POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI

Y DE

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ANADAT TECHNOLOGY es una compañía global de consultoría, integración y servicios gestionados. Una sólida base tecnológica atesorada en nuestros años de experiencia, la alta cualificación de nuestros profesionales y nuestro compromiso con la innovación, nos han convertido en líderes en la implantación de soluciones tecnológicas con un alto valor añadido para los clientes en áreas clave como Virtualización, Almacenamiento e Infraestructuras Cloud.

Los Servicios Gestionados conforman actualmente un lugar prioritario en nuestra estrategia corporativa. Nuestras propuestas dan respuesta, de forma ágil, segura y flexible, a los actuales desafíos TIC de las organizaciones.

Áreas de negocio

Soluciones TIC: Data Center, Redes&Comunicaciones, Seguridad Empresarial, Aplicaciones OpenSource&Microsoft y Movilidad&Workeplace
Servicios: Servicios Profesionales y Soporte, Servicios Gestionados, e IT Outsourcing

La Dirección de ***ANADAT TECHNOLOGY***, dentro de la estrategia definida para el desarrollo del negocio, considera la correcta gestión de los servicios un aspecto fundamental para garantizar la consecución de los objetivos de negocio definidos.

Los objetivos de la presente política de gestión de los servicios TI son:

- Asegurar que los servicios TI se hallan alineados con las necesidades de sus clientes y usuarios.
- Mejorar la comunicación entre el personal que participa en la prestación de los servicios TI y los clientes y usuarios de dichos servicios.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los servicios TI.
- Ofrecer a los clientes y usuarios servicios de mayor calidad, a la vez que incrementar su satisfacción con dichos servicios.

Para desarrollar estos objetivos, la Dirección de ***ANADAT TECHNOLOGY***, se compromete a establecer un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información basado en la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018. Este compromiso se traduce en los siguientes principios:

- Nombrar un responsable que se encargue de gestionar el sistema y vele por el desarrollo, mantenimiento y mejora del mismo.
- Efectuar un análisis de las necesidades existentes en torno a la prestación de servicios TI y desarrollar los servicios necesarios para ofrecer una respuesta adecuada a dichas necesidades.
- Cumplir todos los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.
- Desarrollar una completa estructura de gestión que regule las condiciones en que la organización, debe desarrollar su actividad.
- Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los servicios con los niveles, manteniendo un adecuado balance entre coste y beneficio.
- Establecer un plan de formación y concienciación en materia de gestión de servicios TI, que ayude a conocer y cumplir las actividades de gestión y a participar de manera activa en la gestión de los servicios TI.
- Desarrollar todas las medidas necesarias para garantizar que los niveles de calidad ofrecidos por los servicios se mantienen en el tiempo, gestionando adecuadamente las incidencias.
- Establecer periódicamente un conjunto de objetivos e indicadores, que permitan a la dirección llevar a cabo un adecuado seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos y las actividades de gestión.
- Establecer una metodología de revisión, auditoría y mejora continua del sistema siguiendo un ciclo PDCA que garantice el mantenimiento continuo de los niveles de calidad deseados.
- Establecer un proceso de medición de la satisfacción del cliente, permitiendo identificar y priorizar acciones de mejora que permitan incrementar el nivel de satisfacción.
- Monitorizar, medir y revisar el comportamiento del SGS y de los servicios identificados en el porfolio.

Para que estos principios se articulen de forma adecuada, ***ANADAT TECHNOLOGY***, establece una serie de directrices en torno a las actividades de gestión de los servicios TI desarrolladas por la organización. Estas directrices son:

- 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 usuarios. Se establecerán niveles de servicio por defecto para cada para cada uno de 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 velará porque los servicios prestados cumplan con dichos acuerdos de nivel de servicio.
- 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.
- Todo el personal participará en la identificación de los requisitos de disponibilidad y continuidad de los servicios TI. 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 se cumplen y mejoran progresivamente. Además, se llevarán a cabo pruebas de continuidad y se desarrollarán planes de acción para corregir las desviaciones que puedan producirse frente a los resultados deseados.

- Todos los servicios TI prestados por la organización estarán adecuadamente presupuestados, considerando tanto los costes directos como los indirectos, e incluyendo en dichos presupuestos los costes iniciales y los derivados del mantenimiento periódico de los activos asociados a cada servicio. Estos presupuestos se contrastarán con los resultados de la contabilidad asociada, a fin de llevar un adecuado seguimiento de los costes reales y disponer de la información necesaria para corregir y mejorar el control de los costes de los servicios TI.
- 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.
- 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.
- Se celebrarán reuniones periódicas con los clientes de los servicios TI prestados 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.
- Se establecerán acuerdos de nivel de servicio con los subcontratistas y suministradores involucrados en la prestación de servicios TI, a fin de asegurar que los niveles de servicio que dan 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.
- Todas las personas de la organización implicadas en la prestación de servicios TI participarán en la gestión de los incidentes relacionados con los servicios, con objeto de restablecer con la máxima celeridad posible los niveles normales de operación de los servicios y minimizar los impactos adversos de dichos incidentes en la organización, asegurando que se mantienen los niveles de calidad y disponibilidad pactados en los acuerdos de nivel de servicio.
- 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 necesarias para subsanar o paliar sus efectos.
- 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. Para ello se establecen los siguientes principios:
- Proporcionar toda la información precisa para registrar las características significativas de los elementos de configuración.
- Suministrar toda la información imprescindible para el resto de los procesos de gestión de los servicios TI (gestión financiera, de incidentes, de problemas, de cambios, de versiones, etc.).
- Verificar periódicamente que los registros de configuración se mantienen actualizados, y corregir los desajustes que puedan generarse.
- 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 de acuerdo al procedimiento mencionado.

- 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 testeo formales se ponen en producción las nuevas versiones, garantizando así que son versiones estables.

Desde el punto de vista de la Seguridad de la Información, ***ANADAT TECHNOLOGY***, ha establecido un compromiso formal y responsable para el desarrollo, implantación y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, basado en la norma UNE-ISO/IEC 27001:2014.

Esta política se establece como marco en el que se deben desarrollar todas las actividades de la empresa de manera que se garantice a los clientes y demás partes interesadas el compromiso adquirido, para asegurar la disponibilidad, la confidencialidad y la integridad de la información.

El sistema de gestión de la seguridad de la información de ***ANADAT TECHNOLOGY***, se apoya en la siguiente política:

- La necesidad de la más estricta confidencialidad respecto de los datos del cliente. Esto se aplica tanto a la manipulación manual o informatizada de los registros. La organización se esforzará para mejorar sus procesos de confidencialidad respecto de los datos del cliente.
- Hacer uso del "Sistema de Gestión de Seguridad de la Información" como una herramienta para implementar un sistema formal, a fin de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Mejorar continuamente sus SGSI, para cumplir con las leyes y regulaciones aplicables así como otras obligaciones a las cuales se suscriba a fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas pertinentes.
- Controlar o restringir el acceso para solo aquellos individuos y colaboradores autorizados pueden ver información confidencial. El acceso a la información del cliente se limita sólo a los individuos y los colaboradores que tienen necesidad específica de ver os utilizan dicha información.
  La información no estará disponible a terceras partes sin el consentimiento por escrito del propietario de la información y un acurdo que lo formalice.
- El compromiso a cumplir los requisitos de la "Seguridad de la Información" de nuestros clientes así como la provisión de los recursos necesarios para su consecución.
- Revisar continuamente esta política y su desempeño en seguridad de la información para asegurar que se mejora con el tiempo.
- Los objetivos relacionados con el desempeño de la seguridad de la información se establecerán anualmente y serán revisados en forma planificada. Los mismos deberán estar alineados con ésta política.
- Riesgos resultantes de la organización, de la seguridad física, del entorno, de cambios a tecnologías emergentes y la contratación de terceras partes se deberán evaluar y controlar adecuadamente.
- La política está disponible para todos nuestros clientes y partes interesadas pertinentes. Nuestros empleados deben ser conscientes del contenido de esta política, así como de su compromiso con ella.

- La mejora continua de la gestión de la seguridad mediante la prevención y el análisis de las causas de problemas surgidos.
- El cumplimiento de la legislación y aquellos otros requisitos a los que ANADAT *TECHNOLOGY* se suscriba, de manera que se asegure que las actividades se desarrollan y se desarrollarán de acuerdo a esas exigencias.
- El objetivo de garantizar la continuidad del negocio, la protección de los datos de carácter personal y de los registros de la organización.
- La Dirección se obliga a formar al personal sobre los controles y medidas de seguridad, pudiendo ser aplicable el proceso disciplinario definido en el Estatuto de los Trabajadores, en caso de violaciones intencionadas de la seguridad.
- El nivel de riesgo aceptado por la dirección queda reflejado en el procedimiento Gestión de Activos y Riesgos.

Los controles de seguridad de la información implementados como consecuencia de los resultados obtenidos del análisis de riesgos, que se realiza periódicamente sobre los activos de información de nuestra organización, tendrán un cuidado especial en el cumplimiento de los aspectos legales asociados al tratamiento de los datos de las personas. Las exigencias de la Ley Española de Protección de Datos vigente y del Reglamento Europeo de Datos Personales (GDPR) se tendrán en cuenta en todos los aspectos que involucren las actividades de nuestro negocio.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de ***ANADAT TECHNOLOGY*** conforme a las exigencias de la dirección.

En Madrid, a 14 de Enero de 2021.

anadat technology
P. Empresarial Rivas Futura
C/ Marie Curie, 7 - 1ª Planta
28521 Rivas (Madrid)