

# **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS IT**

---

## **1 OBJETIVO**

La Política del Sistema de Gestión de Servicios IT emana desde la Dirección hacia el resto de la organización para garantizar y promover la excelencia de la seguridad y la calidad de los servicios que se ofrecen en Evolutio de forma plena e integral.

Esta Política se establece como el marco general que permite la gestión de los servicios acordados y ofrecer estándares de Calidad con los clientes de forma eficaz y eficiente, dentro de un ciclo de vida que permita la mejora continua de los procesos implantados, asegurando que los acuerdos establecidos se cumplen con plenas garantías. Además, desde el punto de vista de la Seguridad, se cubren todos los procesos de negocio con el fin de garantizar la seguridad de la información, tanto interna, como aquella delegada por parte de nuestros clientes.

La Dirección de Evolutio establece que esta Política es de obligado cumplimiento tanto por el personal propio de la compañía como por colaboradores de terceras partes.

## **2 ALCANCE**

Los sistemas de información que apoyan las actividades de provisión, operación y soporte de los servicios gestionados de IT en los Internet Data Center de Madrid y Barcelona, según la declaración de aplicabilidad en vigor a la fecha de emisión del certificado.

## **3 RESPONSABILIDADES**

La principal figura responsable de la Política es el Comité del Sistema de Gestión de Servicios y el Responsable del Sistema, pues son los encargados de revisar y aprobar las diferentes estrategias y procesos de la gestión de los servicios, velando por su calidad y efectividad.

## 4 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Dirección de Evolutio está comprometida con el éxito a largo plazo del Sistema, y para ello proporciona los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios para su funcionamiento eficiente y eficaz, es por ello que se establecen las siguientes directrices para conseguirlo:

- Compromiso con el desarrollo y funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión, lo que permitirá poner en práctica las estrategias fijadas por la Dirección en materia de seguridad y calidad en la entrega de los servicios.
- Asegurar que todos los servicios son gestionados de tal forma que garanticen el cumplimiento de los plazos, la rápida respuesta y una alta calidad.
- Asegurar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada por la compañía.
- Gestionar los riesgos que puedan impactar a la organización estableciendo los mecanismos necesarios para su control y mejora.
- Se aplicarán todos los controles apropiados para dotar de seguridad nuestras instalaciones de tratamiento de la información.
- Evolutio cuenta con un comité de representantes los departamentos de la compañía involucrados en la gestión del sistema, cuya misión es la de fomentar la cultura de seguridad y calidad en la organización, así como detectar y discutir posibles carencias e irregularidades y proponer acciones correctivas cuya viabilidad es evaluada en el comité, así como formular acciones de mejora e impulsarlas en sus correspondientes departamentos para su consecución
- Garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones legales y otros requisitos normativos aplicables.
- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes estableciendo un equilibrio entre la calidad aportada y las necesidades reales de los clientes.

- Gestionar la prestación de los servicios de forma eficaz y eficiente, dentro de un ciclo de vida que permita la mejora continua de los procesos implantados.
- Disponer de mecanismos de Continuidad que garanticen la prestación de los servicios y la Seguridad de la Información ante eventos disruptivos.
- Gestionar de forma adecuada todos los incidentes que puedan afectar a la Calidad y Seguridad de la Información de Evolutio.
- Existencia de contratos y acuerdos de nivel operativo con Proveedores y Terceros (tanto internos como externos) para establecer los niveles de servicio requeridos que brinden los mismos altos niveles de servicio que nos esforzamos por brindar a nuestros Clientes