

Proveedor de servicio calificado	Identificación del servicio calificado
INDRA	Servicio de Mantenimiento de Aplicaciones
<b>Descripción del servicio calificado</b>	Un servicio de mantenimiento de aplicaciones realizado en remoto con directrices de desarrollo lideradas por el cliente
<b>Alcance</b>	El servicio se presta mediante escritorio remoto sobre la infraestructura de INDRA y equipos portátiles de INDRA. El control de acceso sobre el software de escritorio virtual implementado (citrix) corre a cargo del cliente.

### Proceso de calificación

El proceso de calificación consta de cuatro etapas:

- Elaboración de la memoria justificativa por parte del proveedor del servicio o realización de auditoría de tercero independiente conforme a la norma internacional ISAE 3402
- Pre-evaluación documental de la memoria justificativa (o del informe de auditoría) y solicitud, en caso de que sea necesario, de subsanación de errores y/o aclaraciones
- Evaluación *in situ* de una muestra de controles incluidos en la memoria justificativa (solo en caso de que no se haya realizado auditoría previa)
- Elaboración de informe final y emisión del sello con la calificación obtenida

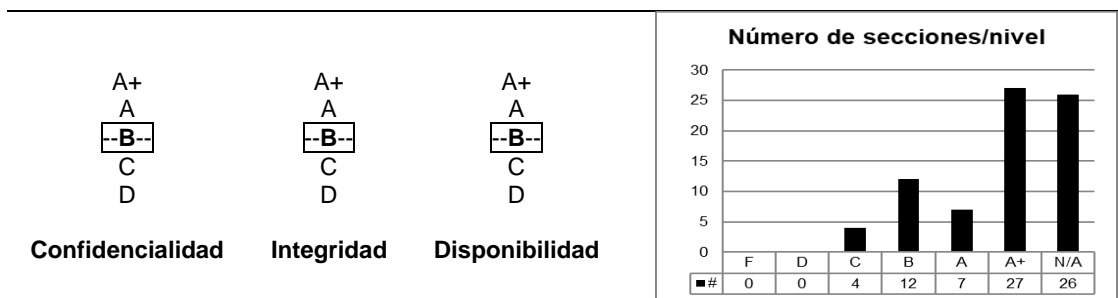
Una vez obtenido el sello, se ponen en funcionamiento los mecanismos de supervisión del esquema:

- Canal de incidencias
- Monitorización en fuentes abiertas
- Auditorías aleatorias

Este nivel de calificación se obtiene sobre la base de las respuestas indicadas por el proveedor de servicios en cuanto a la aplicabilidad y, en su caso, existencia de los controles incluidos en la metodología de calificación en su versión 2 y las evidencias aportadas por el mismo u obtenidas por el equipo de la agencia durante la revisión *in situ* en las instalaciones del proveedor del servicio.

### Calificación

El nivel de calificación obtenido por el servicio una vez realizado el proceso de calificación mencionado y el resumen de evaluación de los capítulos según el nivel de calificación son los siguientes:



Los criterios para asignar la calificación global, según se establece en la versión 2 de la metodología son, implantar:

- El 100% de las medidas generales y para la dimensión correspondiente de prioridad '1'.
- Al menos, el 85% de las medidas generales y para la dimensión correspondiente de prioridad '2'.
- Al menos, el 50% de las medidas generales y para la dimensión correspondiente de prioridad '3'.

La evaluación de las secciones individuales considera el 100% de los controles (con independencia de su prioridad).



ICT Services  
Rating Agency

---

**Resumen ejecutivo de calificación**

Referencia Cliente/Servicio: ES0007/S001

Madrid, 27 de julio de 2018

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

D. Óscar San José Fernández  
Rating Evaluation Team – Operations Direction