

CENTRO DE EXCELENCIA DE SOFTWARE LIBRE DE CASTILLA-LA MANCHA
JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA.



**Sello de Confianza para Empresas de
Software Libre:
INFORMACIÓN PARA USUARIOS**



Autor del documento:

Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla-la Mancha de la Fundación Parque Científico y Tecnológico de Albacete

Datos de contacto:

E-Mail: ceslcam@ceslcam.com

Página Web: www.ceslcam.com

Teléfono: 967 555 311

Versión del documento:

2.1

Fecha: 27-05-2011

Licencia del documento:

CopyRight © 2011, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Publicado bajo licencia Creative Commons By - Sa

Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra.
- Hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:

- Reconocimiento. Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
- Compartir bajo la misma licencia. Si transforma o modifica esta obra para crear una obra derivada, sólo puede distribuir la obra resultante bajo la misma licencia, una similar o una compatible.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Índice de contenido

1	Sistema de Confianza SaaS para Empresas FOSS.....	4
1.1	Beneficios.....	4
2	Sello de Confianza.....	6
3	Proceso de Certificación.....	7
4	Elementos Requeridos para Iniciar el Proceso.....	9
5	Más Información.....	10
6	Financiación del Proyecto.....	11
7	Anexos.....	12
7.1	Software FOSS.....	12

1 Sistema de Confianza para Empresas FOSS

Esta iniciativa se plantea con fin de proporcionar un marco metodológico y sistemático mediante el cual se pueda abordar la concesión de un Sello de Confianza que refleje las buenas prácticas llevadas a cabo por empresas TIC que ofrecen servicios basados en Software FOSS (Free and Open Source Software). Dicho marco recibe el nombre de Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre.

En el contexto de este modelo el concepto de calidad se ha establecido como la capacidad de una empresa de servicios FOSS para satisfacer las necesidades del cliente. El objetivo último de la prestación de servicios TIC es poner la tecnología al servicio del cliente.

El Sistema de Confianza definido incorpora los principales factores que deben gestionarse para reducir potenciales incidencias que afectarían a la calidad de los servicios prestados y a la satisfacción final del cliente. Para el establecimiento de los criterios de calidad o buenas prácticas en la prestación de servicios TIC en empresas de Software Libre se han seguido parte en las prácticas definidas en ISO 15504, 20000 y 27001.

El modelo de calidad definido bajo el Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre se centra en cinco áreas relacionadas con la calidad de gestión: Servicios y Clientes, Proyectos, Seguridad y Empresa. Estos factores se completan con otros elementos cualitativos, específicos de la gestión de servicios de Software FOSS. En la tabla 1 se resume el modelo definido.

1.1 Beneficios

Los Sellos de Confianza son una herramienta poderosa para que empresas y usuarios puedan discernir entre los servicios que ofrecen una mayor garantía de calidad con respecto a otros que no lo hacen.

El Sello de Confianza ofrece una solución de calidad para que empresas desarrolladoras o implantadoras generen confianza entre potenciales clientes, ofreciendo un valor añadido a sus servicios.

Entre los beneficios de este Sello de Confianza se encuentran:

- Aumentar la calidad y competitividad de las empresas TIC que basan su negocio en servicios sobre software FOSS.
- Aumentar los niveles de calidad en los servicios ofertados por las empresas relacionados con el software FOSS.
- Mejorar la satisfacción de los clientes con respecto al software FOSS y los servicios ofrecidos por las empresas especializadas.
- Facilitar a los clientes la identificación de proveedores de servicios FOSS de calidad reconocida.

CATEGORÍAS	DESCRIPCIÓN
Gestión del Modelo de Software Libre	<p>En el presente modelo la correcta gestión del modelo de software libre es un requisito indispensable. Debiendo evaluarse el uso interno y externo de software libre, el licenciamiento de los desarrollos realizados, la distribución de software y la relación con la comunidad.</p>
Gestión de Clientes y Servicios	<p>La Gestión de los Clientes es una de las áreas más importantes para obtener la satisfacción del estos. Es indispensable que la empresa proporcione una respuesta eficiente a las incidencias reportadas por el cliente, pero también adelantarse a las posibles necesidades que puedan requerir.</p>
Gestión de Proyectos	<p>La gestión de proyectos en otra de las áreas claves para conocer la fiabilidad de la empresa a la hora de cumplir los plazos y costes estipulados, pero también la calidad del trabajo realizado. Para ello es necesario disponer de procesos y herramientas que permita producir resultados de calidad para todos los proyectos de la empresa.</p>
Gestión de la Seguridad	<p>La gestión de la seguridad de la información es un elemento indispensable para cualquier empresa, pues maneja información que debe ser protegida, asegurando los sistemas de la empresa y cumpliendo las normativas existentes. Para ello es necesario que la empresa disponga de las herramientas y procedimientos adecuados teniendo en cuenta tres principios fundamentales: Integridad, Confidencialidad y Disponibilidad.</p>
Gestión Empresarial	<p>Sin lugar a dudas la gestión de la empresa es probablemente el área clave para asegurar el éxito de cualquier empresa.</p> <p>Para este área se analiza la gestión de la empresa desde el punto de vista del plan de empresa, plan estratégico, plan financiero marketing.</p>

Tabla 1: Sistema de Gestión de la Confianza para Empresas de Software Libre.

2 Sello de Confianza

El Sello de Confianza definido pretende validar la calidad de las empresas proveedoras de servicios FOSS , promoviendo la confianza entre los potenciales usuarios y aumentando su satisfacción con respecto a los servicios prestados por las empresas TIC.

El Sello de Confianza se estructura en dos categorías según el tipo de empresa de Software Libre que se trate:

- **Empresa Provedora**, es aquella empresa que complementa su modelo de negocio con servicios relacionados con Software FOSS, pero no siendo su modelo de negocio principal.
- **Empresa Especialista**, se trata de aquellas empresas cuyo modelo de negocio principal se basa en la prestación de servicios basados en Software Libre y que dispone de experiencia demostrable en este tipo de modelo.

	DESCRIPCIÓN
NIVEL SILVER	<p>Este nivel acredita el nivel básico de confianza exigible a una empresa prestadora de servicios TIC para obtener la satisfacción de sus clientes.</p> <p>Se evalúan todas las áreas principales de la empresa para la gestión de: servicios, clientes, proyectos, seguridad de la información y empresa. También se evalúan los parámetros relacionados con el uso y gestión del Software Libre.</p>
NIVEL GOLD	<p>Este nivel acredita el nivel más alto de confianza exigible a una empresa prestadora de servicios TIC para obtener la satisfacción de sus clientes.</p> <p>Se evalúan todas las áreas principales de la empresa para la gestión de: servicios, clientes, proyectos, seguridad de la información y empresa. También se evalúan los parámetros relacionados con el uso y gestión del Software Libre.</p>

El periodo de validez del Sello de Confianza para Empresas de Software Libre es de un año desde su concesión

3 Proceso de Certificación

El esquema del flujo de trabajo se resume a continuación:

1. La *ENTIDAD* envía el Formulario de Solicitud de Acreditación cumplimentado al *Centro de Excelencia de Software Libre de CLM*.
2. El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* analiza la Petición para validar que se cumplen los Requisitos para iniciar el proceso.
3. El *Centro de Excelencia de Software Libre de CLM* se pone en contacto con la *ENTIDAD* y tiene una Reunión Inicial para informar del proceso.
4. El *Centro de Excelencia de Software Libre de CLM* y la *ENTIDAD* firman el Acuerdo con los Términos del Servicio.
5. La *ENTIDAD* entrega los Elementos Requeridos al Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha para iniciar el proceso de acreditación.
6. El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* realiza un análisis de las situación de la *ENTIDAD* con respecto al Sistema de Calidad, generando y entregando a la *ENTIDAD* un informe con los Resultados del Análisis y una Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación con todas las posibles mejoras a realizar por la *ENTIDAD*.

