

## Política de Gestión de Servicios

LOGICALIS, como proveedor internacional de tecnologías de la información y comunicación, aporta una visión de la tecnología basada en las necesidades de los clientes y en los compromisos de calidad y nivel de servicio. Este enfoque pretende romper con la práctica habitual de organizar los servicios TI como unidades independientes estructuradas de manera jerárquica. Por lo tanto, su implantación puede evitar el rechazo en la organización y ha de planificarse cuidadosamente para garantizar su éxito.

### Objetivos y alcance

En esta misma línea LOGICALIS se ha propuesto una serie de objetivos a la hora de gestionar los servicios:

- Garantizar la satisfacción de los usuarios de los servicios adoptando buenas prácticas basadas en la metodología ITIL
- Prestar servicios orientándose bajo estándares como las normas ISO 20000-1 e ISO 27001
- Aplicar la experiencia y conocimientos a los servicios que la organización diseña y ofrece a sus clientes.
- Reorientar la relación con el cliente apoyándose en servicios bien definidos, uniformes y con compromisos de calidad de servicio, adaptando las ofertas y las soluciones a la prestación del servicio.
- Cumplir todos los requisitos empresariales, legales y reglamentarios, así como las obligaciones contractuales.

Los beneficios que se podrán obtener con la implantación de la Política de Gestión de Servicios serán la posibilidad de alinear los servicios de TI a las necesidades de negocio, mejorar la provisión del servicio y la atención a los clientes y usuarios, aportar un valor añadido de confianza, perfeccionar la imagen corporativa respecto a otras empresas y aumentar la satisfacción de los clientes por los servicios que recibe de LOGICALIS.

Esta política está basada fundamentalmente en los siguientes puntos:

- Toda actividad llevada a cabo por la organización a sus clientes desde el departamento de Soporte Remoto debe orientarse a un servicio gestionado, de modo que pueda aplicarse una mejora continua del servicio ofrecido independiente de cada cliente.
- La relación completa de servicios bajo el alcance del Sistema de Gestión del Servicio debe mantenerse actualizada en un catálogo de servicios que debe ser público y conocido por todos los miembros de la organización.
- El Sistema de Gestión de Servicios está definido y basado en las buenas prácticas de ITIL.

Asimismo, y desde el más alto nivel, LOGICALIS ha manifestado siempre su interés por la mejora continua asociada tanto a los servicios TI que se ofrecen a los clientes como a los procesos internos que dan soporte a la misma.

Esta política se divulgará entre el personal de la compañía y estará disponible para las partes interesadas.

Firmado por el Director General: