

RedIRIS - Sistema de seguimiento y gestión del servicio de conectividad IP

Servicio:	Conectividad IP → Sistema de seguimiento y gestión del servicio de conectividad IP
Versión:	v.03
Fecha de actualización	18/02/2021
Contacto RedIRIS	<p>Red.es / RedIRIS Edificio Bronce Plaza de Manuel Gómez Moreno, s/n - 2ª planta 28020. Madrid Tel.: 91 212 76 25 (centralita de Red.es) Fax: 91 556 88 64 o bien, enviar un mensaje a la dirección: secretaria@rediris.es</p>

Código Seguro De Verificación	UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	1/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



Índice

Motivación y contexto	3
Descripción general del servicio de conectividad	3
Sistema de gestión integral de seguridad y cumplimiento	6
Red.es - Entidad certificada en Esquema Nacional de Seguridad	6
Red.es - Entidad certificada en ISO/IEC 27001	7
Red.es - Entidad certificada en ISO 9001	8
Oficina de Calidad de Red.es	9
Oficina Técnica para el apoyo a las actividades provisión de servicios TI y despliegue de redes de RedIRIS	9
Plan de certificación de los servicios de conectividad IP	9
Descripción del sistema de medición del cumplimiento de las obligaciones	10
Sistema de medición del cumplimiento de las obligaciones del servicio y gestión de desviaciones	10
Mecanismos y procedimientos de coordinación para llevar a cabo tareas de mantenimiento de los servicios	11
Mecanismos y procedimientos de coordinación en caso de incidentes y desastres	12
Documentación anexa	16

Código Seguro De Verificación	UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	2/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



Motivación y contexto

RedIRIS, como proveedor del servicio de conectividad IP para sus instituciones afiliadas, elabora el presente documento con el objeto de acreditar, a los efectos que resulte oportuno, una serie de medidas adoptadas para garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones que asume en este ámbito.

Para ello, tras proceder a una descripción general del servicio de conectividad IP, en el presente documento se describe:

- El sistema de Gestión Integral de Seguridad y Cumplimiento:
 - Certificación ENS Red.es que identifica a la organización Red.es como entidad certificada en Esquema Nacional de Seguridad
 - Certificación ISO 27001 de Red.es
 - Certificación ISO 9001 de Red.es
 - Oficina de calidad que garantiza la calidad adecuada de los servicios.
 - Oficina Técnica que realiza una evaluación externa de seguridad en base a ENS y ISO 27001
 - Proceso de certificación ISO 27001-ENS en el que se encuentra inmerso el servicio de conectividad IP de RedIRIS
- El sistema de medición del cumplimiento de las obligaciones asumidas por RedIRIS, y que incluye:
 - Un sistema rutinario que mide las prestaciones del servicio, y que permite ver si hay una desviación fuera del margen de tolerancia establecido
 - Mecanismos de coordinación para las tareas de mantenimiento
 - Mecanismos de coordinación en caso de incidentes y desastres

Descripción general del servicio de conectividad

Servicio de Conectividad: RedIRIS pone a disposición de sus instituciones afiliadas una red troncal de comunicaciones de alta capacidad, basada en fibra óptica y con múltiples canales de hasta 100 Gbps, a través de la cual proporciona a dichas instituciones afiliadas acceso tanto a la Intranet mundial de la investigación como a la Internet Global. RedIRIS ofrece además otros servicios relacionados con la conectividad, como direccionamiento IPv4 e IPv6, circuitos ópticos, circuitos virtuales de nivel 2, o gestión de incidencias de red, entre otros.

