

DOCUMENTO DE SEGURIDAD

Anexo X – REGISTRO DE INCIDENCIAS

Nivel de seguridad de la información:

Uso Interno

Localización: Departamento de Sistemas

DERECHOS DE USO:

El presente documento es propiedad de NH Hotel Group, tiene carácter de interno y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro fuera del ámbito de NH Hotel Group. Asimismo tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de NH Hotel Group, titular del copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley

nh HOTEL GROUP	DOCUMENTO DE SEGURIDAD Normativa de seguridad de los datos de carácter personal Anexo X – REGISTRO DE INCIDENCIAS
--------------------------	--

Revisiones del Documento

Versión	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
1.0	Noviembre 2015	Deloitte	Auditoría Interna y Seguridad de la Información	Asesoría Jurídica

Control de Cambios:

Versión	Fecha de modificación	Revisado por

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO X-REGISTRO DE INCIDENCIAS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 2

nh HOTEL GROUP	DOCUMENTO DE SEGURIDAD Normativa de seguridad de los datos de carácter personal Anexo X – REGISTRO DE INCIDENCIAS
--------------------------	---

Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
2. TIPOLOGÍAS DE INCIDENCIAS.....	5
2.1 FICHEROS AUTOMATIZADOS	5
2.2 FICHEROS NO AUTOMATIZADOS	5
3. INFORMACIÓN DEL REGISTRO DE INCIDENCIAS.....	6
4. PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE DATOS	8
5. ESCALADO DE INCIDENCIAS GRAVES DE SEGURIDAD	9

CONFIDENCIAL

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO X-REGISTRO DE INCIDENCIAS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 3

nh HOTEL GROUP	DOCUMENTO DE SEGURIDAD Normativa de seguridad de los datos de carácter personal Anexo X – REGISTRO DE INCIDENCIAS
----------------------------------	--

1. Introducción

El objetivo de este anexo de Seguridad es describir las políticas y procedimientos existentes en NH Hotel Group, referentes a la gestión y el registro de las incidencias.

Toda anomalía que pueda afectar a los datos de carácter personal existentes en NH Hotel Group, es controlada y registrada a través de un procedimiento de gestión de incidencias.

En el caso de producirse una de estas anomalías, todas las unidades tendrán acceso al circuito que permite la canalización y resolución de incidencias detectadas que pudieran afectar a la seguridad de los datos de carácter personal.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO X-REGISTRO DE INCIDENCIAS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 4

2. Tipologías de incidencias

2.1 Ficheros automatizados

Se entenderá como incidencia todo acontecimiento que pueda alterar la integridad, confidencialidad o disponibilidad de un fichero automatizado: borrado de un archivo, envío equivocado de un archivo a una persona no autorizada, corrupción de un soporte...

2.2 Ficheros no automatizados

Dado que la documentación en electrónico suele recibir un trato bastante diferenciado de la documentación en papel, se ha creado un apartado específico para abordar las incidencias resultantes.

Para facilitar su identificación, se proporcionan algunos ejemplos de incidencias que afectan a la documentación en formato papel:

- **Fallo en la copia de datos:** el ejemplo más típico es el mal funcionamiento de impresoras, que hacen que cuando la actividad de éstas se reanuda se impriman todos aquellos documentos que habían quedado en cola y que posteriormente se dejan en la bandeja de impresión olvidados por el usuario.
- **Incorrecta gestión de documentos:** en caso de que cualquier usuario detecte algún fallo en la operativa de gestión de documentación recogida en el presente documento (por ej. papeles encima de las mesas, armarios abiertos fuera del horario laboral, etc.).
- **Incendio:** en caso de que se produjera un incendio que afectara a los archivos o instalaciones donde se almacene la documentación en papel.
- **Hallazgo de información** en soporte papel en lugares desprotegidos dentro de las instalaciones de NH Hotel Group o inclusive en el exterior
- **Accesos no autorizados:** por ejemplo,
 - Intrusión en alguna de las zonas definidas como restringidas.
 - Acceso no autorizado a información.
- **Pérdida de información** de carácter personal: Dentro de esta categoría, se comprenden las siguientes actividades:
 - Pérdida de documentos.
 - Fuga de documentación (ya sea por robo o entrega errónea).
 - Destrucción errónea de documentación.

3. Información del registro de incidencias

El Usuario final abre una incidencia con *IT Support* a través de tres posibles opciones:

- Correo electrónico
- Teléfono
- Herramienta Service Desk

En un primer paso, el técnico de apoyo de **nivel 1** recibe el incidente o petición en Service Desk (la herramienta de incidencias). La herramienta genera un número de incidencia y automáticamente envía un correo al usuario final para un seguimiento de la misma.

El agente de apoyo de nivel 1 debe ser capaz de identificar el tipo de incidente, petición o problema y qué tipo de información necesita para del usuario final para resolver la incidencia.

La incidencia y petición de información debe contener al menos los siguientes datos:

- Usuario
- Hotel
- Departamento
- Teléfono de contacto
- Email de contacto
- Dirección IP o nombre del Host
- Aplicaciones afectadas
- Descripción del error

En el caso de que en el nivel 1 no haya sido posible resolver la incidencia, el técnico de nivel 1 envía la solicitud al **nivel 2** a través de la herramienta ServiceDesk, mediante la opción “Add assignment”. Además de la información de la solicitud, se deben añadir las acciones que se han seguido para el intento de resolución de incidencia.

Si el nivel 2 no es capaz de resolver la incidencia, se pasa al **nivel 3** con los mismos datos. Y si el nivel 3 no consigue resolver la incidencia, se pasa a **nivel 4**, que es un proveedor externo.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO X-REGISTRO DE INCIDENCIAS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 6

4. Ciclo de incidencias

Los estados por los que puede pasar una incidencia en la herramienta de Service Desk son los siguientes:

- **Open:** apertura de un nuevo incidente.
- **Responded:** la incidencia ha sido asignada a un técnico.
- **Resolved:** existen soluciones propuestas a la incidencia.
- **With customer:** el ticket está a la espera de acción por parte de cliente.
- **With third party:** el ticket está a la espera de acción por terceras partes.
- **Closed:** la incidencia está resuelta y cerrada.
- **Cancel:** existe opción de cancelar el ticket si se considera oportuno.

5. Procedimientos de recuperación de datos

Para el caso de los ficheros con datos de carácter personal de **Nivel Medio y Alto**, deberán registrarse en la incidencia los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando en este caso, además la siguiente información:

- Persona que ejecutó el proceso de recuperación de datos.
- Datos restaurados.
- Especificación de los datos, en caso de que haya sido necesario, qué han sido grabados manualmente en el proceso de recuperación.

El registro de la información se abordará en la herramienta de Service Desk, específicamente modificado para este extremo.

nh HOTEL GROUP	DOCUMENTO DE SEGURIDAD Normativa de seguridad de los datos de carácter personal Anexo X – REGISTRO DE INCIDENCIAS
----------------------------------	--

6. Escalado de Incidencias Graves de Seguridad

- Todas aquellas incidencias de seguridad que no estén procedimentadas, se produzcan con reiteración o revistan gravedad (potencial o real), serán consideradas **incidencias graves** y se seguirá el procedimiento de escalado de este tipo de incidencias.
- El técnico asignado para la solución de la incidencia será el encargado de comunicársela, vía Service Desk, a la Dirección de Tecnología Y Sistemas, que será la encargada de decidir los pasos a seguir para la solución de posibles efectos derivados o para evitar que se vuelva a producir en el futuro.

CONFIDENCIAL

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO X-REGISTRO DE INCIDENCIAS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 9