

POLÍTICA DO SERVICIO TI

ABERTAL NETWORKS, S.L. (en adiante **ABERTAL**) é unha empresa especializada en deseño, desenvolvemento e soporte web, planificación estratéxica *on line*, consultaría e formación en TIC.

ABERTAL asume cos clientes e partes interesadas os seguintes compromisos: o mantemento da confidencialidade, a integridade e dispoñibilidade do servizo prestado e a unha xestión do servizo que garanta a correcta xestión das incidencias, peticións de servizo e problemas, o cambio, a entrega e o despregue, a configuración e a contabilidade TI; de este modo, a correcta xestión da calidade do noso servizo TI, convertese na pedra angular da nosa visión.

Neste sentido, a Dirección:

- ✓ promove o **mantemento e mellora continua** da xestión e do desempeño **dun Sistema de Xestión dos Servizos TI** (para as actividades de soporte do desenvolvemento web) (en base á Norma ISO 20000-1), poñendo en xogo tódolos recursos que considere necesarios para o fortalecemento de estas bases e a consecución dos nosos obxectivos.
- ✓ mantén o compromiso de **satisfacer todos os requisitos do cliente y do servizo**, así como os legais e regulamentarios vixentes e todos aqueles requisitos distintos dos anteriores que **ABERTAL** subscriba.
- ✓ adquire o compromiso de centrar o traballo dentro dun entorno que garanta a **mellora continua**, mediante o establecemento e **revisións periódicas dos nosos obxectivos**.
- ✓ comprométese de levar a cabo a súa actividade **reducindo os riscos nos servizos e produtos**, tanto internos como externos, técnicos como humanos, dando lugar así a unha maior dispoñibilidade dos nosos recursos.
- ✓ dar o **mellor servizo técnico, humano, económico e de servizo o cliente**, realizando medicións dos compromisos con el establecidos. Integrar en maior medida aos subministradores, provedores, colaboradores e socios, enfocándoos ós servizos que prestan.
- ✓ promóvese a formación e sensibilización permanente do persoal o obxecto de mellorar a súa achega á empresa, á vez que se potencia a súa creatividade, capacidade de traballo en equipo e espírito innovador.
- ✓ **promóvese a redución ou eliminación dos riscos ou efectos** na actividade de **ABERTAL** que puideran derivarse de eventuais fallos de **seguridade da información**, tendo en conta as consecuencias dunha **perdida de confidencialidade, integridade o dispoñibilidade** dos activos existentes.

La Política do Servizo TI é difundida a todo o persoal a través de seminarios de formación, así como mediante a posta a disposición do presente documento. Ademais, colócase outra copia na web de **ABERTAL**.

Desta forma, **ABERTAL** asegúrase que a Política é entendida por todo o persoal da empresa e outras partes interesadas.

Revisada e aprobada:



ABERTAL
C.I.F. B-15.864.457
R.V. Xilgare, 1 - 15100 CARBALLO (A Coruña)
Telf. +34 981 757 815 - Fax: +34 981 757 864
www.abertal.com - info@abertal.com

07 de outubro de 2014
D. Manuel Pan
CEO de **ABERTAL NETWORKS, S.L.**

