

Política de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de la Información

Ayesa Digital trabaja por construir un mundo más eficiente y justo, aplicando la tecnología de vanguardia de manera integrada. Ayesa Digital ofrece servicios de consultoría, tecnologías de la información y outsourcing en múltiples líneas de negocio y sectores de actividad, así como, servicios de diseño, outsourcing de back & front office, instalación y soporte de infraestructuras tecnológicas y servicios digitales.

La Dirección de Ayesa Digital, es consciente y tiene asumido la importancia de las Tecnologías de la Información para la gestión eficiente de los procesos internos y la consecución de los objetivos estratégicos del Negocio.

Es por ello por lo que la Dirección asume la responsabilidad de implantar, mantener y mejorar continuamente las prácticas de gobierno TI, siguiendo los siguientes **principios**:

- **Responsabilidad:** las responsabilidades están definidas y todas las personas de Ayesa Digital comprenden y aceptan dichas responsabilidades. En particular, asegura que se definen y comunican las funciones y responsabilidades del Gobierno TI y los sistemas de gestión TI, manteniendo actualizado el documento *DO-GD01 Manual de funciones relacionadas con los Sistemas de Gestión*.
- **Estrategia:** los planes de tecnologías de la información estarán alineadas con los objetivos y estrategias de negocio de la compañía y aportarán valor al negocio de la compañía, concentrándose en optimizar costes.
- **Adquisición:** las inversiones TI y las adquisiciones están priorizadas en base a las necesidades del negocio y se llevan a cabo siguiendo procedimientos que aseguran la idoneidad de estos y su aportación a las estrategias de negocio, concentrándose en optimizar costes.
- **Desempeño:** la Dirección de Sistemas de Información asegura la provisión de servicios, niveles de servicio y calidad de servicio requeridos para alcanzar los requisitos presentes y futuros del negocio.
- **Cumplimiento:** se han establecido procedimientos y medidas que aseguran el cumplimiento de la legislación y las normativas (poniendo especial interés en las directrices de la legislación de protección de datos) y se realizan revisiones y auditorías periódicas para asegurar que están implantadas y se cumplen.
- **Factor Humano:** Ayesa Digital facilitará los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de Negocio y se realizan actividades de comunicación, formación, concienciación y motivación a todo el personal de Ayesa Digital para el adecuado uso de las TI.

El Gobierno TI de Ayesa Digital se basa en la norma ISO 38500 y se apoya por los diferentes sistemas de Gestión TI implantados: Seguridad de la Información (ISO 27001 y ENS), Gestión de Servicios TI (ISO 20000-1), Desarrollo software (CMMI) y Gestión de la continuidad (ISO 22301), gestión de la privacidad (ISO 27701). Así como en las normas ISO 27002 (Control de la seguridad de la información) y su extensión ISO 27018 (Código de prácticas para proteger los datos personales en la nube).

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua, la Dirección de Ayesa Digital adquiere los siguientes **compromisos**:

En relación al **Sistema de Gestión de la Seguridad de la información**:

- Asegurar el acceso, integridad, confidencialidad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información y la prestación continuada de los servicios, actuando preventivamente, supervisando la actividad diaria y reaccionando con presteza a los incidentes.
- Proteger los recursos de información de Ayesa Digital y la tecnología utilizada para su procesamiento, frente a amenazas, internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de legalidad y confiabilidad de la información.
- Evaluar y tratar los riesgos y amenazas a los que están expuestos la información, los servicios y sistemas de Ayesa Digital, incluyendo los riesgos derivados del tratamiento de datos personales y

Política de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de la Información

los riesgos clave para la continuidad de los procesos considerados críticos por la organización.

- Implementar las medidas necesarias para el registro de la actividad y el análisis de los mismos en busca de patrones anormales y la puesta en

marcha de las acciones adecuadas para su tratamiento.

- Asegurar que, para cualquier adquisición de productos, tanto software como hardware, se tengan en cuenta requisitos de seguridad.

En relación al **Sistema de Gestión de la continuidad**:

- La primera premisa y el objetivo prioritario es la protección y seguridad del personal, tanto en situación normal como en situación de contingencia.
- Disponer de los procedimientos necesarios para responder de forma adecuada ante la aparición de un incidente perturbador, desde el momento en que se declare hasta la completa recuperación de la normalidad en las distintas actividades de negocio, minimizando el impacto originado en las operaciones.
- Tratar de minimizar el impacto que se pudiera derivar de cualquier situación de emergencia sobre los servicios identificados como críticos o el nivel de prestación de los mismos.
- Conseguir retornar al estado de normalidad en la localización afectada lo antes posible una vez mitigadas las consecuencias del incidente perturbador.
- Garantizar que se elaboran, implementan y mantienen de forma adecuada los Planes de Continuidad, teniendo en cuenta los servicios y procesos críticos y tomando como referencia la evaluación de los riesgos.
- Probar de forma periódica el Plan de Continuidad de Negocio para asegurar la adecuación del mismo a las necesidades de Ayesa Digital y adaptarlo siempre que sea necesario a la vista de los resultados de dichas pruebas.

En relación al **Sistema de Gestión de Servicio TI**:

- Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de clientes y usuarios con respecto a los servicios acordados.
- Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados entre Ayesa Digital y sus clientes, así como a gestionar cualquier incidente o problema que pudiera surgir.
- Poder detectar, analizar, informar y corregir las posibles deficiencias y carencias en relación con los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

En relación al **Sistema de Gestión de los desarrollos software**:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y los requisitos de Seguridad de la Información durante todo el ciclo de vida del desarrollo.
- Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de clientes.
- Llevar a cabo todas las prácticas establecidas en el modelo CMMI.

En relación a los **Sistemas de gestión de la privacidad**:

- Cumplir con la legislación de cada país, relacionada con la protección de datos personales.
- Implementar los controles adecuados para la protección de los datos personales.

Política de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de la Información

- Recoger solo los datos personales imprescindibles.
- Utilizar los datos personales únicamente para los fines declarados.
- Establecer los plazos de conservación de los datos personales de manera proporcional a la finalidad y obligaciones legales de conservación de la información.
- Implementar los canales adecuados para permitir el ejercicio de derechos de los usuarios sobre sus datos personales.

Para llevar a cabo esta política, Ayesa Digital ha establecido sistemáticas de trabajo documentadas en procedimientos, instrucciones, documentos y plantillas que están a disposición del personal de Ayesa Digital en la intranet y que son de obligado cumplimiento para todos los empleados, así como para terceras partes que suministren bienes o servicios a Ayesa Digital.