

Control de versiones

| Versión | Responsable | Modificación |
|----------------|---|--------------------------|
| 1.0 | Autor: Jesús Castellanos Fernández. Revisión: Dirección General. | 03/09/2013 03/09/2013 |

I.C.A. Informática y Comunicaciones Avanzadas S.L. (**GRUPO ICA**), cuya misión es la de ayudar a las empresas a desarrollar todo su potencial aplicando los beneficios de las tecnologías de la información y la comunicación en su proceso de negocio desde la innovación, la especialización, la excelencia y la seguridad en el servicio, y con la visión de ser el socio tecnológico de confianza de nuestros clientes y proveedores, ofreciendo servicios de ciberseguridad, infraestructuras de comunicación, transformación digital y servicios profesionales TI aportando nuestro valor diferencial.

La dirección de **GRUPO ICA** establece una serie de directrices en torno a las actividades de gestión de los servicios TI desarrollados por la organización.

- a. Todo el personal relacionado con la prestación de servicios TI debe medir, revisar y mejorar continuamente las características de los servicios TI prestados a los clientes.
Se establecerán niveles de servicio por defecto para cada los servicios provistos por la organización, y se habilitarán los mecanismos oportunos para que puedan acordarse con cada cliente unos niveles de servicio específicos si así lo desean.
Dichos acuerdos de nivel de servicio deberán ser formalmente documentados, y en ellos se especificarán los niveles a cumplir para cada una de las características del servicio. Todo el personal de la organización velará porque los servicios prestados cumplan con dichos acuerdos de nivel de servicio.
- b. Todos los servicios TI proporcionados deberán estar adecuadamente monitorizados, con objeto de que la organización sea capaz de proporcionar a los clientes de cada servicio toda la información necesaria para realizar el seguimiento de todas las características relevantes de los mismos.
- c. Todo el personal participará en la identificación de los requerimientos de disponibilidad y continuidad de los servicios TI proporcionados por la organización.
Estos requisitos serán adecuadamente implementados, y de forma periódica se planificará, medirá y monitorizará la disponibilidad de los servicios TI y la infraestructura que los soporta, para así verificar que los requisitos y mejoran progresivamente. Además, se llevarán a cabo pruebas de continuidad regularmente y desarrollarán planes de acción para corregir las desviaciones que puedan producirse frente a los resultados deseados.
- d. Todos los servicios TI prestados por la organización estarán adecuadamente presupuestados, incluyendo los costes iniciales y los derivados del mantenimiento periódico de los activos asociados a cada servicio.
- e. Todo el personal implicado en la prestación de servicios TI cuidará de que los servicios ofrecidos satisfagan las demandas de servicio de sus respectivos usuarios. Se llevarán a cabo análisis y mediciones para asegurar que tanto las necesidades de capacidad actuales como las futuras son adecuadamente satisfechas, garantizando que las demandas de capacidad de los clientes son atendidas del modo más eficiente posible.
- f. Se analizarán los riesgos de seguridad de la información de todos los servicios TI prestados por la organización, y se establecerán los controles asociados necesarios para mitigar los riesgos identificados. Estos controles de seguridad se desarrollarán de acuerdo a las directrices recogidas en la normativa de seguridad de la información.
- g. Se celebrarán reuniones periódicas con los clientes de los servicios TI prestados por la organización para identificar sus necesidades, efectuar un seguimiento del nivel de satisfacción en relación con los servicios prestados e identificar cualquier cambio o petición de mejora de los servicios ofrecidos. Asimismo, se adoptarán las medidas oportunas para gestionar las reclamaciones que puedan tener los clientes en lo concerniente a los servicios prestados.
- h. Se establecerán acuerdos de nivel de servicio con los proveedores implicados en la prestación de servicios TI. A fin de asegurar que los niveles de servicio que nos proporcionan cumplen con los niveles de servicio que la organización ha suscrito con sus clientes. Se hará un seguimiento y monitorización de los niveles de servicio recibidos para identificar y corregir cualquier tipo de desviación que pueda afectar a los servicios ofrecidos a los clientes.
- i. Todas las personas de la organización implicadas en la prestación de servicios TI participarán en la gestión de los incidentes relacionados con los servicios provistos con objeto de restablecer con la máxima celeridad posible los niveles normales de operación de los servicios y minimizarlos impactos adversos de dichos incidentes en la organización, asegurando que se mantienen los niveles de calidad y disponibilidad pactadas en los acuerdos de nivel de servicio.
- j. Todos los problemas identificados, tanto a raíz de las actividades de identificación preventiva como los escalados a partir de un incidente, serán adecuadamente analizados hasta identificar la causa

subyacente del error, y se establecerán las acciones correctivas necesarias para subsanar o paliar efectos.

- k. Todo el personal involucrado en la gestión de servicios TI registrará, mantendrá y llevará a cabo un adecuado seguimiento de los elementos de configuración a su cargo y sus características.
- l. Todos los cambios que se produzcan en relación a cualquier aspecto de los servicios TI, provistos por la organización, deberán haber sido iniciados por una propuesta de cambio formal y autorizados de acuerdo a un procedimiento regulado. Todos los cambios que se produzcan serán revisados y validados de manera formal.
- m. Todo el personal que participe en la prestación de servicios TI deberá asegurar que las nuevas versiones de los elementos de configuración se pasan a producción siguiendo los procedimientos establecidos. Estos procedimientos deberán garantizar que solo después de superar un proceso de planificación, diseño, desarrollo, configuración y prueba formales se ponen en producción las nuevas versiones, garantizando así que son versiones estables.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de [GRUPO ICA](#) contemplado en el alcance, conforme a las exigencias de la dirección.

Esta política será revisada periódicamente, y sus cambios serán aprobados y comunicados por la dirección de la organización.