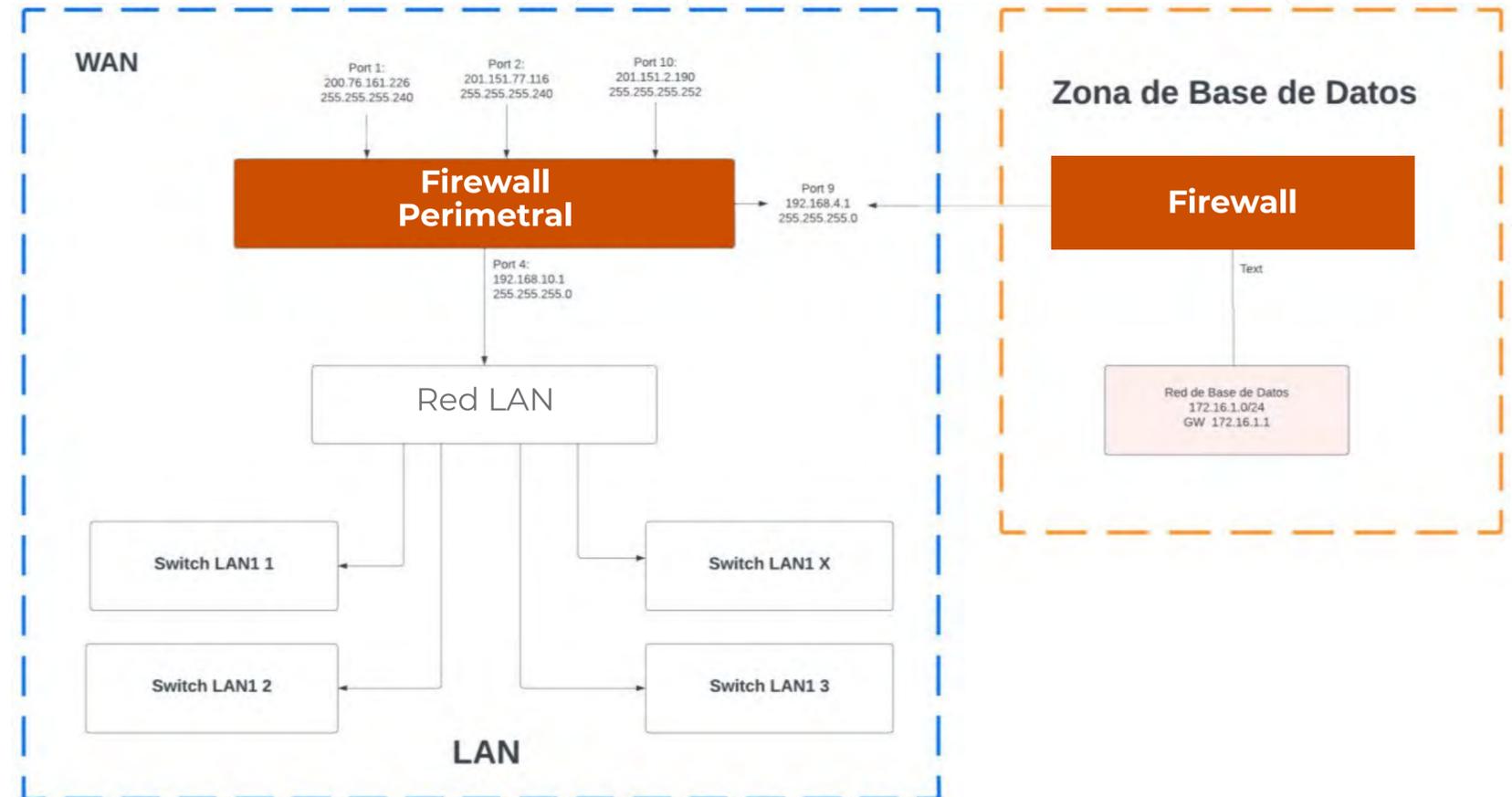
Convergence
SERVICES



Fases iniciales

Identificación de Zonas seguras (física y lógica)

Se identificarán los activos y recursos principales que pertenezcan a la zona segura, **generando una sección de activos críticos**. Los activos críticos serán identificados en la fase de análisis y con base en los resultados de éstos, en la etapa inicial se determinará la configuración del equipo de seguridad Firewall Swiches administrables de manera óptima. Durante el segundo trimestre se tiene la actividad de evaluar si se optimiza la configuración.



Redes

Se ejecutará un **análisis a la red**, es posible hallar **múltiples riesgos**, mismos que serán solventados, teniendo de **manera general las siguientes acciones:**

- Una sola red segmentada como **alámbrica o inalámbrica de acuerdo a las necesidades.**
- Control sobre el tráfico, para lo cual **se crearán perfiles de navegación asociados a cada red**, con lo cual se tiene un control granular de los permisos de navegación.
- Control de acceso a la red, por lo cual **se implementa un control de acceso a través de la dirección física de los dispositivos.**

The screenshot shows the FortiGate 400E configuration page for the 'Network' section. It displays a table of interfaces and SD-WAN zones. The table has columns for Name, Type, Members, IP/Netmask, Transceiver(s), Administrative Access, and DHCP Clients.

Name	Type	Members	IP/Netmask	Transceiver(s)	Administrative Access	DHCP Clients
Wifi (port6)	Physical Interface		192.168.100.1/255.255.255.0		PING	
Wifi_Unifi (port7)	Physical Interface		192.168.102.1/255.255.255.0		PING HTTPS HTTP	185
Wifi_Vlans (port15)	Physical Interface		0.0.0.0/0.0.0.0		PING HTTPS HTTP	
Invitados (Vlan_93)	VLAN		192.168.93.1/255.255.255.0		PING	
Moviles (Vlan_94)	VLAN		192.168.94.1/255.255.255.0		PING	43
Operaciones (Vlan_96)	VLAN		192.168.96.1/255.255.254.0		PING	21
Vlan_92	VLAN		192.168.92.1/255.255.255.0		PING	
SD-WAN Zone	SD-WAN Zone					
upg-zone-port1	SD-WAN Zone	Alestra Radio 100 MB (port1)	0.0.0.0/0.0.0.0			
upg-zone-port2	SD-WAN Zone	Alestra 300 MB 1 FIBRA (port2)	0.0.0.0/0.0.0.0			
upg-zone-port5	SD-WAN Zone	totalplay 500 MB (port5)	0.0.0.0/0.0.0.0			
virtual-wan-link	SD-WAN Zone	Alestra_300Mb_2_FIBRA (port10)	0.0.0.0/0.0.0.0			

The screenshot shows a network management interface with a table of network settings. The table has columns for Name, Network, Broadcasting APs, Clients (Peak), Security, and Experience.

Name	Network	Broadcasting APs	Clients (Peak)	Security	Experience
VIP	LAN	All AP Groups	13 (23)	WPA Personal	Excellent
Oficinas	LAN	All AP Groups	103 (125)	WPA Personal	Excellent
IronJuan	LAN	All AP Groups	0 (4)	WPA Personal	N/A
CLIENTES	LAN	SALAS DE JUNTA	1 (3)	Open	Excellent
Invitados	Vlan_93	All AP Groups	0 (1)	WPA Personal	N/A
Moviles	Vlan_94	All AP Groups	24 (39)	WPA Personal	Excellent
Operaciones	Vlan_96	All AP Groups	20 (28)	WPA Personal	Excellent



