COSTAISA

Política del Sistema de Gestión de Servicios TIC (SGS)

COSTAISA se reserva todos los derechos. La presente documentación no puede ser reproducida, ni total ni parcialmente, por cualquier medio mecánico o electrónico sin la correspondiente autorización escrita y citando su procedencia. **COSTAISA** se reserva el derecho de cambiar o revisar, sin previo aviso, todo o parte del presente documento.

COSTAISA no se responsabiliza de los daños que el uso de esta documentación pueda producir de forma directa o indirecta.

Todas las marcas y nombres de productos citados, son propiedad de sus respectivos fabricantes.

Revisiones

Estado	Revisión	Descripción del Cambio	Autor	Fecha efectiva
Definitiva	0	Primera versión de la Instrucción	Carolina Muñoa	1-10-2019
Definitiva	1	Cambios en despliegues	Josep Borràs	19-12-2019
Definitiva	2	Revisión general del documento.	J. Villagrasa	23-12-2019
Definitiva	3	Se añade la Política Gestión de Entregas y Despliegues. Se añaden los activos sujetos a la política de Gestión de Cambios Se añade alcance del SGS	O.Rodriguez	10-01-2020
Definitiva	4	Se actualiza política de cambios, punto que indica los períodos de prohibición de cambios y firma nuevo Director General	Carolina Muñoa	16-10-2020

ÍNDICE

1 Antecedentes 4

2 Política del SGS 5

2.1 General 5

2.2 Política de gestión de cambios 6

2.3 Política de gestión de entregas y despliegues 7

2.4 Política de seguridad de la información y continuidad de los servicios 8

3 Objetivos del SGS 9

4 Plan de gestión de servicios 10

1 ANTECEDENTES

COSTAISA es una empresa de servicios y soluciones organizativas y tecnológicas, que ofrece soluciones específicas para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes en los diferentes eslabones de la cadena de valor.

Con la voluntad de ofrecer a nuestros clientes una amplia gama de soluciones, COSTAISA ha evolucionado creando el grupo empresarial compuesto por diferentes empresas especializadas en diferentes áreas de conocimiento: COSTAISA, SAPAS, SISEMED, DATAPRO, FIHOCA, ONPLUS y BDNPLUS.

Nuestra filosofía y nuestra ambición son dobles. Queremos que nuestros clientes nos consideren, no sólo unos proveedores más, sino sus socios Organizativos y Tecnológicos, y que aprecien en nuestro personal la calidad de unos profesionales proactivos y resolutivos, que les proponen soluciones como respuesta a las necesidades de cada momento.

Nuestra compañía se caracteriza por la continuidad, la estabilidad y la rentabilidad, tres fuerzas que nos permiten afrontar con éxito el camino trazado, ofreciendo un servicio de calidad a nuestros clientes.

Continuidad, ya que desde 1968 estamos en el sector de los Sistemas de Información y hemos vivido y vivimos su exigente evolución, respondiendo con la misma exigencia, al esfuerzo de formación y adaptación necesario para seguir en la vanguardia organizativa y tecnológica.

Estabilidad, porque mantenemos una profunda relación con nuestro equipo humano, entendido como el principal activo de COSTAISA, que permite garantizar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Rentabilidad, que hemos mantenido durante estos años, proporcionando los recursos necesarios para una correcta y constante inversión en Formación, Investigación y Desarrollo, imprescindible en las empresas del sector que apuestan por el liderazgo organizativo y tecnológico.

2 POLÍTICA DEL SGS

2.1 GENERAL

Como primera medida para una correcta implementación de la gestión de servicios en la organización, se ha definido una política de gestión de servicios de TI que se resume fundamentalmente en los siguientes puntos:

- La relación completa de servicios debe mantenerse actualizada en un catálogo de servicios que debe ser público y conocido por todos los miembros de la organización. También ha de estar a disposición de los clientes de los servicios que no pertenezcan a la organización y de los proveedores que de una u otra manera participen en la prestación de los servicios.

- Se define un sistema de gestión de servicios (en adelante, SGS) basado en las prácticas de ITIL y la norma ISO 20000.

- Se define que el alcance inicial del SGS incluye los servicios de TI de:

    - hosting para los entornos de:
        - soluciones de negocio y gestión empresarial
        - sistemas (virtualización, monitorización, backup)
        - telemedicina (plataforma SaaS para: interconsulta, teleconsulta y programas de salud)
    - virtualización del puesto de trabajo

  de acuerdo al catálogo de servicios vigente, y que este alcance irá creciendo progresivamente hasta lograr que gestione el catálogo de servicios completo.

- Existirá un plan de gestión de servicios, de revisión anual, que definirá el alcance actual del SGS así como todas las tareas de planificación, implantación, monitorización y revisión y la mejora continua del SGS. La ampliación progresiva del alcance del SGS a los diferentes servicios se gestionará mediante proyectos independientes, acotados en el tiempo y con presupuesto propio.

- Es vocación de la organización que, a medida que el SGS se implante para nuevos servicios, se audite su conformidad con los requisitos de la ISO 20000 como control externo independiente que permita ratificar su correcta definición e implantación.

- Existirá un manual del SGS donde se definan todas las características que éste tiene. El manual del SGS será un documento público y accesible por todos los miembros de la organización.

- Se considera una prioridad para Costaisa satisfacer los requisitos de los servicios prestados. Existe, por tanto, un compromiso por parte de la organización de identificar, documentar y monitorizar los requisitos de los servicios.

- La organización asume el compromiso de definir, implantar y monitorizar un proceso de mejora continua para el sistema de gestión de servicios.

En base a todos los puntos citados anteriormente, la dirección de Costaisa considera que esta política es la apropiada para su propósito como proveedor de servicios TI.

Cumpliremos con este compromiso orientando a todo el personal hacia la misma filosofía de calidad de servicios a través de la mejora continua, que será transmitida a todo el personal que trabaja para la organización y reflejada en el SGS, a través de formación continua a cada nivel de la organización y motivando al personal a la integración y sentido de pertenencia al equipo de trabajo de COSTAISA.

Esta Política se comunica a toda la Organización a través de la herramienta corporativa Instman (instrucciones y manuales), en paneles informativos y en la página web, siendo revisada anualmente para su adecuación y extraordinariamente cuando concurran situaciones especiales y/o cambios sustanciales en el SGS.

2.2 POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIOS

Un cambio es el alta, baja o modificación de cualquier elemento de configuración en el entorno de producción definido dentro del alcance del SGS. Para Costaisa se definen cuatro tipos de cambio:

- **Cambio Estándar (o pre-aprobado):** Un cambio estándar es un cambio que se considera pre-autorizado por ser de bajo riesgo, rutinario y seguir un procedimiento o instrucción de trabajo conocidos. Se considera un cambio estándar cualquier cambio que no tenga impacto en el servicio ofrecido (o que su impacto sea conocido y asumible) y no implique un cambio en la facturación del cliente. Se considera también cambio estándar cuando un cliente pide un cambio en su infraestructura, si solo le afecta a él y no hay cambio de cuota. Un cambio estándar debe ser registrado por la gestión de cambios pero sigue el flujo de trabajo de las Peticiones de Servicio (Carrito).

- **Cambio Normal:** se trata de todo cambio que no cumpla los dos criterios anteriores. Para el caso de plataforma de Costaisa ha de pasar por comité de cambios (CAB), para evaluar su impacto, su riesgo y su necesidad de realización. En el caso de clientes:
  - Si tiene impacto sobre otros clientes ha de pasar por el comité de cambios.
  - Si tiene impacto sobre su facturación, ha de pasar por el área administrativa
  - Pueden darse ambos casos a la vez.

- **Cambio de Emergencia:** es un cambio que requiere ser implementado lo más rápidamente posible debido al impacto negativo en el negocio de un fallo en los servicios TI. Puede tratarse tanto de cambios a nivel de cliente como de plataforma de Costaisa. Y seguirá el procedimiento de cambios de emergencia

- **Cambio con impacto potencial:** son aquellos cambios que tienen un gran impacto en los servicios o en el cliente y ha de pasar por comité de cambios, como pueden ser:
  - Nuevos servicios en el catálogo de servicios definido.
  - Modificación en la forma de prestar un servicio concreto del catálogo.
  - Eliminación de un servicio del catálogo.

- Transferencia de un servicio prestado por la organización al cliente o a un tercero
- Transferencia de un servicio prestado desde un cliente o un tercero a la organización

Los cambios no deben tener en la planificación una duración de más de 15 días naturales entre la fecha de inicio planificado y la finalización planificada.

Los activos sujetos a esta política son:

- Activos en producción en general
- Activos / servicios en el alcance de la certificación ISO 20000
- Cualquier activo clasificado como BUSINESS SERVICE
- Cualquier activo clasificado como BUSINESS APPLICATION

Para homogeneizar las peticiones de los cambios y no tener confusiones dependiendo de la estación (primavera / verano / otoño / invierno, en relación a la puesta del sol) se establecen los siguientes horarios:

- Horario de **Mañana** de 07:00 a 15:00
- Horario de **Tarde** de 15:00 a 23:00
- Horario de **Noche** de 23:00 a 07:00 (del día siguiente)

Se establece el siguiente periodo de prohibición de cambios:

1. Ningún viernes.
2. Vigilias de festivos.
3. Fines de semana.
4. Festivos Nacional, Autonómicos y Locales.
5. La última quincena de diciembre y la primera de enero, la última semana de julio, todo agosto y la primera semana de septiembre, no habrá cambios en entornos de producción.

Los únicos cambios permitidos y bajo la autorización del E-CAB serán:
1. Los motivados por los cierres anuales / mensuales (justificados)
2. Los motivados por imperativo legal
3. A petición expresa y formal del cliente.

2.3 POLÍTICA DE GESTIÓN DE ENTREGAS Y DESPLIEGUES

Una entrega es el conjunto de artículos de configuración, hardware o software , nuevos o modificados, y las acciones necesarias para efectuar el despliegue en el entorno de producción de un sistema o servicio, y las acciones necesarias para su retrocesión o rollback.

En COSTAISA se definen 2 tipos de entrega:

- entrega de emergencia: su origen es un cambio de emergencia
- entrega normal: proviene de los cambios estándar, normales o de alto impacto.

Las entregas están sujetas a las mismas restricciones que los cambios.

Cualquier entrega o despliegue proviene de una Petición de Cambio o una Petición de servicio, por lo que no existen entregas con frecuencia predeterminada.

2.4 POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

La política de seguridad de la información y continuidad de los servicios está publicada en Instman Instrucción nº L-001/09

3 OBJETIVOS DEL SGS

La presente política de gestión de servicios establece las directrices y principios que sigue COSTAISA para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Dirección General:

- Primer objetivo del SGS en Costaisa es ofrecer servicios de calidad asegurando la satisfacción de los usuarios. Con la adopción de las prácticas de ITIL y la certificación de los servicios con la ISO 20000, obtendremos una mejora continua en la atención a los usuarios y la provisión de los servicios.
- Segundo objetivo es facilitar el compromiso y la participación activa de todo el personal, formando y concienciando en materia de gestión de servicios, de forma que sea conocedor y cumpla con las actividades de gestión definidas.
- Tercer objetivo es identificar y obtener información del SGS útil para el negocio (indicadores, KPIs, informes, etc.) de la manera más automática posible.

Los beneficios que Costaisa espera obtener con la implantación de la política del SGS son los siguientes:

- Alinear los servicios de TI a las necesidades de negocio
- Proporcionar una adecuada gestión de la calidad
- Maximizar la calidad y eficiencia del servicio
- Reducir los riesgos asociados a los servicios TI
- Reducir costes y generar negocio
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Visión clara de la capacidad del departamento de TI
- Minimizar el tiempo de ciclo de cambios y mejorar resultados en base a métricas
- Toma de decisiones en base a indicadores de negocio y de TI
- Aportar un valor añadido de confianza, mejorando su imagen respecto a otras empresas y convirtiéndose en un factor de decisión frente a la competencia.
- Ser un partner tecnológico que acompaña y ofrece soluciones ad hoc a las necesidades de sus clientes.

4 PLAN DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Existe un plan de gestión de servicios que se revisa anualmente. En él se planifican todas las tareas necesarias en el año en curso para el diseño, implantación, operación, mantenimiento y soporte del sistema de gestión de servicios.

El plan de gestión de servicios define los objetivos anuales de gestión de servicios, que deben estar alineados con los objetivos generales de gestión de servicios descritos en esta política.

Como anexos al plan de gestión de servicios, se incluyen también las evidencias de la implementación del plan de gestión de servicios (asignación de presupuestos y fondos, asignación de roles y responsabilidades, documentación de procesos, identificación y gestión de riesgos, gestión de equipos de trabajo, gestión del equipamiento y el presupuesto, gestión de los equipos o grupos, información de progreso y coordinación de los procesos de gestión de servicios), la monitorización y revisión (análisis de indicadores, auditorías de sistema y revisiones de sistema) y la mejora continua.

Luis Recolons
Director General