Si ésta no requiriese ninguna mejora más se pasaría al paso 10, Realizar Auditoría

7. El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* se pone en contacto con la *ENTIDAD* y tiene una Reunión para la presentación de los resultados
8. La *ENTIDAD* completa la Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación, seleccionando las mejoras que llevará acabo, las fechas y los responsables de realizar las mejoras.
9. La *ENTIDAD* implanta las mejoras seleccionadas en la Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación. Una vez implantadas las mejoras correspondientes, la *ENTIDAD* envía al *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* la documentación y-o evidencias de las mejoras implantadas y se vuelve al paso 6
10. El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* realizará la Auditoría de la *ENTIDAD* para verificar que se adecua al modelo de calidad definido
11. Tras la Auditoría El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* entrega el Informe Final a la *ENTIDAD* con los resultados de la auditoría y del proceso de acreditación.
12. Si la empresa cumple con los baremos de Calidad establecidos en el Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre el CESLACAM emitirá el correspondiente certificado y publicará la información en el portal de empresas acreditadas.

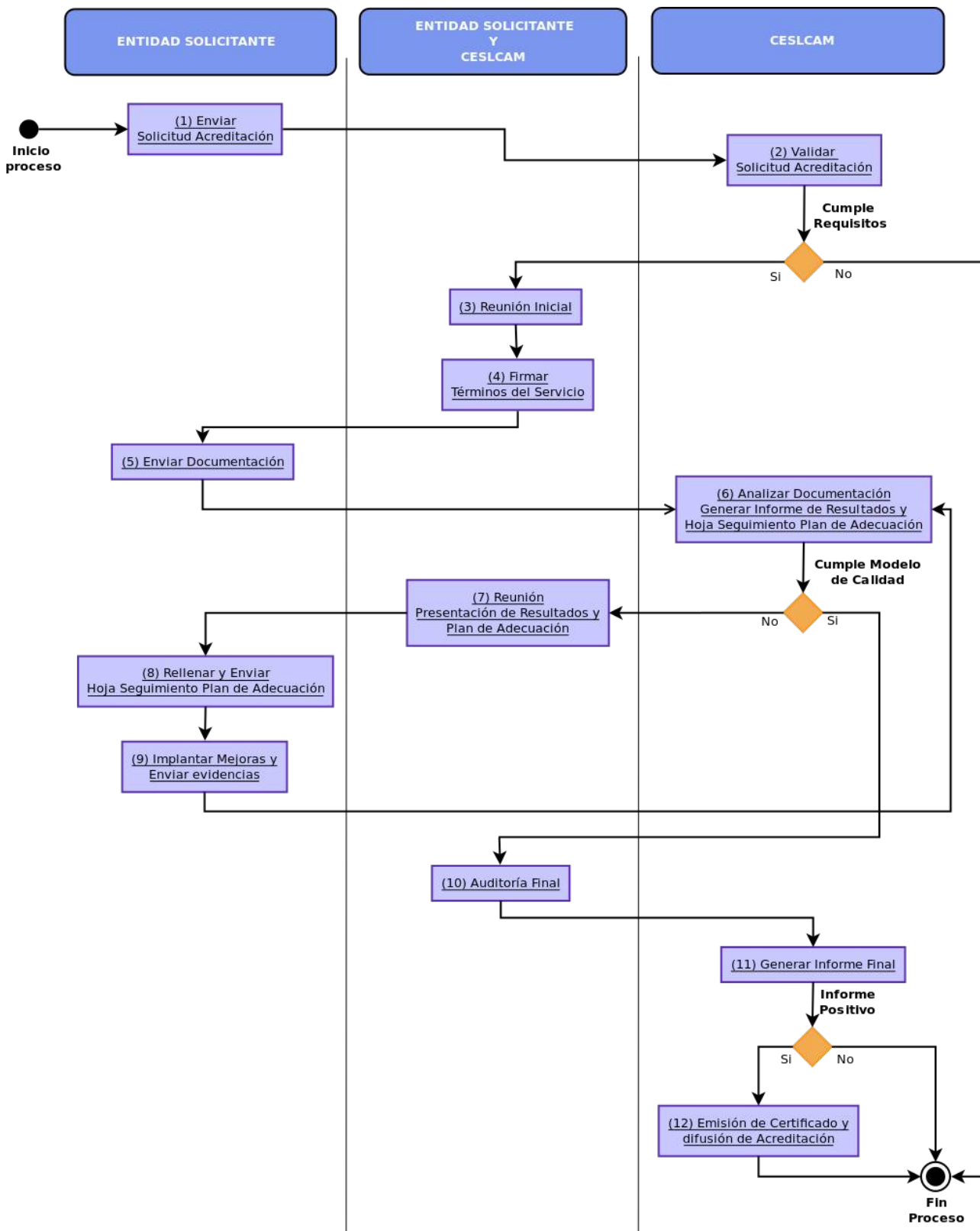


Figura 1: Proceso de Certificación. Punto de Vista Entidad Solicitante

4 Elementos Requeridos para Iniciar el Proceso

A la hora de iniciar el proceso de acreditación es necesario que la entidad solicitante entregue la siguiente documentación:

- **Formulario de solicitud de acreditación**

La información a cumplimentar en este formulario recoge los datos de contacto y otra información de utilidad para el proceso de acreditación, como son las áreas de negocio de la ENTIDAD, la tipología de sus clientes, los servicios prestados sobre software libre y los procedimientos definidos.

- **Cuestionario de caracterización de la empresa**

