

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

avanttic Consultoría Tecnológica S.L. es una empresa de servicios informáticos con el claro objetivo de ayudar a nuestros clientes en el uso adecuado, eficiente y sostenible de las tecnologías de la información, permitiéndoles incrementar la productividad, la calidad y los resultados.

Conscientes de la trascendencia de la adecuada gestión del servicio, y en consonancia con el camino que marca nuestra propia identidad, desde **avanttic** se ha impulsado el establecimiento de un Sistema de Gestión del Servicio de acuerdo a los requisitos de la norma ISO/IEC 20001:2018 con el fin de ofrecer un servicio eficiente y de calidad, así como garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

El objetivo principal de esta política es establecer un modelo de actuación que nos permita desarrollar una cultura de empresa, una forma de trabajar y de tomar decisiones en **avanttic**, así como lograr que la excelencia en la prestación de servicio y la mejora continua del SGS sean una constante. Por ello, es política de **avanttic** que:

- La relación completa de servicios de Avanttic contenidos en el alcance de la certificación ISO/IEC 20000, se mantiene en un catálogo de servicios que será público y conocido por todos los miembros de la organización. También podrá estar a disposición de los clientes de los servicios y de los proveedores que puedan estar implicados de alguna manera en la prestación del servicio.
- Se define un Sistema de Gestión de Servicios (en adelante, SGS) basado en las mejores prácticas propuestas por ITIL y en la norma ISO/IEC 20000:2018, cuyo objetivo es, en todo momento, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.
- Se define un Plan de Gestión de Servicios, que tendrá una revisión anual, que definirá el alcance actual del SGS, así como las tareas y responsabilidades de planificación, implantación, seguimiento, revisión y mejora continua del SGS. El alcance del SGS, público y accesible, se irá actualizando progresivamente conforme sea necesario en función de posibles modificaciones futuras.
- En la medida que el SGS pueda ir implantando nuevos servicios, se auditará su conformidad en relación a los requisitos de la norma ISO/IEC 20000:2018 mediante el control externo independiente necesario que permita acreditar su correcta definición e implantación.
- Se ha creado un manual de SGS que incluye las definiciones y características del SGS. Dicho manual será público y accesible para todos los miembros implicados en la prestación de los servicios incluidos en el alcance.

El responsable del servicio será el responsable directo del mantenimiento de esta política, prestando consejo y guía para su implementación y correcciones ante desviaciones en su cumplimiento.

La presente política de gestión del servicio se hallará siempre alineada con las políticas generales de la compañía, con los objetivos del SGS y con las que sirvan de marco a otros sistemas de gestión interna, como son las políticas de calidad o seguridad de la información.

En Barcelona, a 23 de abril de 2020

Dirección