En el servicio de Conectividad IP que ofrece RedIRIS a sus Instituciones afiliadas cabe distinguir dos elementos:

Código Seguro De Verificación	UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	3/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



- **Intranet académica y de investigación:** La infraestructura básica de comunicaciones de RedIRIS es una red troncal de alta capacidad, desplegada por toda la geografía española, que proporciona a la comunidad académica y científica española acceso a la Intranet Global de la investigación. Gracias a esta red, las instituciones afiliadas a RedIRIS pueden conectarse en condiciones óptimas a otros centros académicos y de investigación, lo que facilita la participación de las instituciones afiliadas en proyectos de investigación nacionales e internacionales, incluyendo proyectos de e-Ciencia que requieren transmisiones masivas de datos o ciertos servicios avanzados que no se ofrecen en el ámbito comercial. Este servicio permite a sus usuarios realizar conexiones en las que, gracias a la colaboración de RedIRIS con otras redes académicas y científicas, autonómicas o internacionales, se controla la comunicación “extremo a extremo”.
- **Acceso a Internet Global:** El servicio de conectividad que RedIRIS ofrece a sus instituciones afiliadas se complementa con el acceso a los contenidos localizados en las redes IP comerciales. RedIRIS tiene presencia en los dos puntos neutros de intercambio de tráfico comercial de Internet en España, ESPANIX (ubicado en Madrid) y CATNIX (ubicado en Barcelona), en el punto neutro portugués GIGAPIX, y, a través de GÉANT, a diversos puntos neutros en Europa. Dispone además de contratos, establecidos en colaboración con GÉANT, con proveedores internacionales de conectividad para el acceso a los servicios globales de Internet.

RedIRIS gestiona una red troncal (RedIRIS-NOVA 100) en la que dispone de acceso a más de 15.000 km. de fibra óptica. Esa red troncal tiene más de 70 Puntos de Presencia (PdPs), la gran mayoría de ellos establecidos en Centros de Procesos de Datos (CPDs) de instituciones afiliadas, que alojan el equipamiento de red que usa RedIRIS para prestar sus servicios.

RedIRIS-NOVA 100 es una red troncal, lo que supone que las instituciones afiliadas deben hacerse cargo del enlace necesario para llegar desde su sede a uno de los PdPs de RedIRIS. Si una institución afiliada aloja un PdP, el establecer esa conexión es muy sencillo y no tiene apenas coste alguno, pero si no es el caso, entonces ha de hacerse cargo de conseguir un enlace para llegar a un PdP.

En unas 10 Comunidades Autónomas, hay Redes Académicas y de Investigación Autonómicas que despliegan en sus territorios redes que complementan a RedIRIS-NOVA 100, proporcionando a las instituciones afiliadas de su territorio enlaces para conectarse con un PdP de la red troncal de RedIRIS.

Si se trata de instituciones afiliadas de Comunidades Autónomas en la que no hay Redes Académicas y de Investigación Autonómicas, o si, habiéndola, no está en disposición de conectar a RedIRIS a ciertas instituciones, entonces éstas deberán asumir el coste de contratar con un operador comercial el enlace punto a punto que les permita conectar con la red troncal de RedIRIS. Una vez establecida esa conexión, RedIRIS ya les ofrece acceso a la Intranet Global de Educación y Ciencia y a Internet Global.

Código Seguro De Verificación	UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	4/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



Estrechamente ligado a ese servicio de Conectividad IP se encuentra el servicio de Gestión de incidencias de Red (IRIS-NOC):

Gestión de incidencias de Red (IRIS-NOC)

RedIRIS gestiona una infraestructura de comunicaciones basada en fibra oscura y equipamiento óptico de última generación, así como equipamiento de conmutación y enrutamiento de acceso de gran capacidad. Sobre esta infraestructura se proporcionan los diversos servicios y tecnologías de conectividad y redes privadas, entre los que destacan el servicio de Conectividad IP; servicio de circuitos ópticos; y servicio de circuitos virtuales de nivel 2.

El área de red de RedIRIS se encarga de operar y gestionar esta infraestructura, poner en producción los distintos servicios y realizar labores de ingeniería y planificación, a través de varios equipos de personas.

La gestión cotidiana de la red es llevada a cabo por el grupo OPS (Operación y Soporte), que es el primer punto de contacto para reportar incidencias y realizar peticiones y consultas, y está disponible 24 horas al día, todos los días del año.

