



Política del Sistema de Gestió de Serveis TIC (SGS)

COSTAISA es reserva tots els drets. La present documentació no pot ser reproduïda, ni total ni parcialment, per qualsevol mitjà mecànic o electrònic sense la corresponent autorització escrita i citant la seva procedència. **COSTAISA** es reserva el dret de canviar o revisar, sense previ avís, tot o part del present document.

COSTAISA no es responsabilitza dels danys que l'ús d'aquesta documentació pugui produir de manera directa o indirecta.

Totes les marques i noms de productes citats, són propietat dels seus respectius fabricants.

Revisions

Estat	Revisió	Descripció del Canvi	Autor	Data efectiva
Definitiva	0	Primera versió de la Instrucció	CIQ	1/10/2019
Definitiva	1	Canvis en desplegaments	Josep Borràs	19/12/2019
Definitiva	2	Revisió general del document	J. Villagrasa	23/12/2019
Definitiva	3	S'afegeix la Política Gestió de Lliuraments i Desplegaments. S'afegeixen els actius subjectes a la política de Gestió de Canvis S'afegeix abast del SGS	O. Rodríguez	10/01/2020
Definitiva	4	S'actualitza política de canvis, punt que indica els períodes de prohibició de canvis i signatura nou Director General	Carolina Muñoa	16/10/2020

Metodologia i Qualitat

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 seguridad de la información y continuidad de los servicios	8
3 Objetivos del SGS	8
4 Plan de gestión de servicios	9

1 ANTECEDENTS

COSTAISA és una empresa de serveis i solucions organitzatives i tecnològiques, que ofereix solucions específiques per a donar resposta a les necessitats dels nostres clients en les diferents baules de la cadena de valor.

Amb la voluntat d'oferir als nostres clients una àmplia gamma de solucions, COSTAISA ha evolucionat creant el grup empresarial compost per diferents empreses especialitzades en diferents àrees de coneixement: COSTAISA, SAPAS, SISEMED, DATAPRO, FIIHOCA, ONPLUS i BDNPLUS.

La nostra filosofia i la nostra ambició són dobles. Volem que els nostres clients ens considerin, no sols uns proveïdors més, sinó els seus socis Organitzatius i Tecnològics, i que apreciïn en el nostre personal la qualitat d'uns professionals proactius i resolutius, que els proposen solucions com a resposta a les necessitats de cada moment.

La nostra companyia es caracteritza per la continuïtat, l'estabilitat i la rendibilitat, tres forces que ens permeten afrontar amb èxit el camí traçat, oferint un servei de qualitat als nostres clients.

Continuïtat, ja que des de 1968 estem en el sector dels Sistemes d'Informació i hem viscut i vivim la seva exigent evolució, responent amb la mateixa exigència, a l'esforç de formació i adaptació necessari per a seguir en l'avantguarda organitzativa i tecnològica.

Estabilitat, perquè mantenim una profunda relació amb el nostre equip humà, entès com el principal actiu de COSTAISA, que permet garantir un servei de qualitat als nostres clients.

Rendibilitat, que hem mantingut durant aquests anys, proporcionant els recursos necessaris per a una correcta i constant inversió en Formació, Recerca i Desenvolupament, imprescindible en les empreses del sector que aposten pel lideratge organitzatiu i tecnològic.

2 POLÍTICA DEL SGS

2.1 GENERAL

Com a primera mesura per a una correcta implementació de la gestió de serveis en l'organització, s'ha definit una política de gestió de serveis de TI que es resumeix fonamentalment en els següents punts:

- La relació completa de serveis ha de mantenir-se actualitzada en un catàleg de serveis que ha de ser públic i conegut per tots els membres de l'organització. També ha d'estar a la disposició dels clients dels serveis que no pertanyin a l'organització i dels proveïdors que de l'una o l'altra manera participin en la prestació dels serveis.
- Es defineix un sistema de gestió de serveis (d'ara endavant, SGS) basat en les pràctiques d'ITIL i la norma ISO 20000.
- Es defineix que l'abast inicial del SGS inclou els serveis de TI de:
 - hosting per als entorns de:
 - solucions de negoci i gestió empresarial
 - sistemes (virtualització, monitoratge, còpia de seguretat)
 - telemedicina (plataforma SaaS per a interconsulta, teleconsulta i programes de salut)
 - virtualització del lloc de treball

d'acord amb el catàleg de serveis vigent, i que aquest abast anirà creixent progressivament fins a aconseguir que gestioni el catàleg de serveis complet.

- Existirà un pla de gestió de serveis, de revisió anual, que definirà l'abast actual del SGS així com totes les tasques de planificació, implantació, monitoratge i revisió i la millora contínua del SGS. L'ampliació progressiva de l'abast del SGS als diferents serveis es gestionarà mitjançant projectes independents, fitats en el temps i amb pressupost propi.
- És vocació de l'organització que, a mesura que el SGS s'implanti per a nous serveis, s'auditi la seva conformitat amb els requisits de l'ISO 20000 com a control extern independent que permeti ratificar la seva correcta definició i implantació.
- Existirà un manual del SGS on es defineixin totes les característiques que aquest té. El manual del SGS serà un document públic i accessible per tots els membres de l'organització.
- Es considera una prioritat per a Costaisa satisfer els requisits dels serveis prestats. Existeix, per tant, un compromís per part de l'organització d'identificar, documentar i monitorar els requisits dels serveis.

- L'organització assumeix el compromís de definir, implantar i monitorar un procés de millora contínua dels serveis basat en la política de millora contínua descrita en el manual de gestió de serveis.

Sobre la base de tots els punts citats anteriorment, la direcció de Costaisa considera que aquesta política és l'apropiada per al seu propòsit com a proveïdor de serveis TI.

Complirem amb aquest compromís orientant a tot el personal cap a la mateixa filosofia de qualitat de serveis a través de la millora contínua, que serà transmesa a tot el personal que treballa per a l'organització i reflectida en el SGS, a través de formació contínua a cada nivell de la organització i motivant al personal a la integració i sentit de pertinença a l'equip de treball de COSTAISA.

Aquesta Política es comunica a tota l'Organització a través l'eina corporativa Instman (instruccions i manuals), en panells informatius i en la pàgina web, sent revisada anualment per a la seva adequació i extraordinàriament quan concorrin situacions especials i/o canvis substancials en el SGS.

2.2 POLÍTICA DE GESTIÓ DE CANVIS

Un canvi és l'alta, baixa o modificació de qualsevol element de configuració a l'entorn de producció definit dins de l'abast del SGS. Per a Costaisa es defineixen quatre tipus de canvi:

- **Canvi Estàndard (o pre-aprovat):** un canvi estàndard és un canvi que es considera pre-autoritzat per ser de baix risc, rutinari i seguir un procediment o instrucció de treball coneguts. Es considera un canvi estàndard qualsevol canvi que no tingui impacte en el servei ofert (o que el seu impacte sigui conegut i assumible) i no impliqui un canvi en la facturació del client. Es considera també canvi estàndard quan un client demana un canvi en la seva infraestructura, si només l'afecta a ell i no hi ha canvi de quota. Un canvi estàndard ha de ser registrat per la gestió de canvis però segueix el flux de treball de les Peticions de Servei (Carret).
- **Canvi Normal:** es tracta de tot canvi que no compleixi els dos criteris anteriors. Per al cas de plataforma de Costaisa ha de passar per comitè de canvis (CAB), per a avaluar el seu impacte, el seu risc i la seva necessitat de realització. En el cas de clients:
 - Si té impacte sobre altres clients ha de passar pel comitè de canvis.
 - Si té impacte sobre la seva facturació, ha de passar per l'àrea administrativa
 - Poden donar-se tots dos casos alhora.
- **Canvi d'Emergència:** és un canvi que requereix ser implementat el més ràpidament possible a causa de l'impacte negatiu en el negoci d'una fallada en els serveis TI. Pot tractar-se tant de canvis a nivell de client com de plataforma de Costaisa. I seguirà el procediment de canvis d'emergència.
- **Canvi amb impacte potencial:** són aquells canvis que tenen un gran impacte en els serveis o en el client i ha de passar per comitè de canvis, com poden ser:
 - Nous serveis en el catàleg de serveis definit.
 - Modificació en la manera de prestar un servei concret del catàleg.
 - Eliminació d'un servei del catàleg.

Metodologia i Qualitat

- Transferència d'un servei prestat per l'organització al client o a un tercer
- Transferència d'un servei prestat des d'un client o un tercer a l'organització

Els canvis no han de tenir a la planificació una durada de més de 15 dies naturals entre la data d'inici planificat i la finalització planificada.

