



General Policy

POL-MNF-0101

Política de gerenciamento de serviços de TI e continuidade de negócios

Approved by:

Bauset Carbonell, Maria del Carmen - PMO & IT Governance Office

Authorized by:

Navarrete López, Luis Alfonso - D. Information Systems

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 gerenciamento de serviços de TI e continuidade de negócios

A Indra, consciente da importância de garantir a continuidade do negócio para os nossos clientes, estabeleceu um comitê de gestão como órgão máximo de decisão que garantirá, em caso de catástrofe, a aprovação ou não da ativação do plano de continuidade, assim como as decisões derivadas até que o serviço seja restaurado às condições iniciais de prestação de serviço.

O sistema de gestão de continuidade de negócios é baseado em quatro pilares fundamentais:

- **A proteção das pessoas** é a principal prioridade no caso de um desastre. Para isso, investe-se em treinamento e formação de pessoal, com simulações regulares para garantir que eles sejam treinados em caso de necessidade.
- **Ativos de TI** envolvidos em soluções de backup, que devem atender aos requisitos comerciais em termos de tempo de recuperação e capacidade mínima de serviço.
- **Os fornecedores envolvidos** na prestação dos serviços devem participar das simulações e garantir que os objetivos de continuidade acordados com a empresa sejam cumpridos, pois eles são uma das principais partes interessadas.
- **Os locais** onde estão hospedados os serviços de TI principais e de backup, os operadores e os usuários corporativos devem fazer parte do plano estratégico de continuidade dos negócios.

Deve-se observar que o sistema de gestão de continuidade está integrado ao sistema de gestão de serviços certificado de acordo com a norma ISO/IEC 20000. A seguir, há uma breve descrição dos benefícios oferecidos pelo sistema de gestão de serviços, o principal elemento no qual se baseia o sistema de gestão de continuidade.

O sistema de gestão de serviços suporta o ciclo de vida de um serviço, ou seja, todas as suas fases: planejamento, desenho, transição e entrega.

Em sua estratégia, a Sistemas de informação da Indra se compromete a utilizar o sistema de gestão de serviços para ter um maior controle sobre os serviços, já que a padronização de sua gestão através de processos permite medi-los para identificar objetivamente possíveis melhorias.

O sistema de gestão de serviços se concentra nos seguintes objetivos:

- **Orientação ao cliente:** oferecer serviços de TI de qualidade que ajudem a satisfazer as necessidades atuais e futuras dos clientes, fornecendo valor diferencial.
- **Benefício competitivo:** melhorar a eficácia e a eficiência no fornecimento, no suporte, na confiabilidade e na disponibilidade dos serviços de TI. Espera-se que isso tenha um impacto positivo sobre os custos e a qualidade dos serviços de TI e sobre a imagem da Indra.
- **Gerenciamento de serviços baseado em processos:** facilitar a organização e a coordenação entre os grupos de suporte, operação e entrega de serviços, estabelecendo uma linguagem comum.
- **Conformidade com os requisitos legais:** garantir a revisão e a conformidade com as leis e os regulamentos aplicáveis à organização.
- **Melhoria dos serviços por meio da implementação de uma cultura de medição:** facilitar a tomada de decisões com base na análise dos dados fornecidos pelas ferramentas de gerenciamento de serviços de TI. Buscar o alinhamento dos objetivos dos serviços de TI com os objetivos estratégicos da organização.