Sus funciones son las siguientes:

- Monitorizar la red troncal IP y las diversas redes de nivel 2 y gestionar las incidencias
- Atender y gestionar las incidencias y peticiones de los usuarios
- Realizar un primer análisis de los problemas detectados/reportados
- Canalizar las incidencias y peticiones a los otros equipos del área en caso de no saber resolverlas
- Crear y mantener los tickets de red relativos a incidencias y trabajos programados
- Realizar configuraciones básicas relativas en las redes mencionadas

Sistema de gestión integral de seguridad y cumplimiento

Red.es - Entidad certificada en Esquema Nacional de Seguridad

Red.es ha sido certificada por AENOR en **ENS de nivel Medio** para el alcance “Los Sistemas de Información que dan soporte a los procesos y servicios del Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI), los procesos de gestión de programas y

Código Seguro De Verificación	UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	5/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



proyectos, los procesos de Gestión de Adquisiciones y los servicios englobados en la Sede Electrónica, de acuerdo con el documento de determinación de la categoría vigente”



*Vigente: 2022-01-21

*Enlace a certificado: <https://sede.red.gob.es/sites/sede/files/certificado.ens.pdf>

Red.es dispone, para el seguimiento de todas las obligaciones adoptadas en materia de gestión de calidad, de una unidad interna específicamente destinada a esa tarea, y que da soporte a todos los departamentos de Red.es (incluyendo RedIRIS) en la definición de procesos, en su descripción formal, en su seguimiento y auditoría, y en la implementación de eventuales medidas correctoras o de mejora.

Red.es - Entidad certificada en ISO/IEC 27001

Red.es se ha certificado en la ISO/IEC 27001 por AENOR para el alcance *“Los Sistemas de Información que dan soporte a los procesos y servicios del Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI), los procesos de gestión de programas y proyectos, los procesos de Gestión de*

Código Seguro De Verificación	UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	6/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



Adquisiciones y los servicios englobados en la Sede Electrónica, según la vigente declaración de aplicabilidad a la emisión del certificado.”



* La validez del certificado era hasta 2020-12-15, pero debido a la situación excepcional de la pandemia se tuvo que solicitar un aplazamiento de la auditoría externa. Este aplazamiento amplía la caducidad del certificado al 31 de marzo de 2021. A principios del mes de febrero el departamento de calidad de Red.es preparó el plan de acciones correctivas que ya han sido enviadas a Aenor y que están actualmente en revisión por parte de la entidad certificadora. Una vez se reciba el nuevo certificado, será actualizado en la web de Red.es

*Enlace a certificado: https://sede.red.gob.es/sites/sede/files/certificados.seguridad_ISO27001.pdf

Red.es - Entidad certificada en ISO 9001

Red.es ha sido certificada por AENOR en la ISO 9001, la cual determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad para el alcance “La gestión de programas para el impulso y desarrollo de la sociedad de la información; la gestión del registro de nombres de dominio de internet bajo “.es”. Seguimiento y análisis de la evolución del sector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información (ontsi - observatorio nacional de telecomunicaciones y sociedad de la información). La prestación de servicios avanzados de comunicaciones a la comunidad científica y universitaria (RedIRIS). La prestación del Servicio de Pago Telemático (SPT)”

Código Seguro De Verificación	UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	7/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==		





*Vigente 21-07-03

*Enlace a certificado: <http://ondemand2.redes.ondemand.flumotion.com/redes/ondemand2/EX-12464/certificados.calidad.2018-2021.pdf>

Oficina de Calidad de Red.es

Red.es cuenta con una Oficina de Calidad, responsable de velar por la calidad de los servicios prestados por Red.es y de garantizar la mejora continua del sistema de gestión de seguridad de la información implantado en la organización. Así consigue garantizar que los servicios ofrecidos por Red.es a las diferentes universidades e instituciones disponen de la calidad adecuada y que se están utilizando las mejores prácticas que permiten mejorar la eficiencia general de Red.es.