La información a cumplimentar en este cuestionario está basada en las buenas prácticas definidas en el modelo de calidad del Sistema de Gestión de Confianza para Empresas de Software Libre y permitirá al CESLCAM conocer el estado de la empresa con respecto a dicho modelo.

Para cumplimentar el cuestionario la ENTIDAD deberá contestar a todas las preguntas con respuesta Sí, No o No Aplica, según corresponda.

Toda las contestaciones afirmativas deberán demostrarse con evidencias por la ENTIDAD y deberán estar recogidas en sus procedimientos.

- **Políticas y procedimientos de la empresa**

La ENTIDAD debe enviar al CESLCAM las políticas y procedimientos de gestión que ésta tuviese definidos para las áreas de gestión de Software Libre, Servicios, Clientes, Proyectos, Seguridad de la Información y Empresa.

Esta información será utilizada por el CESLCAM para obtener evidencias sobre las buenas prácticas llevadas a cabo por la ENTIDAD y requeridas en el modelo de calidad definido.

El listado de todas las políticas, procedimientos y acciones de adecuación de los que debiese disponer la ENTIDAD en el marco del modelo de calidad se encuentra disponible en la sección de Anexos del presente documento.

- **Certificados y títulos de formación de los trabajadores**

La ENTIDAD debe suministrar información sobre la formación que poseen sus empleados de interés para la presentación de los servicios ofertados por la empresa en su catálogo de servicios sobre software libre.

- **Certificaciones oficiales obtenidos por la empresa**

En caso que la ENTIDAD haya obtenido alguna certificación de calidad deberá suministrar fotocopia de los certificados correspondientes.

Como ejemplo, algunas de las certificaciones que son válidas para en este proceso son ISO 9001, ISO 12207, ISO 15504 o ISO 27001.

5 Más Información

Para más información sobre el proyecto puede contactar con el Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla-La Mancha (CESLcam) a través de:

- Correo electrónico: certios@ceslcam.com
- Teléfono: 967 555 311 / Fax: 967 555 301

Para más información sobre el modelo y el proceso de acreditación puede consultar la documentación listada a continuación:

DOCUMENTO	ENLACE AL DOCUMENTO
INFORMACIÓN GENERAL	
Información general Sello de Confianza	http://www.ceslcam.com/fileadmin/user_upload/Acreditacion/Empresas/Documentacion/informacion-usuarios.pdf
Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre	http://www.ceslcam.com/fileadmin/user_upload/Acreditacion/Empresas/Documentacion/metodologia-acreditacion.pdf
Formulario Solicitud Acreditación	http://www.ceslcam.com/fileadmin/user_upload/Acreditacion/Empresas/Documentacion/formulario-solicitud-acreditacion.pdf
Condiciones Uso Sello	http://www.ceslcam.com/fileadmin/user_upload/Acreditacion/Empresas/Documentacion/condiciones-uso-sello.pdf
Acuerdo Términos de servicio	http://www.ceslcam.com/fileadmin/user_upload/Acreditacion/Empresas/Documentacion/terminos-del-servicio.pdf
Documentación completa (Formato ZIP)	http://www.ceslcam.com/fileadmin/user_upload/Acreditacion/Empresas/Documentacion/documentacion-acreditacion.zip

6 Financiación del Proyecto

El presente proyecto se engloba dentro del proyecto PASCAL (Plan de acción en Software Libre para Castilla-La Mancha) del Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla-La Mancha.

PASCAL ha sido cofinanciado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (JCCM) a través de la Consejería de Industria, Turismo y Medio Ambiente, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITIC) a través del Plan Avanza, y por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).



PLAN
AVANZA



7 Anexos

7.1 Software FOSS

Para evitar posibles ambigüedades a continuación se definen los criterios ¹ que un software debe cumplir para ser considerado Software Libre y de Fuentes abiertas:

1. Libre redistribución

La licencia de un software no puede restringir a un tercero el vender o entregar el programa como parte de una distribución que contiene programas de fuentes diferentes. La licencia no debe solicitar «royalties» o comisiones para su venta.

2. Código fuente

El programa debe incluir el código fuente completo, y debe permitir la distribución en forma de código fuente y en forma compilada (binario).

3. Trabajos derivados

La licencia debe permitir modificaciones y trabajos derivados y debe permitir que estos se distribuyan bajo los mismos términos que la licencia del programa original.

4. Integridad del código fuente del autor

La licencia puede restringir la distribución del código fuente en forma modificada «sólo» si la licencia permite la distribución de «parches» («patch files») para poder modificar el código fuente original del programa en el momento de compilarlo. La licencia debe permitir explícitamente la distribución de software a partir de código fuente modificado. La licencia puede obligar a los trabajos derivados a llevar un nombre o número de versión diferentes del programa original. Esto es un compromiso. Se anima a todos los autores a no restringir ningún fichero, fuente o compilado, de ser modificado.

5. No discriminación contra personas o grupos

La licencia no debe discriminar a ninguna persona o grupo de personas.

6. No discriminación en función de la finalidad perseguida

La licencia no puede restringir el uso del programa para una finalidad determinada. Por ejemplo, no puede restringir el uso del programa a empresas con fines comerciales, o en investigación genética.

7. Distribución de la licencia

Los derechos y libertades de uso asociados al programa deben aplicarse en la misma forma a todos aquellos a los que se redistribuya el programa, sin necesidad de pedir una licencia adicional para estas terceras partes.

8. La licencia no ha de ser específica para un determinado producto

Los derechos asociados al programa no deben depender de que el programa sea parte o no de una distribución software. Si el programa es extraído de distribución y usado o distribuido bajo los términos de la licencia del programa, todos aquellos a los que se redistribuya el programa deben tener los mismos derechos que los dados cuando forma parte de la distribución software original.

9. La licencia no debe contaminar a otros programas

La licencia no debe poner restricciones sobre otros programas que se distribuyan junto con el programa licenciado. Por ejemplo, la licencia no puede insistir que todos los demás programas distribuidos sobre el mismo medio deben ser software libre. s

10. Ejemplos de licencias

Las licencias «GPL», «BSD», y «Artística» son ejemplos de licencias que nosotros consideramos «libres».

Estas directrices son las definidas por el grupo Debian² y que han sido adoptadas a su vez por la Open Source Initiative (OSI) con ligeras modificaciones³

1 <http://ceslcam.com/molinux/guia/>

2 http://www.debian.org/social_contract.es.html#guidelines

3 <http://www.opensource.org/docs/definition.php>