



Política General

POL-MNF-0101

Política de Gestión del Servicio de TI y de Continuidad del Negocio

Aprobado por:

Bauset Carbonell, Maria del Carmen – PMO y Oficina Gobierno TI

Autorizado por:

García Quintana, José Vicente – D. Sistemas de Información

Este documento ha sido elaborado siguiendo la estructura y normas definidas en el PRG-MNF-0127-E5-ES

Este documento es propiedad de Indra, no pudiendo ser usado con fines distintos de aquellos para los que ha sido entregado.

indra

Política de Gestión del Servicio de TI y de Continuidad del Negocio

La Dirección de Sistemas de Indra, consciente de la importancia de prestar unos servicios de TI de calidad y garantizar la continuidad de negocio de Indra ante posibles catástrofes. Promueve la gestión de dichos servicios en base a las normas internacionales ISO/IEC 20000 e ISO 22301, apostando por ambas certificaciones como garantía hacia nuestros clientes con los siguientes objetivos:

- **Orientación al cliente:** ofrecer servicios de TI con calidad que ayuden a satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes aportando un valor diferencial.
- **Beneficio competitivo:** mejorar la eficacia y eficiencia en la provisión, soporte, fiabilidad y disponibilidad de los servicios de TI. Lo cual se espera que repercuta de forma positiva, en los costes y calidad de los servicios TI e imagen de Indra.
- **Gestión de servicios basada en procesos:** que facilita la organización y coordinación entre los grupos de soporte, operación y provisión del servicio ya que se establece un lenguaje común.
- **Mejorar los servicios al implantar una cultura de medición:** que facilite la toma de decisiones basadas en análisis de los datos proporcionados por las herramientas de gestión de los servicios de TI. Buscando una alineación de los objetivos de los servicios TI con los objetivos estratégicos de la organización.
- **Garantizar la continuidad del negocio** ante la ocurrencia de catástrofes como desastres naturales, pandemias, conflictos bélicos, incendios... Para ello de la mano del negocio se definen Estrategias y planes de Continuidad que satisfacen sus necesidades, buscando como máxima prioridad salvaguardar a las personas.
- **Cumplimiento de requisitos legales:** asegurar la revisión y el cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables a la organización.

La dirección se compromete a facilitar los recursos necesarios y capacitación del equipo necesario que garanticen el desarrollo, implantación, revisión, gestión, prueba y actualización de los procesos, planes y requisitos necesarios para las actividades de los Sistemas de gestión.

La política, los objetivos y requerimientos se harán extensibles a los proveedores implicados en la prestación de los servicios TI, así como a las ubicaciones y áreas de Indra que directa o indirectamente puedan verse afectadas.