# Procedimiento Gestión de Incidentes

*Security operations center (SOC)*
*REALTIME CONSULTING & SERVICES*
*https://www.rt.com.co/*
*soc@rt.com.co*

**Niveles de Escalamiento**

**Nivel 1: Soporte Inicial**

**Responsable:** Real Time C.S.

**Funciones:**

- Registro inicial de incidentes y solicitudes.
- Diagnóstico básico del problema.
- Resolución de problemas comunes según procedimientos establecidos.
- Escalamiento a Nivel 2 si el incidente no puede resolverse en este nivel.

**Contacto:**

| Nombre | Nivel | Teléfono | Correo |
|---|---|---|---|
| SOC | N1 | 6017943337, Extensión 911 | soc@rt.com.co |

**Nivel 2: Soporte Especializado**

**Responsable:** Real Time C.S.

**Funciones:**

- Análisis avanzado de problemas no resueltos en Nivel 1.
- Implementación de soluciones temporales o definitivas.
- Coordinación con el cliente para pruebas y validación de la solución.
- Escalamiento al Nivel 3 en caso de problemas que requieran intervención de la fábrica.

**Contacto:**

| Nombre | Nivel | Telefono | Correo |
|---|---|---|---|
| David Silva | N2 | 3203617705 | dsilva@rt.com.co |
| Eduard Mendez | N2 | 3112353541 | emendez@rt.com.co |

**Nivel 3: Escalamiento a Fábrica**

**Responsable:** Fabricante (Soporte de Fábrica)

**Funciones:**

- Resolución de problemas complejos relacionados con el diseño o arquitectura del producto.
- Provisión de parches, actualizaciones, o cambios de configuración requeridos.
- Documentación de soluciones permanentes.

**Contacto:**

- Información de la fabricante proporcionada en el momento del escalamiento por Real Time C.S.

| Nombre | Nivel | Telefono | Correo |
|---|---|---|---|
| Support Fortinet | N3 | 01 800 754 1880 | N/A |

---

**Política de Escalamiento**

1. **Tiempo de Respuesta por Nivel:**
    - Nivel 1: Dentro de 60 minutos desde la recepción del incidente.
    - Nivel 2: Respuesta inicial en 2 horas tras el escalamiento.
    - Nivel 3: Escalamiento a fábrica, tomara los tiempos indicados por fabrica y soporte adquirido en contrato.

2. **Criterios de Escalamiento:**
    - Nivel 1 → Nivel 2: Si el incidente no se resuelve en 1 hora o se requiere análisis avanzado.
    - Nivel 2 → Nivel 3: Si el incidente excede las capacidades técnicas del Nivel 2.

---

**Observaciones:**

- Todos los incidentes y solicitudes deben documentarse en el sistema de gestión de tiques de la empresa.
- La comunicación con el fabricante se realiza únicamente a través de Real Time C.S.

---

**Actualización:** Este documento puede ser revisado y actualizado según los acuerdos entre Real Time C.S. y el cliente.