Oficina Técnica para el apoyo a las actividades provisión de servicios TI y despliegue de redes de RedIRIS

RedIRIS dispone de una oficina técnica que proporciona el soporte necesario para la ejecución y seguimiento de actividades del departamento, incluyendo la prestación eficiente de servicios a las universidades y centros de investigación adheridos a la red académica, y el cumplimiento de las medidas de calidad y seguridad establecidas.

Código Seguro De Verificación	UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	8/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



Plan de certificación de los servicios de conectividad IP

Actualmente el servicio de conectividad de RedIRIS se encuentra en proceso de adecuación a la norma UNE ISO/IEC 27001 y al ENS nivel Medio. Desde la Oficina Técnica se ofrece apoyo a RedIRIS para conseguir este hito.

A fecha de realización de este documento se ha realizado una evaluación previa sobre el estado actual del servicio de conectividad de RedIRIS respecto a la ISO 27001 y al Esquema Nacional de Seguridad. Se estima finalizar el plan de adecuación y la obtención de la certificación en noviembre-diciembre 2021, coincidiendo con la auditoría de certificación de Red.es.

Código Seguro De Verificación	UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	9/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



Descripción del sistema de medición del cumplimiento de las obligaciones

Sistema de medición del cumplimiento de las obligaciones del servicio y gestión de desviaciones

A continuación, se describe el sistema rutinario implantado en RedIRIS para medir el cumplimiento de las obligaciones del servicio y el procedimiento para neutralizar cualquier desviación fuera del margen de tolerancia acordado.

RedIRIS realiza una monitorización continua de los servicios de conectividad para garantizar la prestación del servicio con la disponibilidad adecuada.

- Diaria
 - Chequeo Weather Map
- Semanal
 - Revisiones gráficas MRTG
 - Registro de Incidencias
 - Chequeo de mensajes de “Direccionamiento no registrado”
- Mensuales
 - Tickets de incidencias que se hayan producido para obtener la medida de disponibilidad por nodo IP. Esta información es accesible en la web del servicio de conectividad de RedIRIS
 - Ficheros indicadores de tráfico
 - Ficheros indicadores de tráfico colegios
 - Revisión generación gráficas mensuales y anuales
- Anuales
 - Ficheros indicadores de tráfico
 - Revisión generación gráficas mensuales y anuales

El sistema de monitorización de la disponibilidad dispone de un conjunto de umbrales basados en valores de referencia, que genera alarmas cuando esos umbrales se sobrepasan, siendo notificado de ello el NOC.

El indicador de disponibilidad, el SLS y los umbrales forman parte del sistema de indicadores de gestión de la calidad de la ISO 9001 del servicio de conectividad de RedIRIS, en el que está previsto que el dato se genere con periodicidad mensual. Si algún mes se exceden los umbrales previstos para la disponibilidad, el sistema de gestión de calidad prevé que se expliquen los motivos y se indiquen en su caso las medidas correctivas y preventivas previstas.

Código Seguro De Verificación	UrfVFQUBdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	10/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQUBdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



Mecanismos y procedimientos de coordinación para llevar a cabo tareas de mantenimiento de los servicios

Este apartado tiene como objetivo describir los mecanismos y procedimientos de coordinación para llevar a cabo las tareas de mantenimiento de los sistemas afectados por el servicio de conectividad.

RedIRIS dispone de listas de distribución que son utilizadas para avisar y realizar comunicaciones a las instituciones acerca de las intervenciones programadas o de las incidencias que se puedan producir sobre el servicio. Además, dispone de herramientas de monitorización de la red que permiten detectar la necesidad de realizar actividades de mantenimiento e incidencias asociadas al servicio.

Lista de distribución incidencias o trabajos programados

Para que una institución reciba avisos de incidencias o trabajos programados en la infraestructura de red, la institución debe suscribirse a la lista de coordinación.