Lineamientos **ISOS 27001 y 22301**

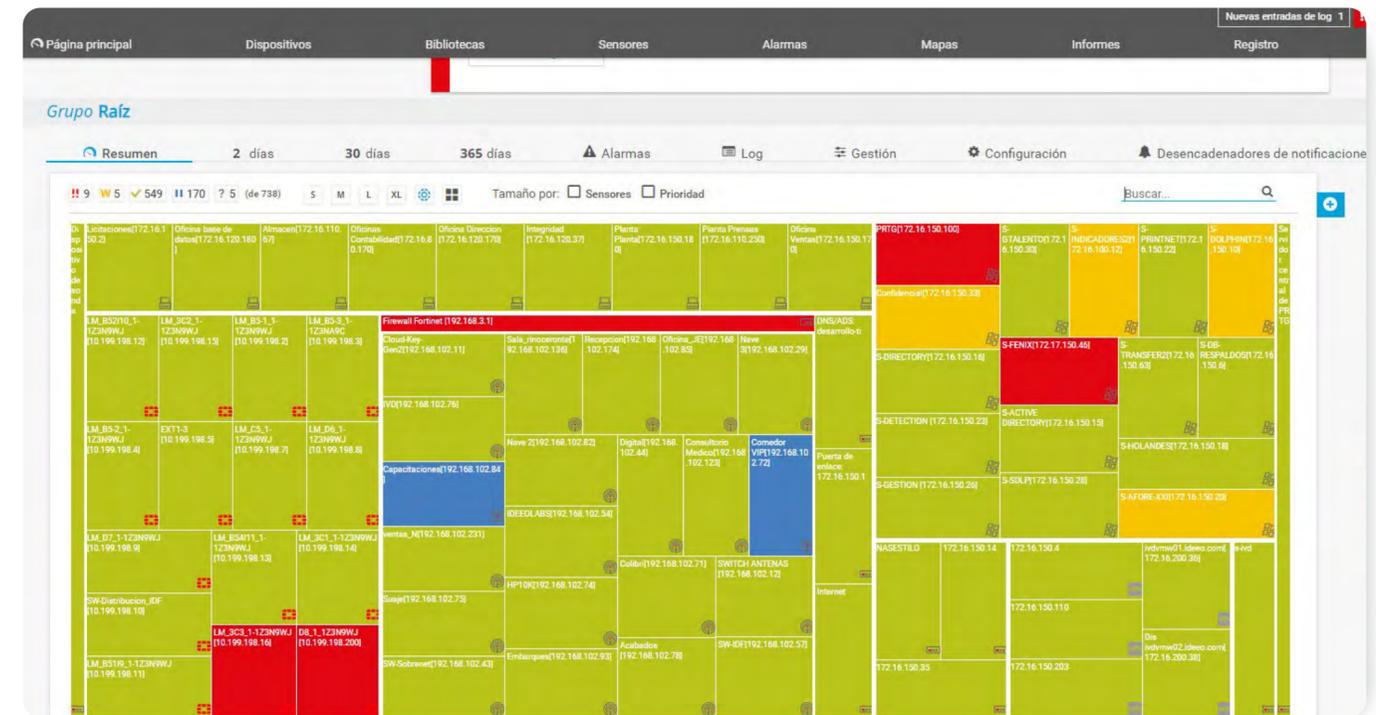
Nuestra fortaleza en servicios de consultoría es la experiencia para el cumplimiento y alinearnos a las exigencias de la **ISO 27001 de la seguridad de la información e ISO 22301 de la continuidad del negocio**, siendo las acciones a considerar como más significativas las siguientes:

- 🔄 Estrategia **integral de continuidad de negocio**
- 🔄 Análisis **periódicos de riesgos**
- 🔄 Instalación de **arquitectura de DRP**
- 🔄 Implementación de Herramienta de Tickets **para una completa trazabilidad de los eventos**
- 🔄 Instalación de antivirus

Monitoreo Pro Activo

Monitoreo de equipos físicos y lógicos que estén corriendo o funcionando, se dará de alta los activos más críticos en el sistema de monitoreo, mismos que están categorizados en: Switches, Firewalls, Access Points, Servidores e Impresoras. Se evaluará el uso de 1,000 sensores.

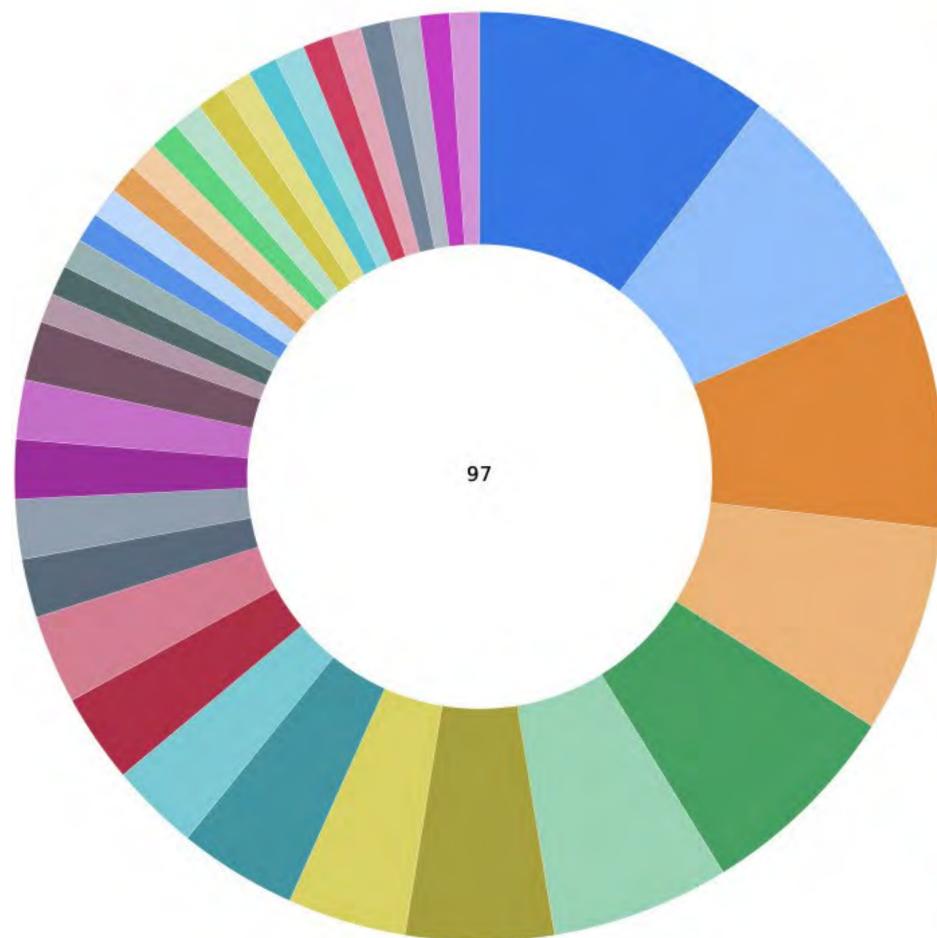
Se cubrirá con el sistema de monitoreo Por último, si bien es cierto la implementación de una herramienta de monitoreo se puede concluir al 100%, es importante mencionar que durante la siguiente fase se estará optimizando la estrategia de monitoreo.



Lista Top 10

Mejor disponibilidad (disponibilidad más alta)			Peor disponibilidad (tiempo de inactividad mayor)		
Tiempo activo [%]	Sensor	Dispositivo	Tiempo de inactividad [%]	Sensor	Dispositivo
100.0000%	✓ (049) La comer Traffic	Firewall Fortinet [192.168.3.1]	74.1099%	⚠ Receptor de Syslog	Firewall Fortinet [192.168.3.1]
100.0000%	✓ (044) VPN.Liverpool Traffic	Firewall Fortinet [192.168.3.1]	68.5165%	✓ Ping	Almacen[172.16.110.67]
100.0000%	✓ Receptor de Syslog - DLP	Dispositivo de sonda	51.3351%	✓ Ping	Embarques[192.168.102.93]
100.0000%	✓ Log de evento: System	S-DIRECTORY[172.16.150.16]	43.6160%	⚠ Disk Free: C:\Label: Serial...	S-FENIX[172.17.150.46]
100.0000%	✓ Log de evento: Security	S-DIRECTORY[172.16.150.16]	41.4903%	✓ Ping	Planta Prensas [172.16.110.250]
100.0000%	✓ Log de evento: DNS Server	S-DIRECTORY[172.16.150.16]	13.7018%	✓ Ping	Integridad [172.16.120.37]
100.0000%	✓ Log de evento: Application	S-DIRECTORY[172.16.150.16]	10.9835%	✓ (005) port5 Traffic	LM_3C2_1-1Z3N9WJ [10.199.198.15]
100.0000%	✓ Log de evento: Active Dire...	S-DIRECTORY[172.16.150.16]	10.9162%	✓ (028) port28 Traffic	LM_3C2_1-1Z3N9WJ [10.199.198.15]
100.0000%	⚠ Disk Free: E:\Label:Afore...	S-AFORE-XXI[172.16.150.20]	10.5251%	✓ (003) port3 Traffic	LM_3C2_1-1Z3N9WJ [10.199.198.15]
100.0000%	✓ Disk Free: C:\Label: Serial...	S-AFORE-XXI[172.16.150.20]	7.0724%	✓ Ping	Planta Planta[172.16.150.180]

Licencias se venden por separado*



- Sin acceso red wifi/ETH - 10 - 10.31%
- Equipo no enciende PC - 8 - 8.25%
- No responde impresora - 8 - 8.25%
- Error equipo PC - 7 - 7.22%
- Sin acceso internet - 7 - 7.22%
- Error periféricos PC - 6 - 6.19%
- Error aplicativo PC - 5 - 5.15%
- Atasco de Papel - 4 - 4.12%
- Torniquetes inactivos - 4 - 4.12%
- Acceso sitio(s) internet - 3 - 3.09%
- No lee tarjetas torniquetes - 3 - 3.09%
- No visualización - 3 - 3.09%
- Acceso carpeta compartida - 2 - 2.06%
- Ajustes escaner - 2 - 2.06%
- Atasco Papel - 2 - 2.06%
- Daño teléfono - 2 - 2.06%
- Liberación MEM/HDD SRV - 2 - 2.06%
- Accesos AD - 1 - 1.03%
- Agregar impresora - 1 - 1.03%
- Ajustes impresión - 1 - 1.03%
- Alerta/Detección AV - 1 - 1.03%
- Bandeja atascada - 1 - 1.03%
- Colocar contraseña correo - 1 - 1.03%
- Decarga información PC - 1 - 1.03%
- Desbloqueo de usuario AD - 1 - 1.03%
- Desbloqueo usuario AD - 1 - 1.03%
- Desconexión SRV - 1 - 1.03%
- Ejecutar privilegios admin AD - 1 - 1.03%
- Error CIM - 1 - 1.03%
- Impresora apagada - 1 - 1.03%
- Impresora desactivada - 1 - 1.03%
- Intermittencia Wifi - 1 - 1.03%
- Realizar ajustes de impresión - 1 - 1.03%
- Restablecimiento contraseña AD - 1 - 1.03%
- Restablecimiento contraseña correo - 1 - 1.03%
- Sin acceso servidor/aplicativo - 1 - 1.03%

