

[DocumentForm](#) [editar](#)

| | |
|--|---|
| Titulo | Política de gestión de servicios |
| AreaDocumental | Calidad (CAL) |
| TipoDocumental | Política General (PG) |
| Codigo | CAL-PG-Gestion_de_servicios |
| EmpresaCertificada | European Agency of Digital Trust |
| NormasCertificadas | ISO20001 , eIDATS |
| ResponsableDocumental | Responsable ISO 20001 |
| ClasificacionDeSeguridad | Uso Interno (I) |
| RevisionPeriodica | Revision Trienal |

[Información de compliance](#)

Gestión de Servicios

Con el objetivo de cumplir el [principio de confianza](#) de la [Política de Seguridad de la Información](#) y debido a la importancia de la calidad de los servicios para transmitir confianza a los clientes y terceros que los usen se establece esta política de Gestión de Servicios.

Alcance

Esta política es de aplicación a todos los servicios suministrados por EAD Trust, incluyendo los servicios de consultoría, auditoría y servicios electrónicos, así como de los servicios utilizados por nuestro personal.

- [Gestión de Servicios](#)
 - [Alcance](#)
 - [Política General de Gestión de Servicios](#)
 - [Definición de Gestión de Servicios](#)
 - [Principios](#)
 - [Objetivos](#)
 - [Responsables](#)
 - [Política de Gestión de la Configuración](#)
 - [Política de entregas](#)
 - [Compliance](#)

Política General de Gestión de Servicios

Esta política proporciona orientación y apoyo a la **gestión de los servicios** de acuerdo con los requisitos del negocio, las leyes y normativa pertinentes. También establece un marco de gestión para iniciar y controlar la implementación y operación de los **servicios** dentro de la organización

En el cumplimiento de esta política de Gestión de Servicios, la dirección y el personal de [EAD Trust](#) cumplirán todos los requisitos aplicables y trabajarán en el mantenimiento y

mejora del Sistema Integrado de Gestión de Información y en todos los servicios que ofrecemos ([ISO20000-1 5.2.1](#)).

Definición de Gestión de Servicios

[EAD Trust](#) define la **gestión de servicios** como *el conjunto de sistemas tecnológicos, procedimientos, activos, controles y de medidas (preventivas y reactivas) que permiten garantizar la operativa correcta y sin interrupciones de los servicios prestados por la empresa.*

Principios

Se mantienen los principios recogidos en la [Política de Seguridad de la Información](#).

Objetivos

Los **servicios** serán:

- Definidos y clasificados como elementos de configuración ([ISO20000-1 8.2.6](#)).
- Siempre que sea viable, accesibles a personas con discapacidad ([EIDAS 2014 Art. 15](#), [ETSI-EN-319-401 REQ-7.1.1-03](#), [ETSI-EN-319-401 REQ-7.13-03](#).)
- Desarrollados y operados de acuerdo a la [Política de Seguridad de la Información](#) ([ISO27002 8.3](#), [ISO27002 12.2](#), [ISO27002 12.3](#)).
- Documentados de manera completa, incluyendo los proveedores necesarios ([ISO27002 15.2](#)), activos de gestión de información ([ETSI-EN-319-401 REQ-7.8-12](#)), personal necesario ([ETSI-EN-319-401 REQ-7.4-08](#), [ETSI-EN-319-401 REQ-7.7-08](#)) y clientes, de manera que se puedan obtener **Acuerdos de Nivel de Servicio** fiables y adecuados a los servicios ofrecidos.

En particular, durante el **ciclo de vida de cada servicio** se tendrá en cuenta lo siguiente:

- La planificación del servicio ([ISO20000-1 6.3](#))
- El cumplimiento de los requisitos, políticas ([ETSI-EN-319-411-1 OVR-6.8.6-02](#)) y procedimientos de la organización ([ISO27002 18.2](#)).
- La previsión de demanda del servicio.
- Los riesgos de seguridad de la información.
- La integridad del software en explotación ([ISO27002 12.5](#))
- La seguridad de la información procesada ([ISO27002 14.2](#))
- Su disponibilidad ([ISO27002 17.2](#), [ETSI-EN-319-401 REQ-7.6-03](#)) y la monitorización de la misma ([ETSI-EN-319-401 REQ-7.9-04](#)).
- Los costes de operación y mejora de los servicios.
- El registro de evidencias y eventos de seguridad ([ISO27002 12.4](#)).
- El plan de pruebas de conformidad con el servicio.
- La protección de los datos de prueba ([ISO27002 14.3](#))
- La continuidad de la seguridad de la información ([ISO27002 17.1](#)) y la del servicio ([ETSI-EN-319-401 REQ-7.11-01](#)).
- La gestión de incidencias.
- Los requisitos, procesos y comunicaciones para el cese del servicio ([ETSI-EN-319-401 REQ-7.12-10](#))

En particular, los **servicios cualificados** de revocación:

- Registrarán las revocaciones certificados en menos de 24h de su petición ([EIDAS 2014 Art. 24.3](#)) y nunca revertirán su estado ([EIDAS 2014 Art. 28.4](#), [EIDAS 2014 Art. 38.4](#), [ETSI-EN-319-411-1 REV-6.3.9-04](#)).
- Estarán disponibles de manera continua todo el año ([ETSI-EN-319-411-1 DIS-6.1-07](#))

Todos los **servicios críticos** serán documentados en un catálogo junto a las actividades sujetas al [principio de separación de roles](#).

Responsables

El [Responsable de Sistemas](#) y el [Responsable de Operaciones](#) son los principales responsables de mantener la calidad en la Gestión de Servicios, para lo que podrán ser apoyados por otros [responsables](#) en algunas tareas.

La [Dirección General](#) supervisará la Calidad de la Gestión de Servicios.

Política de Gestión de la Configuración

[CAL-PR-Gestion de la configuracion](#)

El propósito de la Política de Gestión de la Configuración es proporcionar un modelo lógico de la Infraestructura del Servicio.

El alcance de la política de Gestión de la Configuración incluye todos los servicios y los activos de información, en particular, el hardware y el software, incluyendo sistemas externos y sus webservices, sistemas operativos, aplicaciones, librerías y desarrollos propios.

Para ello, cada Elementos de Configuración (*Configuration Item* y CI) deberá ser identificado y controlando a lo largo del tiempo, manteniendo y verificando las versiones de software y su impacto en los servicios. Para ello, los cambios deben ser trazables y auditables para mantener la integridad de la información de configuración.

La información de configuración debe actualizarse inmediatamente después de implementar cambios en los CI y debe estar disponible para otras actividades de gestión de servicios.

Política de entregas

[CAL-PE-Politica de entregas](#)

Tendrán la consideración de **entregas** todos aquellos desarrollos de software, documentos y formaciones que pasen al estado de *código en producción*, *terminado* (y por tanto entregable a cliente) o cambien su clasificación a *público*.

Antes de realizar una entrega deberá garantizarse al menos uno de los siguientes controles:

- Que un **documento terminado o público** ha sido revisado con anterioridad por el responsable correspondiente buscando errores de estilo y revisando que no existen referencias a otras empresas distintas de [EAD Trust](#) o del cliente destinatario del documento.
- Que se ha realizado el plan de pruebas de conformidad en un entorno de pre-producción y no se han detectado disconformidades ni errores.

Todas las entregas de servicios de consultoría y auditoría, así como entregas de software a cliente, tendrán que ser individualmente trazables desde un contrato hasta la aceptación de la misma por el cliente (explícita o implícitamente). Para conservar la capacidad de demostrar la correcta ejecución de los entregables, las entregas se realizarán utilizando controles criptográficos.

Compliance

El requisito [ISO20000-1 5.2.2](#) establecen la necesidad de documentar una política de Gestión de Servicios.

Los objetivos deberán ser coherentes, medibles, teniendo en cuenta los requisitos, monitorizados, comunicados y actualizados ([ISO20000-1 6.2.1](#)), así mismo deberán incluir Qué, Quién, Cómo, Cuando, Para qué ([ISO20000-1 6.2.2](#)). En este documento se establecen los objetivos, pero se definirán las métricas y se generarán los registros correspondientes en cada procedimiento.

Los planes de gestión de servicios se abordan en [CAL-PR-Ciclo de vida del servicio](#) ([ISO20000-1 6.3](#)).

[Editar](#) | [Adjuntar](#) | [Subscribe](#) | [Vista de impresión](#) | [History: r1](#) | [Enlaces entrantes \(b\)](#) | [Ver texto wiki](#) | [Editar](#) | [Más acciones de tema](#)

Revisión del tema: r1 - 29 Mar 2022, [UnknownUser](#)