El procedimiento es el siguiente:



* Flujograma gestión de alta lista de coordinación IRIS-TICKETS

- 1) La institución envía una solicitud de suscripción a la lista de coordinación IRIS-TICKETS, mediante el buzón de la herramienta de gestión de incidencias (irisnd@rediris.es).
- 2) El Área de REDNOC de RedIRIS recepciona la solicitud de la institución afiliada que desea suscribirse a IRIS-TICKETS.
- 3) Tras recepcionar la solicitud, se procede a darle de alta en dicha lista. Una vez dada de alta, el sistema genera automáticamente una notificación que es enviada a la institución afiliada comunicándole que queda suscrita en el servicio.
- 4) Con la alta procesada, la institución queda suscrita para que pueda recibir, por parte de RedIRIS, avisos incidencias o cortes programados en la infraestructura de red.

En el procedimiento “Gestión de Incidentes de Red”, adjunto a este documento, se encuentra detallado en mayor medida este mecanismo de coordinación.

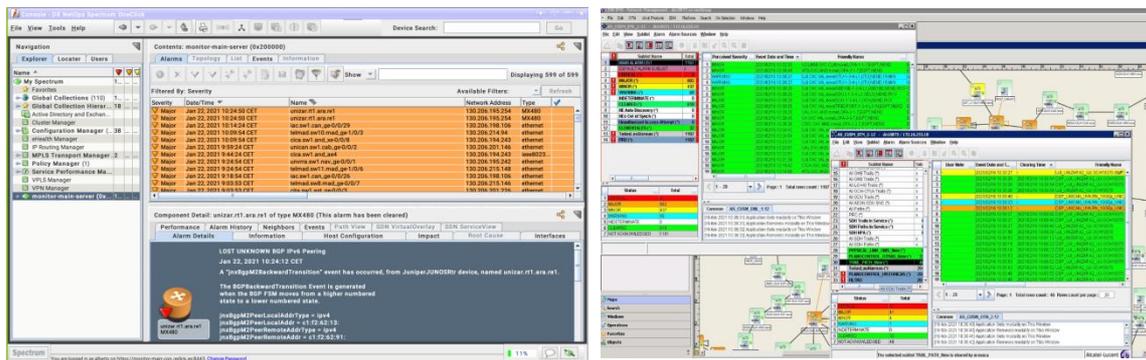
Código Seguro De Verificación	UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	11/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



Adicionalmente, como se describe en el apartado siguiente, RedIRIS dispone de procedimientos y mecanismos para la gestión de incidencias que puedan derivarse de la ejecución de los trabajos programados.

Herramientas de monitorización:

Además, RedIRIS cuenta con herramientas para la monitorización donde se reciben avisos y alarmas de todo el equipamiento IP y de la fibra óptica desplegada en su red troncal.



Ejemplo visualización herramienta

Finalmente, RedIRIS dispone de la colaboración de varios proveedores externos para la prestación de los servicios de conectividad, así como de Acuerdos de Nivel de Servicio que permiten garantizar la adecuada operación del servicio, haciéndose RedIRIS cargo de la medición y/o seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de los servicios contratados y de las posibles desviaciones que se puedan presentar.

Mecanismos y procedimientos de coordinación en caso de incidentes y desastres

Este apartado tiene como objetivo describir los mecanismos y procedimientos de coordinación en caso de incidentes y desastres, los sistemas de escalado de las incidencias, así como las medidas operativas para garantizar la continuidad de negocio.

A continuación, se describen los mecanismos para la gestión y notificación de incidencias de red, los protocolos para la gestión de incidentes de seguridad, así como los mecanismos actualmente implantados para garantizar la continuidad de negocio ante situaciones de emergencia, crisis o desastres.

Código Seguro De Verificación	UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	12/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



Gestión y notificación de incidencias de red

El día a día de la gestión de la red es llevado a cabo por el grupo OPS (Operación y Soporte), el cual es el primer punto de contacto para reportar incidencias y realizar peticiones y consultas, y está disponible 24 horas al día, todos los días del año.