Implementación de **Procesos**

Durante la primera fase se podrá identificar y clasificar el tipo de solicitudes de servicios que se presentan con mayor frecuencia, considerando lo anterior, es importante definir y acordar por ambas partes los SLAs definidos y los KPIs que registrarán el desempeño de los meses subsecuentes.

Con lo anterior, se implementará una Mesa de Servicio para procesar los tickets que van dirigidos a TI, se trabajará en procesos operativos alineados a los requerimientos del área de Seguridad de la Información y se continuará trabajando en la optimización del flujo de soporte hacia el usuario final.



Convergence
SERVICES

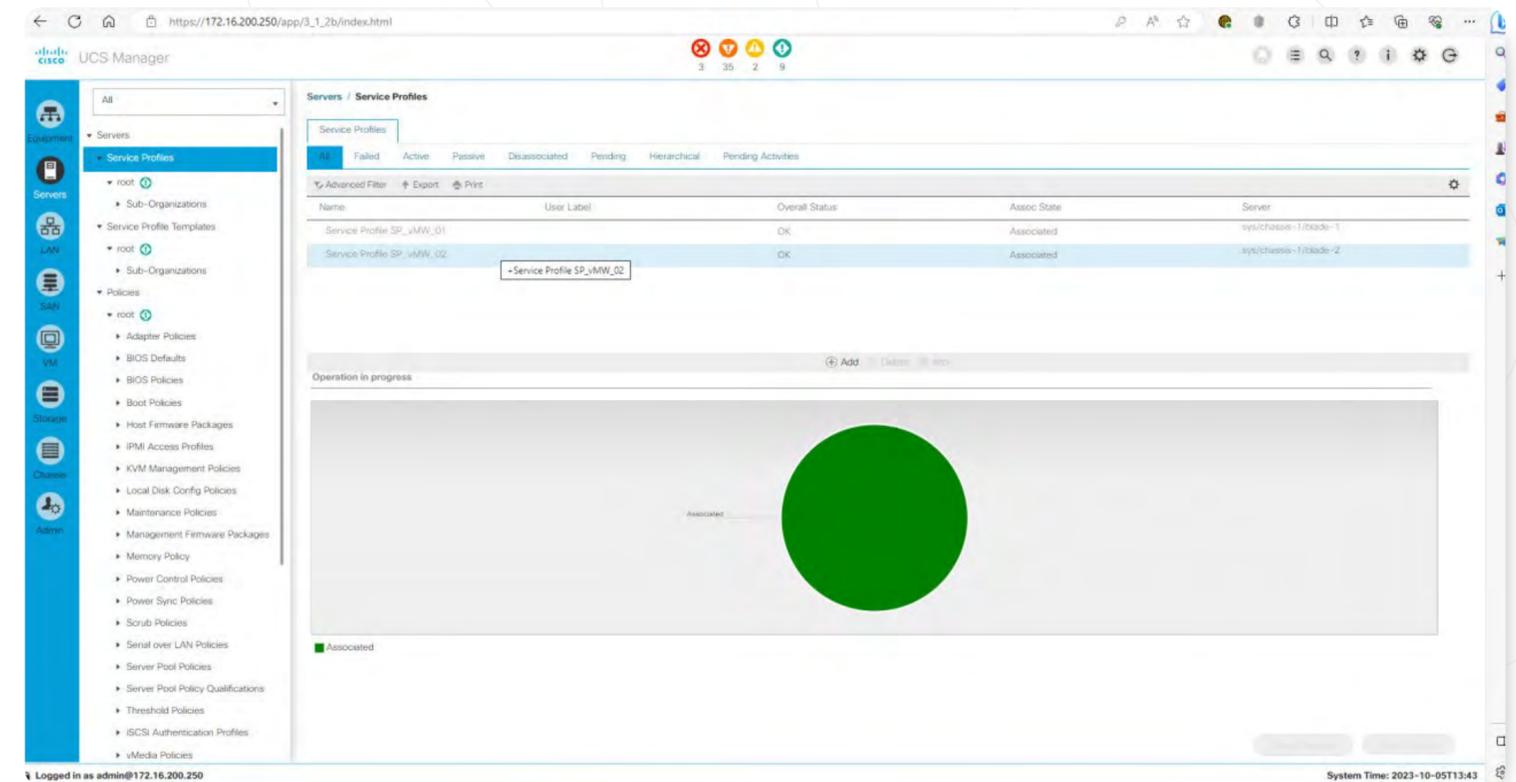
Fase de mejoras continuas

Optimización de recursos

Se evaluará los pasos a seguir para optimizar el uso y aprovechamiento del servidor

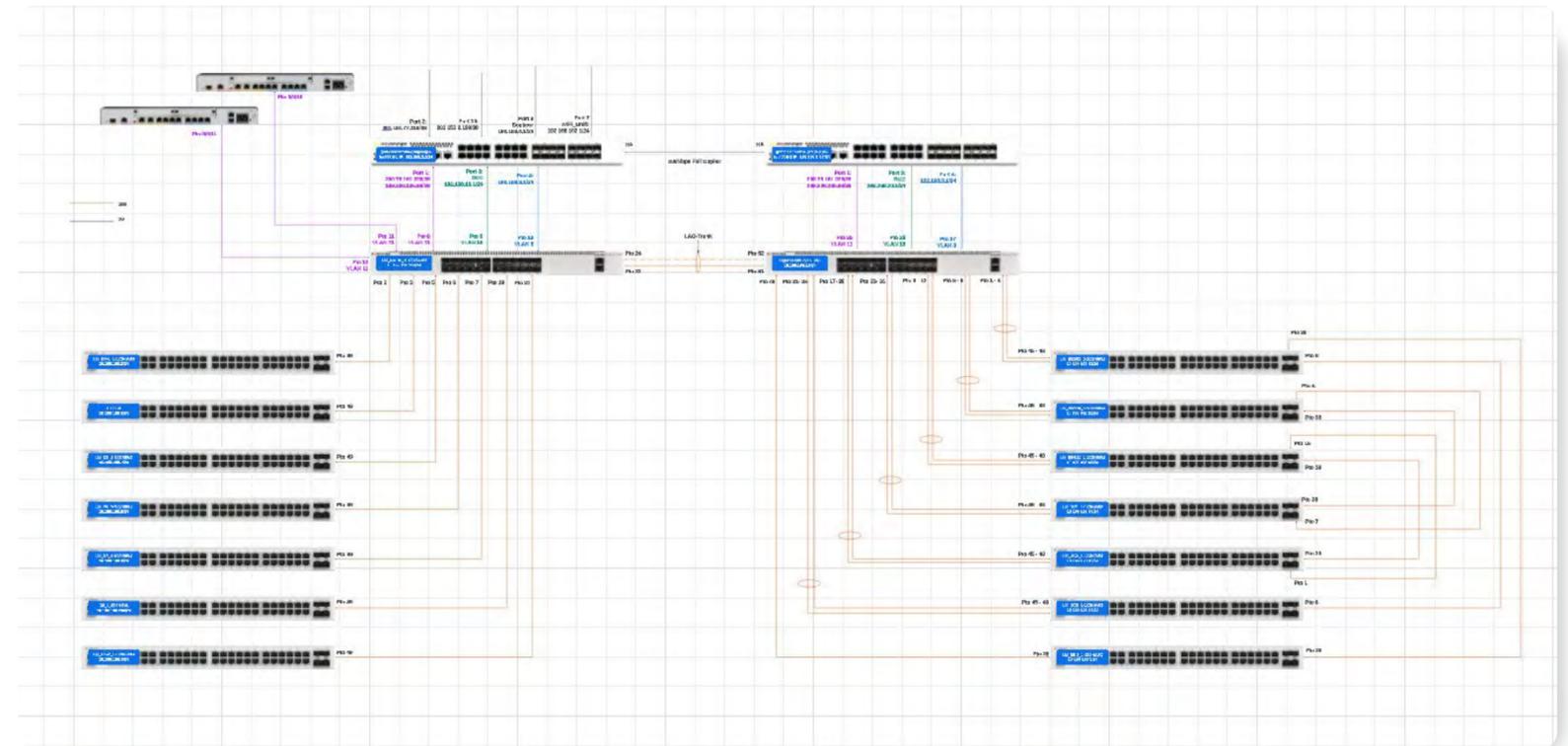
Ejemplo:

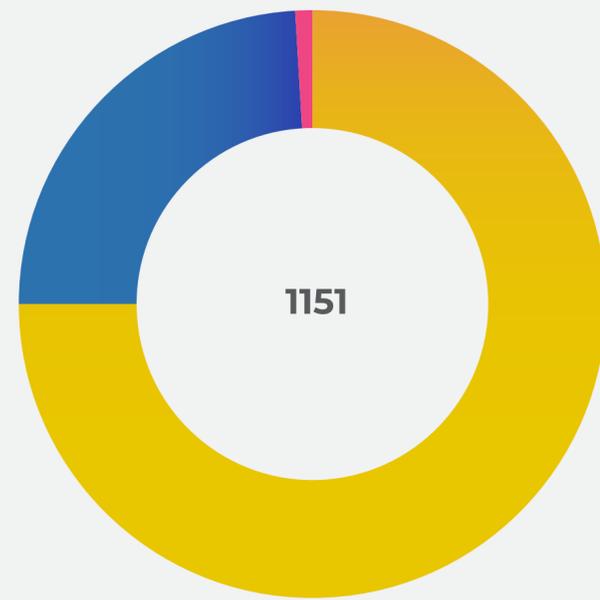
- La lógica implementada del DRP, implicaciones en la red LAN para evaluar si se extiende y si la infraestructura actual está diseñada o no para este tipo de recomendaciones
- Acceso a la unidad de almacenamiento
- Se identificará si los servidores utilizados son obsoletos y si cuentan o no con soporte



Documentación de Red

En caso de encontrar deficiencias en la Red, como la falta de documentación y diagramas de la red, se trabajará en la actualización de la documentación, así como la generación de diagramas de red que permitan un mejor control de la misma.





Service Request - 878 - **76.28%**

Alerta - 266 - **23.11%**

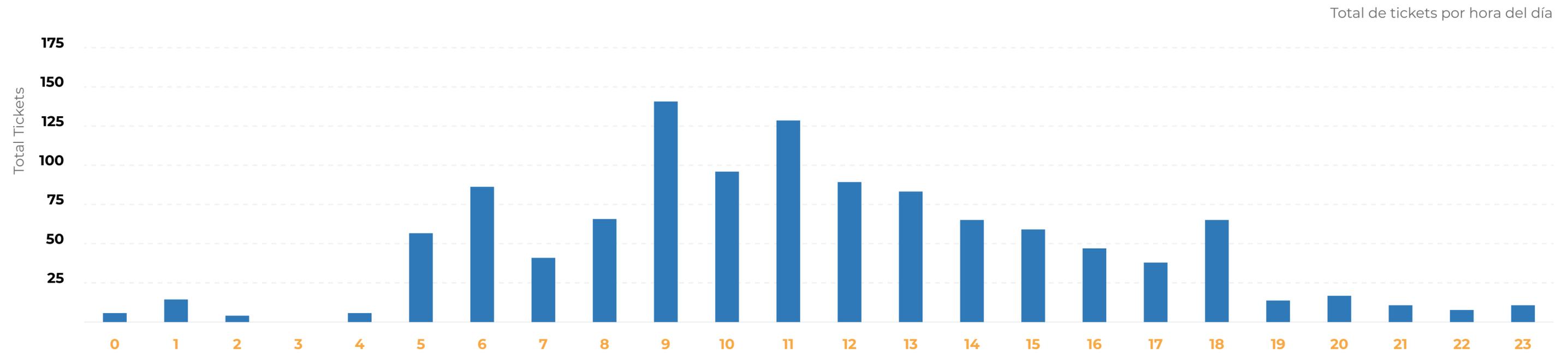
Incidente - 7 - **0.61%**

Tickets by type

Capital de trabajo

Generación de reportes en nuestra solución web, ejemplo:

- Métricas de servicio
- Horarios de recurrencia
- Tipos de recurrencia
- Tipos de requerimientos
- Análisis

