

Catálogo de servicios de ciberseguridad

Alineado la Norma Internacional
ISO/IEC 20000-1:2018

Organización: Technoma S.A.E.C.A.

Estado: Aprobado - Versión Pública

Fecha de Emisión: Julio 2026

Destinatarios: Clientes, Usuarios
y Partes Interesadas

ALINEACIÓN CON ISO/IEC 20000-1:2018

En el entorno corporativo actual, la resiliencia tecnológica y la protección de la información son pilares críticos para la continuidad del negocio. Technoma S.A.E.C.A, como empresa líder en soluciones tecnológicas en Paraguay, presenta su Catálogo de Servicios de Ciberseguridad alineado bajo el estándar internacional ISO/IEC 20000-1:2018.

Este catálogo tiene como finalidad primordial ser un documento claro, accesible y transparente para nuestros clientes, socios estratégicos y partes interesadas. En él se definen las características operativas, niveles de servicio (SLA), alcances, y mecanismos de interacción para garantizar una entrega de valor medible y predecible.

ALINEACIÓN CON ISO/IEC 20000-1:2018

De acuerdo con la cláusula 7.5.1 y los requisitos de gobernanza del estándar ISO 20000-1, este catálogo representa la “Vista de Negocio”, estructurando los servicios desde la perspectiva de cara al cliente. Cada servicio aquí descrito cuenta con una matriz correlativa interna que asegura la correcta asignación de recursos, gestión de capacidades, gestión de niveles de servicio y mejora continua.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DISPONIBLES

A continuación se detallan las fichas técnicas formales de los servicios de ciberseguridad activos.



MONITOREO Y RESPUESTA A INCIDENTES (SOC)

Estado del Servicio:	Activo
Propietario del Servicio:	SOC Manager
Descripción del Alcance (Objetivo/Medible):	Monitoreo continuo de eventos de seguridad (24x7), correlación de alertas mediante SIEM centralizado, triaje analítico de incidentes, contención primaria automatizada o manual de amenazas (aislamiento lógico de red) y escalamiento. Exclusiones explícitas: Excluye la remediación definitiva de infraestructura afectada y la restauración de copias de seguridad.
Usuarios Autorizados:	Toda la organización cliente (personal interno y terceros) para reportes de anomalías; administradores de infraestructura de TI para escalamiento conjunto.
Ventana de Disponibilidad:	24x7
SLA:	Tiempo de respuesta ante alertas críticas: $T_{resp} \leq 15$ min Fórmula de medición: $T_{resp} = T_{detección_SIEM} - T_{notificación_analista}$ Tiempo de contención inicial: $T_{cont} \leq 60$ min desde la confirmación del incidente.
Mecanismo de Solicitud:	Ingesta automatizada de alertas en plataforma de operaciones de ciberseguridad, formulario estandarizado de “Incidentes de Seguridad” en el Portal de Service Desk de Technoma, o llamada directa a la línea de emergencia telefónica del SOC.

GESTIÓN DE VULNERABILIDADES

Estado del Servicio:	Activo
Propietario del Servicio:	SOC Manager
Descripción del Alcance (Objetivo/Medible):	Ejecución periódica de análisis de vulnerabilidades en infraestructura tecnológica, redes corporativas y aplicaciones web, clasificación de criticidad técnica basada estrictamente en la escala CVSSv3, y entrega de informes estructurados con planes de remediación priorizados dirigidos a los custodios de los activos.
Usuarios Autorizados:	Administradores de Servidores, Equipos de Desarrollo de Software, Gerentes de Aplicaciones de Negocio y Oficial de Seguridad de la Información (CISO) del cliente.
Ventana de Disponibilidad:	Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.
	Emisión del reporte técnico de vulnerabilidades: $T_{Rep} \leq 48$ horas hábiles tras la finalización del escaneo.
Mecanismo de Solicitud:	Lanzamiento automático programado mensual según el inventario de activos de la CMDB, solicitud extraordinaria vía correo electrónico soc@technoma.com.py o mediante el Portal de Servicios.

CANALES DE ATENCIÓN Y SOPORTE

Para asegurar el cumplimiento de la norma ISO 20000-1 y proveer retroalimentación continua, Technoma S.A. mantiene habilitados los siguientes canales formales de comunicación:

- Portal de Service Desk: Centralizador web para la gestión de solicitudes, requerimientos e incidentes.
- Línea Telefónica del SOC: Exclusiva para incidentes críticos y de alta prioridad: +595 983 534969 / +595 995 367217
- Reuniones de Revisión de Servicio: Sesiones mensuales o trimestrales programadas con los gestores del cliente para evaluar métricas, incidentes y oportunidades de mejora continua.