

Gestión de la relación con su proveedor de ciberseguridad externo

Esta es la última parte de una serie de cinco entregas sobre el uso de empresas externas para reducir sus riesgos en cuanto a seguridad cibernética.

En la guía anterior, revisamos lo que debe buscar en un contrato con su empresa de soporte externa. Aquí proporcionamos orientación sobre cómo gestionar con éxito la relación. Hoy en día, casi todas las empresas están conectadas digitalmente con sus clientes y con otras empresas. Los pequeños restaurantes tienen pedidos en línea. Las pequeñas empresas de contabilidad utilizan software basado en la nube o comparten archivos con sus clientes. El correo electrónico y los mensajes de texto están presentes en todo tipo de organizaciones.

Como resultado, la relación que tiene con su empresa de soporte de TI o proveedor de servicios gestionados (MSP) es tan importante para su negocio como la relación que tiene con su contable o banco. Lo mejor para usted es tratar la relación como una prioridad y buscar que la empresa de soporte externa se convierta en un socio de confianza. La tecnología avanza rápidamente y las amenazas de ciberseguridad siempre están evolucionando. Necesita construir un canal de comunicación abierto y transparente con la empresa.

El primer año es fundamental para sentar las bases de una relación a largo plazo. No firme el contrato y se olvide de él. Utilice el contrato como base para establecer claramente sus responsabilidades en el futuro. Le recomendamos que establezca reuniones mensuales durante el primer trimestre y que considere la posibilidad de programar una llamada de control al menos una vez cada tres meses. Aproveche la llamada de control para informarse sobre lo que están haciendo por su empresa y las nuevas tendencias en tecnología y ciberseguridad. Pregúnteles si hay algo que debería hacer para reducir el riesgo cibernético y cómo están ayudando continuamente a reducir su riesgo cibernético. Sin embargo, recuerde que, en última instancia, usted es responsable del comportamiento humano en su empresa. Al establecer una revisión periódica con la ciberseguridad en el orden del día, envía el mensaje de que la ciberseguridad le importa. El objetivo es crear un canal de comunicación abierto y de confianza para que su empresa de soporte externa se convierta en un socio suyo.

Una de las cosas que puede hacer para aprovechar al máximo la relación con el proveedor es identificar a un compañero interno que se encargue de gestionar la relación. Haga que esa persona (el líder cibernético) obtenga la [certificación de líder cibernético de CRI](#), que incluye orientación sobre la gestión de la relación con los proveedores.

- ✓ Revise las responsabilidades, las de ellos y las suyas, para asegurarse de que ambas partes estén haciendo lo acordado.
- ✓ Evalúe a su proveedor mediante una encuesta anual. Considere la posibilidad de realizar una evaluación semestral o trimestral según la importancia del software.
- ✓ Solicite información actualizada sobre la utilización del servicio (es decir, número de tickets del servicio de asistencia técnica, número de cuentas configuradas, fecha del último análisis de vulnerabilidad de seguridad, número de actualizaciones críticas abiertas o que faltan, fecha de la última prueba de defensa contra phishing y tasa de fallos del personal, fecha y estado de la última prueba de respuesta a incidentes, gestión de acceso remoto, utilización de la autenticación multifactor, etc.)

La relación que tiene con su soporte externo es una de las relaciones más importantes para su empresa. Esperamos que esta serie le haya ayudado a identificar el nivel correcto de servicio, seleccionar el tipo correcto de empresa y aprender a gestionar la relación.

Consejos para pymes del Consejo Asesor de CRI

- Ninguna pregunta es demasiado simple.
- Sea proactivo.
- Tenga una secuencia clara de los puntos de contacto para establecer una línea de comunicación con el proveedor de servicios y valide que su proveedor sepa con quién contactar dentro de su empresa. Además, establezca varios puntos de contacto en caso de que su principal contacto con el proveedor esté fuera de la oficina.
- Consulte con frecuencia y establezca expectativas.
- Acepte sugerencias sobre lo que puede faltarle a su empresa, sobre todo teniendo en cuenta las relaciones con otros clientes que tiene el proveedor.
- Su proveedor debe anticiparse a sus necesidades y comprenderlas de forma que pueda ayudarle antes de que usted sepa que necesita su ayuda.
- Comprender los valores del otro para establecer la confianza. Establezca conexiones personales en la relación.
- La comunicación constante es clave. Fomente la confianza entablando una comunicación de ida y vuelta, incluso si no hay proximidad física o localidad.
- Sea claro en los límites de responsabilidad del cliente y del proveedor. El cliente siempre tiene un papel en la ciberseguridad.
- No se deje confundir por el lenguaje técnico. Si no entiende algo de lo que le dice el MSP, pídale que se lo explique de forma menos técnica.

Lista completa de las guías de esta serie:

¿Debo recurrir a asistencia externa para gestionar mis riesgos de seguridad cibernética?

Introducción a los tipos de asistencia externa de TI y seguridad cibernética

Cómo seleccionar el nivel idóneo de asistencia externa

Revisión y comprensión del contrato

Gestión de la relación con su proveedor de ciberseguridad externo

(ESTA GUÍA)

Autores colaboradores



Agradecimientos especiales

- Marc Pillon, IT Ally
- Brian Kelly, EDUCAUSE
- Dawn Yankeelov, TALK
- Faye Francy, Auto-ISAC
- Ilene Klein, Cybercrime Support Network
- Jill Tokuda, CyberHawaii
- John Bryk, DNG-ISAC
- Michael Pritchard, Netchex
- Tanya Bolden, AIAG
- Walter Bran, ICC Guatemala
- Stan Stahl, SecureTheVillage
- Lisa McAuley, Global Trade Professionals Alliance
- Srinath Sogal, Cyber Academy for Kids through Empowerment
- Kathy Schultz, SUNY Cobleskill
- Sean Filipowski, SUNY Cobleskill
- Pam Hurt, NCMS
- Michael Fillios, IT Ally
- Lee Ann Lyle, TALK

Acerca del CRI

El Cyber Readiness Institute es una iniciativa sin fines de lucro que reúne a líderes empresariales de todos los sectores y zonas geográficas para compartir recursos y conocimientos que impulsan el desarrollo de herramientas de seguridad cibernética gratuitas para las pequeñas y medianas empresas (pymes). Explore los elementos básicos de una buena ciberseguridad con nuestro kit básico o cree una cultura de preparación cibernética en su organización con el Programa de Preparación Cibernética autodirigido y disponible en línea. Nuestras guías sobre Recursos de trabajo remoto y Lugar de trabajo híbrido ofrecen consejos oportunos para abordar los cambiantes retos cibernéticos de hoy en día. Para obtener más información,

visite www.BeCyberReady.com.