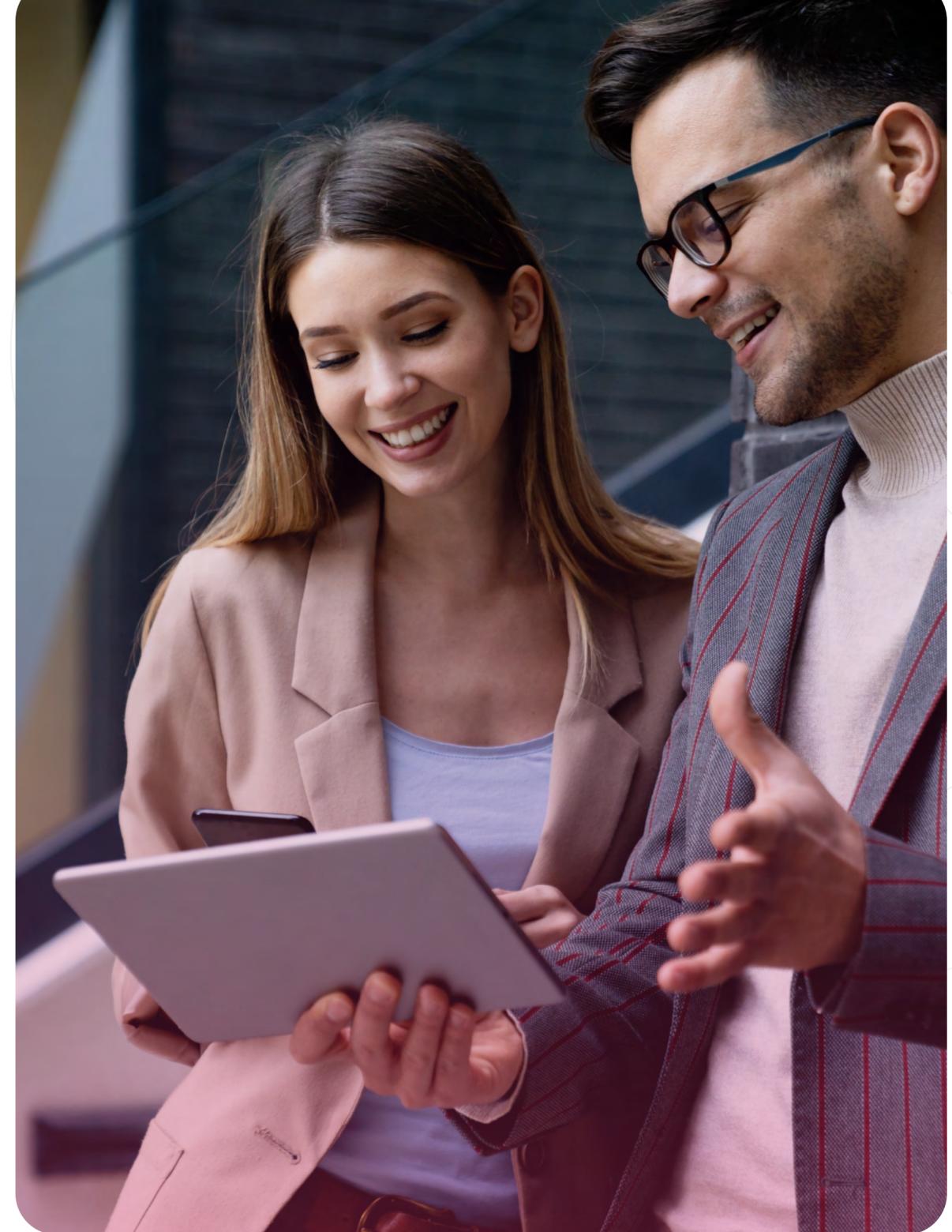


Total de tickets por hora del día

Estrategia de continuidad del negocio

Implementación de DRP, evaluar si se tiene la estrategia y lógica de conmutación, lo anterior es crítico al momento de construir las políticas y procedimientos que permitan dar una correcta continuidad del negocio.

Es altamente recomendable trabajar en conjunto con el cliente para determinar que debe de estar dentro de dicha estrategia, y con base en ello, determinar que acciones o proyectos adicionales se requieren para su cumplimiento



Implementación de servicios de HA

Servicio de alta disponibilidad para sus sistemas críticos

- Es común que no se cuente con un esquema de Alta Disponibilidad eficiente para el sitio principal
- Esto es independiente a la estrategia de DRP
- Se propone dos Firewalls para permitir Alta Disponibilidad
- Se buscará integrar en la conexión en el site de Fibra Óptica, al menos una más de respaldo
- Se evaluará la eficacia del servidor e implementar un servicio de replicación
- Implementará una estrategia de respaldo para permitir un control y correcto seguimiento sobre lo que se respalda



Convergence
SERVICES

GRACIAS



contacto@convergence-services.com



+52 55 5555 5555

Propuestas personalizadas con base en necesidades, legislaciones;
nacional e internacionales