



# **Politique du Système de Gestion des Services TIC (SGS)**

**COSTAISA** se réserve tous les droits. Cette documentation ne peut être reproduite, ni totalement ni partiellement, par aucun moyen mécanique ou électronique sans l'autorisation écrite correspondante et mentionnant son origine. COSTAISA se réserve le droit de modifier ou de réviser, sans préavis, tout ou partie de ce document.

**COSTAISA** n'est pas responsable des dommages que l'utilisation de cette documentation peut produire directement ou indirectement.

Toutes les marques et noms de produits cités sont la propriété de leurs fabricants respectifs.

### Révisions

Etat	Révision	Description du changement	Auteur	Date
Définitive	0	Première version de l'instruction	Carolina Muñoa	1-10-2019
Définitive	1	Changements dans les déploiements,	Josep Borràs	19-12-2019
Définitive	2	Examen général du document.	J. Villagrasa	23-12-2019
Définitive	3	La politique de gestion de la livraison et du déploiement est ajoutée. Les actifs soumis à la politique de gestion du changement sont ajoutés. La portée SGS est ajoutée.	O. Rodriguez	10-01-2020
Définitive	4	La politique de changement est mise à jour, point qui indique les périodes d'interdiction des changements, et signature du nouveau directeur général.	Carolina Muñoa	16-10-2020

**INDICE**

<b>1 ANTÉCÉDENTS</b>	<b>4</b>
<b>2 POLITIQUE SGS</b>	<b>4</b>
2.1 Général	5
2.2 Politique de Gestion du Changement	6
2.3 Politique de Gestion de la Livraison et du Déploiement	8
2.4 Politique de Sécurité de l'Information et Continuité des Services	8
<b>3 OBJECTIFS DU SGS</b>	<b>9</b>
<b>4 PLAN DE GESTION DES SERVICES</b>	<b>10</b>

## 1 ANTÉCÉDENTS

---

**COSTAISA** est une compagnie de services et de solutions organisationnelles et technologiques, qui propose des solutions spécifiques pour répondre aux besoins de nos clients dans les différents maillons de la chaîne de valeur.

Avec la volonté d'offrir à ses clients une large gamme de solutions, COSTAISA a évolué en créant un groupe d'entreprises composé de diverses sociétés spécialisées dans différents domaines de la connaissance: COSTAISA, SAPAS, SISEMED, DATAPRO, FIHOCA, ONPLUS et BDN PLUS.

Notre philosophie et notre ambition sont doubles. Nous voulons que nos clients nous considèrent, non seulement comme un autre fournisseur, mais aussi leurs partenaires organisationnels et technologiques, et qu'ils apprécient dans nos équipes la qualité de professionnels proactifs et décisifs qui proposent des solutions en réponse aux besoins de chaque instant.

Notre entreprise se caractérise par la continuité, la stabilité et la rentabilité, trois forces qui nous permettent d'affronter avec succès le chemin tracé, en offrant un service de qualité à nos clients.

Continuité, puisque nous sommes dans le secteur des Systèmes d'Information depuis 1968 et que nous avons vécu et que nous vivons son évolution exigeante, répondant avec la même demande à l'effort de formation et d'adaptation nécessaire pour rester à la pointe de l'organisation et de la technologie.

Stabilité, car nous entretenons une relation profonde avec notre équipe humaine, comprise comme le principal atout de COSTAISA qui nous permet de garantir un service de qualité à nos clients.

Rentabilité que nous avons maintenue au fil des ans, en fournissant les ressources nécessaires pour un investissement correct et constant en Formation, Recherche et Développement, indispensable dans les entreprises du secteur engagées dans un leadership organisationnel et technologique.

## 2 POLITIQUE SGS

---

### 2.1 GÉNÉRAL

Comme première mesure pour une mise en œuvre correcte de la gestion des services dans l'organisation, une politique de gestion des services informatiques a été définie, qui est essentiellement résumée dans les points suivants:

- La liste complète des services doit être tenue à jour dans un catalogue de services qui doit être public et connu de tous les membres de l'organisation. Il doit également être accessible aux clients des services n'appartenant pas à l'organisation et aux fournisseurs qui d'une manière ou d'une autre participent à la fourniture des services.
- Un système de gestion des services (ci-après SGS) est défini sur la base des pratiques ITIL et de la norme ISO 20000.
- Il est défini que le périmètre initial du SMS inclut les services informatiques de:
  - Hébergement pour les environnements de:
    - Solutions d'affaires et gestion d'entreprise
    - Systèmes (virtualisation, surveillance, sauvegarde)
    - Télémédecine (plateforme SaaS pour: interconsultation, téléconsultation et programmes de santé)
  - Virtualisation des postes de travail

selon le catalogue de services actuel, et que cette étendue augmentera progressivement jusqu'à ce qu'il gère le catalogue de services complet.

