



Política General

POL-MNF-0101

# Política de Gestión del Servicio de TI y de Continuidad del Negocio

**Aprobado por:**

Bauset Carbonell, Maria del Carmen – PMO y Oficina Gobierno TI

**Autorizado por:**

Navarrete López, Luis Alfonso – D. Sistemas de Información

Este documento ha sido elaborado siguiendo la estructura y normas definidas en el PRG-MNF-0127-E5-ES

Este documento es propiedad de Indra, no pudiendo ser usado con fines distintos de aquellos para los que ha sido entregado.

**indra**

# Política de Gestión del Servicio de TI y de Continuidad del Negocio

Indra consciente de la importancia de garantizar la continuidad de negocio hacia nuestros clientes, ha constituido un comité de dirección como máximo órgano de poder de decisión que velará en caso de catástrofe de aprobar o no la activación del plan de continuidad, así como las decisiones derivadas hasta la recuperación del servicio en las condiciones de prestación iniciales.

El sistema de gestión de continuidad de negocio se basa en cuatro pilares fundamentales:

- **La protección de las personas** se convierte en máxima prioridad ante un caso de catástrofe. Para ello se invierte en formación y entrenamiento del personal con ejercicios periódicos a modo de simulacros para garantizar su capacitación en caso de necesidad.
- **Los activos de TI** implicados en las soluciones de respaldo, que deben cubrir los requisitos del negocio en términos de tiempos de recuperación y capacidad mínima del servicio.
- **Los proveedores** implicados en la prestación de los servicios deben participar en los simulacros y garantizar el cumplimiento de los objetivos de continuidad acordados con el negocio, ya que son un actor clave.
- **Las ubicaciones** donde se encuentren alojados los servicios de TI principales y de respaldo, los operadores y los usuarios del negocio deben formar parte del plan estratégico de la continuidad de negocio.

Destacar que el sistema de gestión de la continuidad está integrado con el sistema de gestión de los servicios certificado bajo la norma ISO/IEC 20000. A continuación, describimos brevemente los beneficios que aporte el sistema de gestión del servicio, pieza clave en la que se apoya el sistema de gestión de la continuidad.

El sistema de gestión de servicios soporta el ciclo de vida de un servicio, es decir todas sus fases: planificación, diseño, transición y entrega.

Sistemas información de Indra apuesta en su estrategia por apoyarse con el sistema de gestión de servicio para tener un mayor control de los servicios, ya que al estandarizar a través de los procesos la gestión de los mismos posibilita su medición para identificar de forma objetiva posibles mejoras.

El sistema de gestión del servicio se focaliza en los siguientes objetivos:

- **Orientación al cliente:** ofrecer servicios de TI con calidad que ayuden a satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes aportando un valor diferencial.
- **Beneficio competitivo:** mejorar la eficacia y eficiencia en la provisión, soporte, fiabilidad y disponibilidad de los servicios de TI. Lo cual se espera que repercuta de forma positiva, en los costes y calidad de los servicios TI e imagen de Indra.
- **Gestión de servicios basada en procesos:** que facilita la organización y coordinación entre los grupos de soporte, operación y provisión del servicio ya que se establece un lenguaje común.
- Cumplimiento de requisitos legales: asegurar la revisión y el cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables a la organización.
- **Mejorar los servicios al implantar una cultura de medición:** que facilite la toma de decisiones basadas en análisis de los datos proporcionados por las herramientas de gestión de los servicios de TI. Buscando una alineación de los objetivos de los servicios TI con los objetivos estratégicos de la organización.