

Políticas de Responsabilidad

Compartida entre IFX y sus Clientes

1. Objetivo

Establecer un marco claro de responsabilidades entre IFX y el cliente, teniendo en cuenta la seguridad, disponibilidad y cumplimiento normativo en todos los niveles de servicio.

2. Alcance

Esta política aplica a todos los servicios de relacionados con nubes públicas o privadas que ofrece IFX.

3. Distribución de Responsabilidades

IFX

IFX se compromete a:

- ▶ Mantener la seguridad física de centros de datos.
- ▶ El mantenimiento de hardware y red.
- ▶ Asegurar la disponibilidad de las plataformas.
- ▶ Efectuar las actualizaciones correspondientes de su infraestructura.
- ▶ Mantener las certificaciones de cumplimiento.
- ▶ Capacitar el personal de IFX sobre Seguridad de la Información, privacidad de datos y Ciberseguridad.
- ▶ La adecuada gestión de identidad sobre la infraestructura propia, y velar por la correcta asignación, acceso y uso.
- ▶ Monitorear la infraestructura central, los servicios propios y los servicios entregados al cliente.
- ▶ Asegurar la disponibilidad y funcionalidad de los backups en la infraestructura central propia y la asociada al servicio entregado al cliente.
- ▶ Gestión del ciclo de vida y vulnerabilidades de la infraestructura base, incluyendo hipervisores (VMware), sistemas de almacenamiento (Storage/SAN), equipos de red y el hardware físico asociado.
- ▶ Disponer del servicio del cifrado a nivel de máquinas virtuales.
- ▶ El cumplimiento regulatorio sobre la infraestructura y servicios propios.

Cliente

El cliente debe comprometerse con:

- ▶ La adecuada clasificación y protección de sus datos.
- ▶ La configuración de Sistemas Operativos, aplicaciones y seguridad de cada uno de los elementos entregados para su administración.

- ▶ La capacitación de su personal en temas de Seguridad de la información, Privacidad de datos y Ciberseguridad.
- ▶ El cumplimiento normativo específico de su industria y jurisdicción.
- ▶ La gestión de identidad sobre las máquinas virtuales entregadas, incluso en contratos donde IFX administrará las Máquinas Virtuales del cliente.
- ▶ Definir la estrategia de monitoreo adecuada a la necesidad de su organización¹.
- ▶ Elegir la estrategia adecuada de *Backup*.
- ▶ La implementación correcta del cifrado de sus datos.
- ▶ Gestión integral de vulnerabilidades, mantenimiento, parcheo crítico y actualizaciones de seguridad de los sistemas operativos, aplicaciones, bases de datos y configuraciones a nivel de software instaladas sobre la infraestructura entregada al cliente.
- ▶ La instalación, configuración, actualización y seguridad de todas sus aplicaciones.

Compartidas

Ambas partes deben comprometerse a:

- ▶ Notificar oportunamente los incidentes críticos de seguridad que afecten el servicio convenido, su correspondiente coordinación en contención, respuesta, mitigación, análisis post-incidente e implementación de medidas correctivas.

Nota sobre servicios gestionados:

Para clientes que contraten servicios específicos de administración de sistemas o aplicaciones, las responsabilidades se definirán en el contrato particular del servicio y en la documentación del producto correspondiente.

4. Revisión y Actualización

Esta política será revisada anualmente o cuando cambios significativos en la tecnología, regulaciones o amenazas de seguridad lo requieran.

¹ IFX cuenta con un servicio estándar de monitoreo. Si el cliente, acorde a su necesidad, requiere ampliar esta capacidad; IFX dispone de servicio especializado para ello.