



POLÍTICA DO SERVIZO TI

O **Servizo de Novas Tecnoloxías da Deputación de Lugo** forma parte da estrutura organizativa da Deputación Provincial de Lugo, prestando os seguintes servizos:

- administración, operación, atención e soporte TI en remoto (clientes internos e externos) e in-situ (clientes internos),
- mantemento TI preventivo/correctivo e comunicacións de voz e datos,
- emisión de certificados dixitais.

O **Servizo de Novas Tecnoloxías da Deputación de Lugo** asume cos usuarios e partes interesadas os seguintes compromisos: o mantemento da confidencialidade, a integridade e dispoñibilidade do servizo prestado e 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; deste modo, a correcta xestión da calidade do noso servizo TI convértese na pedra angular da nosa visión.

O **Servizo de Novas Tecnoloxías da Deputación de Lugo** comprométese a prestar aos clientes (internos e externos) os servizos que constan no catálogo de servizos vixente.

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 xestión, soporte TI e comunicacións) (en base á Norma ISO 20000-1), poñendo en xogo todos os recursos que considere necesarios para o fortalecemento destas bases e a consecución dos nosos obxectivos.
- ✓ mantén o compromiso de **satisfacer todos os requisitos do usuario e do servizo**, así como os legais e regulamentarios vixentes e todos aqueles requisitos distintos dos anteriores que o **Servizo de Novas Tecnoloxías da Deputación de Lugo** subscriba.
- ✓ adquire o compromiso de centrar noso traballo dentro dunha contorna que garanta a **mellora continua**, mediante o establecemento e **revisións periódicas dos nosos obxectivos**.
- ✓ comprométese a levar a cabo a súa actividade **reducindo os riscos nos servizos**, tanto internos como externos, técnicos como humanos, dando lugar así a unha maior dispoñibilidade dos nosos recursos.
- ✓ dar o **mellor servizo técnico, humano e de servizo ao usuario**, realizando medicións dos compromisos establecidos. Integrar en maior medida aos subministradores, provedores, colaboradores e socios, enfocándoos cara aos servizos que prestan.
- ✓ promóvese a formación e sensibilización permanente do persoal ao obxecto de mellorar a súa aportación 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 do **Servizo de Novas Tecnoloxías da Deputación de Lugo** que puideran derivarse de eventuais fallos de **seguridade da información**, tendo en conta as consecuencias dunha **perda de confidencialidade, integridade ou dispoñibilidade** dos activos existentes.

A Política do Servizo TI **difúndese a todo o persoal a través de seminarios de formación, así como mediante a posta a disposición do presente documento no servidor da organización**. Ademais, colócase outra copia no departamento do **Servizo de Novas Tecnoloxías da Deputación de Lugo**.

Deste xeito, o **Servizo de Novas Tecnoloxías da Deputación de Lugo** asegúrase de que a Política é entendida por todo o persoal da organización e outras partes interesadas.

Revisada e aprobada:

21 de maio de 2020

D. Pablo Rivera Capón

Director do Sistema de Xestión do Servizo TI do

SERVIZO DE NOVAS TECNOLOXÍAS DA DEPUTACIÓN DE LUGO

| | | | |
|---------------------|---|--------------|---------------------|
| | IV67UTA32AM3ZJM7QU4HGM3WP4 | Fecha y Hora | 21/05/2020 17:51:01 |
| Normativa | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. | | |
| Firmado por | PABLO RIVERA CAPÓN (Deputado Promoción Económica e Social (pablo Rivera Capón)null) | | |
| Url de verificación | https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV67UTA32AM3ZJM7QU4HGM3WP4 | Página | 1/1 |