- Il y aura un plan de gestion des services, de révision annuelle, qui définira la portée actuelle du SGS ainsi que toutes les tâches de planification, de mise en œuvre, de suivi et d'examen, et l'amélioration continue du SMS. L'extension progressive du champ d'application du SGS aux différents services sera gérée à travers des projets indépendants, limités dans le temps et avec son propre budget.
- C'est la vocation de l'organisation que, au fur et à mesure que le SGS est mis en œuvre pour de nouveaux services, sa conformité aux exigences de la norme ISO 20000 soit auditée, en tant que contrôle externe indépendant qui permet de ratifier sa définition et sa mise en œuvre correctes.
- Il y aura un manuel de SGS qui définit toutes les caractéristiques dont il dispose. Le manuel de SGS sera un document public et accessible à tous les membres de l'organisation.

## Méthodologie et Qualité

- Il est considéré comme une priorité pour Costaisa de satisfaire les exigences des services fournis. Il y a donc un engagement de la part de l'organisation à identifier, documenter et surveiller les exigences de service.
- L'organisation assume l'engagement de définir, mettre en œuvre et suivre un processus d'amélioration continue du système de gestion des services.

Sur la base de tous les points mentionnés ci-dessus, la direction de COSTAISA considère que cette politique est adaptée à son objectif de fournisseur de services informatiques.

Nous remplirons cet engagement en guidant tout le personnel vers la même philosophie de qualité de service par l'amélioration continue, qui sera transmise à tout le personnel travaillant pour l'organisation et reflétée dans le SGS, à travers d'une formation continue à chaque niveau de l'organisation, et motivant le personnel à s'intégrer et à avoir le sentiment d'appartenance à l'équipe de travail COSTAISA.

Cette politique est communiquée à l'ensemble de l'Organisation par le biais de l'outil institutionnel Instman (Instructions et manuels), dans des panneaux d'information et sur le site Web, étant révisée annuellement pour son adéquation et extraordinairement lorsqu'il y a des situations spéciales et / ou des changements substantiels dans le SGS.

## 2.2 POLITIQUE DE GESTION DU CHANGEMENT

Un changement est l'ajout, l'annulation ou la modification de tout élément de configuration dans l'environnement de production défini dans le cadre du SGS. Pour COSTAISA, quatre types d'échange sont définis:

- **Changement standard (ou pré-approuvée):** Un changement standard est une modification considérée comme pré-autorisée car il présente un faible risque, une routine et suit une procédure ou une instruction de travail connue. Un changement standard est considéré comme tout changement qui n'a pas d'impact sur le service offert (ou dont l'impact est connu et acceptable) et n'implique pas une modification dans la facturation du client. Il est également considéré comme un changement standard lorsqu'un client demande une modification de son infrastructure, si cela ne l'affecte que lui et qu'il n'y a pas des quotes qui changent. Un changement standard doit être enregistré par la gestion des modifications mais il suit le flux de travail des Demandes de Service (panier).
- **Changement normal:** Il s'agit de tout changement ne répondant pas aux deux critères précédents. Dans le cas de la plateforme COSTAISA, elle doit passer par un Comité de Changement (COC), pour évaluer son impact, ses risques et ses besoins de mise en œuvre.

Dans le cas des clients:

- S'il a un impact sur d'autres clients, il doit passer par le Comité de Changement.
  - Si cela a un impact sur sa facturation ils doivent passer par la zone administrative
  - Les deux cas peuvent se produire en même temps.
- **Changement d'urgence:** C'est un changement qui doit être mis en œuvre le plus rapidement possible en raison de l'impact négatif sur l'activité d'une défaillance des services informatiques. Il peut s'agir à la fois de changements au niveau du client et de la plateforme de COSTAISA. Et il suivra la procédure de changement d'urgence.
  - **Changement avec impact potentiel:** Sont les changements qui ont un impact important sur les services ou le client et doivent passer par un comité de changement, tels que:
    - Nouveaux services dans le catalogue de services défini.
    - Modification de la manière de fournir un service du catalogue spécifique.
    - Suppression d'un service du catalogue.
    - Transfert d'un service fourni par l'organisation au client ou à un tiers.
    - Transfert d'un service fourni d'un client ou d'un tiers à l'organisation.

Les modifications du planning ne doivent pas durer plus de 15 jours calendaires entre la date de début prévue et la date de fin prévue.

Les actifs soumis à cette politique sont:

- Actifs de production générale.
- Actifs / services dans le cadre de la certification ISO 20000.
- Tout actif classé comme SERVICE D'AFFAIRES.
- Tout actif classé comme BUSINESS APPLICATION.