Sus funciones son las siguientes:

- monitorizar la red troncal IP y las diversas redes de nivel 2 y gestionar las incidencias
- atender y gestionar las incidencias y peticiones de los usuarios
- realizar un primer análisis de los problemas detectados/reportados
- canalizar las incidencias y peticiones a los otros equipos del área en caso de no saber resolverlas
- crear y mantener los tickets de red relativos a incidencias y trabajos programados
- realizar configuraciones básicas relativas a las redes mencionadas

Las instituciones afiliadas pueden contactar con OPS a través de las siguientes coordenadas:

Operación y Soporte (OPS)

- Horario de atención: 24 horas al día todos los días del año (24x7x365)
- Correo electrónico: iris-nd@rediris.es
- Teléfono de contacto: +34 91 203 28 25

En caso de necesitar escalar una incidencia, se contactará con el NOC que estará disponible en horario laboral. Los teléfonos de contacto y horarios de atención son los siguientes:

Network Operation Centre (NOC)

- Horario de atención: de Lunes a Jueves de 08:30 a 17:00 y viernes de 08:30 a 14:00
- Horario de verano (del 16 de Junio al 15 de Septiembre): de 08:00 a 15:00
- Teléfonos de contacto: +34 91 212 76 20 / 25 y +34 629 148 201

Adicionalmente, la comunicación relativa a estos servicios se realiza principalmente a través de dos listas de coordinación: [IRIS-TICKETS](#) (notificación de incidentes y trabajos programados que pueden afectar al servicio) e [IRIS-IP](#) (información y coordinación de servicios de conectividad de RedIRIS).

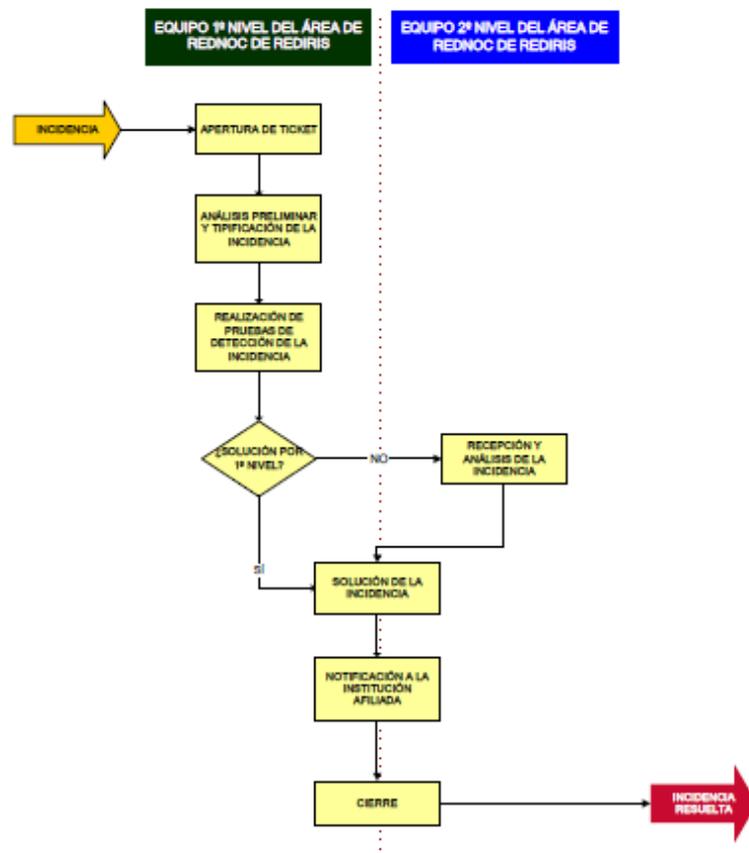
Además, RedIRIS cuenta con un Procedimiento operativo de “Gestión de incidentes de red”, adjunto a este documento, que tiene por objeto establecer la sistemática que debe seguir el Área de REDNOC de RedIRIS para suscribir a la lista IRIS-TICKETS a las instituciones que lo soliciten.

A través de esta lista, RedIRIS reporta a las instituciones incidencias o cortes programados en la infraestructura de red.