Els actius subjectes a aquesta política són:

- Actius en producció en general
- Actius / serveis en l'abast de la certificació ISO 20000
- Qualsevol actiu classificat com BUSINESS SERVICE
- Qualsevol actiu classificat com BUSINESS APPLICATION

Per a homogeneïtzar les peticions dels canvis i no tenir confusions depenent de l'estació (primavera / estiu / tardor / hivern, en relació a la posta del sol) s'estableixen els següents horaris:

- Horari de Matí de 07.00 a 15.00
- Horari de Tarda de 15.00 a 23.00
- Horari de Nit de 23:00 a 07:00 (del dia següent)

S'estableix el següent període de prohibició de canvis:

1. Cap divendres.
2. Vigílies de festius.
3. Caps de setmana.
4. Festius Nacional, Autonòmics i Locals.
5. L'última quinzena de desembre i la primera de gener, l'última setmana de juliol, tot agost i la primera setmana de setembre, no hi haurà canvis en entorns de producció.

Els únics canvis permesos i sota l'autorització de l'E-CAB seran:

1. Els motivats pels tancaments anuals / mensuals (justificats)
2. Els motivats per imperatiu legal
3. A petició expressa i formal del client.

2.3 POLÍTICA DE GESTIÓ DE LLIURAMENTS I DESPLEGAMENTS

Un lliurament és el conjunt d'articles de configuració, maquinari o programari, nous o modificats, i les accions necessàries per a efectuar el desplegament a l'entorn de producció d'un sistema o servei, i les accions necessàries per a la seva retrocessió o rollback.

En COSTAISA es defineixen 2 tipus de lliurament:

- lliurament d'emergència: el seu origen és un canvi d'emergència
- lliurament normal: prové dels canvis estàndard, normals o d'alt impacte.

Els lliuraments estan subjectes a les mateixes restriccions que els canvis.

Qualsevol lliurament o desplegament prové d'una Petició de Canvi o una Petició de servei, per la qual cosa no existeixen lliuraments amb freqüència predeterminada.

2.4 POLÍTICA DE SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I CONTINUÏTAT DELS SERVEIS

La política de seguretat de la informació i continuïtat dels serveis està publicada en Instman Instrucció nº L-001/09.

3 OBJECTIUS DEL SGS

La present política de gestió de serveis estableix les directrius i principis que segueix COSTAISA per a garantir el compliment dels objectius estratègics definits per la Direcció General:

- Primer objectiu del SGS en Costaisa és oferir serveis de qualitat assegurant la satisfacció dels usuaris. Amb l'adopció de les pràctiques de ITIL i la certificació dels serveis amb l'ISO 20000, obtindrem una millora contínua en l'atenció als usuaris i la provisió dels serveis.
- Segon objectiu és facilitar el compromís i la participació activa de tot el personal, formant i conscienciant en matèria de gestió de serveis, de manera que sigui coneixedor i compleixi amb les activitats de gestió definides.
- Tercer objectiu identificar i obtenir informació del SGS útil per al negoci (indicadors, KPIs, informes, etc.) de la manera més automàtica possible.

Els beneficis que Costaisa espera obtenir amb la implantació de la política del SGS són els següents:

- Alinear els serveis de TI a les necessitats de negoci
- Proporcionar una adequada gestió de la qualitat
- Maximitzar la qualitat i eficiència del servei
- Reduir els riscos associats als serveis TI
- Reduir costos i generar negoci
- Augmentar la satisfacció del client
- Visió clara de la capacitat del departament de TI
- Minimitzar el temps de cycle de canvis i millorar resultats sobre la base de mètriques
- Presa de decisions sobre la base d'indicadors de negoci i de TI
- Aportar un valor afegit de confiança, millorant la seva imatge respecte a altres empreses i convertint-se en un factor de decisió enfront de la competència.
- Ser un partner tecnològic que acompanya i ofereix solucions ad hoc a les necessitats dels seus clients.

4 PLA DE GESTIÓ DE SERVEIS

Existeix un pla de gestió de serveis que es revisa anualment. En ell es planifiquen totes les tasques necessàries l'any en curs per al disseny, implantació, operació, manteniment i suport del sistema de gestió de serveis.

El pla de gestió de serveis defineix els objectius anuals de gestió de serveis, que han d'estar alineats amb els objectius generals de gestió de serveis descrits en aquesta política.

Com a annexos al pla de gestió de serveis, s'inclouen també les evidències de la implementació del pla de gestió de serveis (assignació de pressupostos i fons, assignació de rols i responsabilitats, documentació de processos, identificació i gestió de riscos, gestió d'equips de treball, gestió de l'equipament i el pressupost, gestió dels equips o grups, informació de progrés i coordinació dels processos de gestió de serveis), el monitoratge i revisió (anàlisi d'indicadors, auditories de sistema i revisions de sistema) i la millora contínua.

Luis Recolons
Director General