Pour homogénéiser les demandes de changements et éviter les confusions selon la saison (printemps / été / automne / hiver, au sujet du crépuscule) les horaires suivants sont établis:

- Heures du **matin** de 7h00 à 15h00
- L'**après-midi** de 15h00 à 23h00
- La **nuit** de 23h00 à 7h00 (le lendemain)

La période d'interdiction de modification suivante est établie:

1. Aucun vendredi.
2. Veillées de vacances.
3. Les fins de semaine.
4. Jours fériés nationaux, autonomes et locaux.
5. La dernière quinzaine de décembre et le premier janvier, la dernière semaine de juillet, tout le mois d'août et la première semaine de septembre, il n'y aura aucun changement dans les environnements de production.

Les seuls changements autorisés et sous l'autorisation de l'E-CAB seront:

1. Ceux motivés par des fermetures annuelles / mensuelles (justifiés)
2. Ceux motivés par un impératif juridique
3. A la demande expresse et formelle du client.

### 2.3 POLITIQUE DE GESTION DE LA LIVRAISON ET DU DÉPLOIEMENT

Une livraison est l'ensemble des éléments de configuration, matériels ou logiciels, nouveaux ou modifiés, et les actions nécessaires pour réaliser le déploiement dans l'environnement de production d'un système ou d'un service, et les actions nécessaires à sa rétrocession ou son rollback.

Dans COSTAISA, 2 types de livraison sont définis:

- Livraison d'urgence: son origine est un changement d'urgence.
- Livraison normale: provient d'engrenages standard, normaux ou à fort impact.

Les livraisons sont soumises aux mêmes restrictions que les changements.

Toute livraison ou déploiement provient d'une Demande de Changement ou d'une Demande de Service, il n'y a donc pas de livraisons avec une fréquence prédéterminée.

### 2.4 POLITIQUE DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET CONTINUITÉ DES SERVICES

La politique de sécurité de l'information et de continuité des services est publiée dans l'instruction Instman n° L-001/09.



### 3 OBJECTIFS DU SGS

---

Cette politique de gestion des services établit les lignes directrices et les principes suivis par COSTAISA pour garantir le respect des objectifs stratégiques définis par la Direction Générale:

Le premier objectif de SGS à COSTAISA est d'offrir des services de qualité garantissant la satisfaction des utilisateurs. Avec l'adoption des pratiques ITIL et la certification des services ISO 20000, nous obtiendrons une amélioration continue de l'attention aux usagers et de la fourniture de services.

Le deuxième objectif est de faciliter l'engagement et la participation active de tout le personnel, en formant et sensibilisant à la gestion des services, afin qu'ils soient informés et se conforment aux activités de gestion définies.

Le troisième objectif est d'identifier et d'obtenir des informations du SMS utiles pour l'entreprise (indicateurs, KPI, rapports, etc.) de la manière la plus automatique possible.

Les avantages que COSTAISA espère obtenir avec la mise en œuvre de la politique SGS sont les suivants:

- Aligner les services informatiques sur les besoins de l'entreprise.
- Assurer une gestion de la qualité adéquate.
- Maximiser la qualité et l'efficacité du service
- Réduire les risques associés aux services informatiques.
- Réduisez les coûts et générez des affaires.
- Augmenter la satisfaction du client.
- Vision claire de la capacité du service informatique.
- Réduisez le temps de cycle de changement et améliorez les résultats en fonction des métriques.
- Prise de décision basée sur des indicateurs métiers et informatiques.
- Apporter une valeur ajoutée de confiance, améliorer son image par rapport aux autres entreprises et devenir un facteur de décision face à la concurrence.
- Être un partenaire technologique qui accompagne et propose des solutions ad hoc aux besoins de ses clients.

## 4 PLAN DE GESTION DES SERVICES

---

Il existe un plan de gestion des services qui est revu annuellement. Dans celui-ci, toutes les tâches nécessaires sont planifiées dans l'année en cours pour la conception, la mise en œuvre, l'exploitation, la maintenance et le support du système de gestion des services.

Le plan de gestion des services définit les objectifs annuels de gestion des services, qui doivent être alignés sur les objectifs généraux de gestion des services décrits dans cette politique.

En annexe au plan de gestion des services, la preuve de la mise en œuvre du plan de gestion des services est également incluse (allocation des budgets et des fonds, attribution des rôles et des responsabilités, documentation des processus, identification et gestion des risques, gestion des équipes de management du travail, de l'équipement et du budget, gestion d'équipe ou de groupe, information sur l'avancement et coordination des processus de gestion des services), suivi et revue (analyse des indicateurs, audits de système et revues du système) et amélioration continue.

**Luis Recolons Brugada**

Directeur général