Código Seguro De Verificación	UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	13/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



A continuación, se muestra el flujo que detalla la gestión de incidencias de red de RedIRIS:



**flujograma de detalle de Gestión de incidentes de red de RedIRIS*

Gestión de incidencias de seguridad

INCIBE-CERT ofrece un servicio de atención a incidentes de seguridad a las instituciones afiliadas a RedIRIS.

El servicio tiene como finalidad la detección de problemas que afecten a la seguridad de las redes de estos centros, así como la actuación coordinada con dichos centros para poner solución a estos problemas. También se realiza una labor preventiva, avisando de problemas potenciales y

Código Seguro De Verificación	UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	14/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



vulnerabilidades, ofreciendo asesoramiento a los centros, organizando actividades de acuerdo con los mismos, y ofreciendo servicios complementarios.

Los interlocutores válidos para la prestación del servicio son los responsables de los centros de cálculo de las instituciones afiliadas a RedIRIS. El servicio de respuesta a incidentes de INCIBE-CERT no se presta directamente a usuarios finales de la comunidad académica, sino que se canaliza a través de las instituciones afiliadas.

El mecanismo para reportar un incidente de Ciberseguridad por parte de una institución afiliada a RedIRIS se realiza a través de la dirección Buzón de consultas para RedIRIS detallando en el mismo su información de contacto y una descripción lo más completa posible del incidente.

Una vez reportado el incidente de Ciberseguridad, éste es gestionado por el equipo técnico de INCIBE-CERT. La gestión de incidentes se realiza de forma continuada 24 horas al día, 7 días a la semana. Asimismo, INCIBE-CERT se compromete a ofrecer una respuesta inicial al incidente en las 3 horas siguientes a la recepción del mismo.

Además, se adjunta el siguiente documento “Procedimiento de gestión de ciberincidentes para el sector privado y la ciudadanía” donde se detalla en mayor medida el procedimiento para el análisis, gestión, clasificación, priorización y resolución de los incidentes para las entidades afiliadas a RedIRIS.

Continuidad de Negocio

En el caso de una contingencia, RedIRIS actúa en base a los procedimientos transversales de Red.es. En este sentido, contamos con un Plan de Continuidad (certificado UNE ISO/IEC 27001) descrito en el documento “continuidad_negocio_dic2019”.

Además, como parte del proceso de adaptación a la norma ISO/IEC 27001 y ENS en el que se encuentra inmersa RedIRIS se está desarrollando documentación específica para el servicio de conectividad identificando los procesos críticos para el negocio, a través de la realización de un análisis de impacto (BIA) y actualizando los objetivos de continuidad de negocio (RTOs/RPOs).

Código Seguro De Verificación	UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	15/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQubdJ7v1Tu4JQ7PCA==		



Documentación anexa

Toda la documentación relacionada se encuentra detallada en los siguientes documentos:

Elaborado	Nombre documento	Descripción
Red.es	incidentes.rediris10.pdf	El documento establece la sistemática para suscribirse a la lista de reporte de las incidencias o cortes programadas en la red. Además de definir la sistemática que se sigue para la tramitación de incidentes de red presentados por las instituciones afiliadas a RedIRIS (reporte de averías).
Incibe	incibe-cert_gestion_ciberincidentes_serctor_privado.pdf	Documento que describe las tareas de gestión de ciberincidentes, así como recoger los mecanismos, referencias y canales para su notificación.
Red.es	continuidad_negocio_dic2019	Documento que describe la sistemática para contrarrestar las interrupciones de las actividades de Red.es y de RedIRIS y proteger los servicios críticos de la entidad a los efectos derivados de fallos importantes o catastróficos de los sistemas de información, así como garantizar su oportuna reanudación.

Código Seguro De Verificación	UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Perez Gomez - Director de Rediris	Firmado	03/03/2021 07:10:04
Observaciones		Página	16/16
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/UrfVFQUbdJ7v1Tu4JQ7PCA==		

