



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

Esta declaración de Política aplica a las entidades del grupo Atos en el “Cluster Iberia”¹, dentro de la RBU Southern Europe, en adelante “Atos”, líder global en transformación digital con 111.000 empleados y una facturación anual de c. 11.000 millones de euros. Atos es líder europeo en Ciberseguridad, Cloud y supercomputación y provee soluciones a medida para todas las industrias en 71 países. Pionero en servicios y productos de descarbonización, Atos está comprometido con una tecnología digital segura y descarbonizada para sus clientes. Atos es una SE (Societas Europaea) cotizada en Euronext Paris e incluida en los índices bursátiles CAC 40 ESG y Next 20 Paris.

El propósito de Atos es contribuir a diseñar el futuro del espacio de las tecnologías de la información. Su experiencia y servicios respaldan el desarrollo del conocimiento, la educación y la investigación con un enfoque multicultural contribuyendo a la excelencia científica y tecnológica. Por todo el mundo, el Grupo permite a sus clientes, empleados y miembros de sociedades en general, vivir, trabajar y desarrollarse de manera sostenible en un espacio de información seguro y protegido.

Atos tiene la firme voluntad de que los servicios y productos que suministra cumplan con las condiciones contractuales, así como las normas aplicables, requisitos legales y la reglamentación vigente.

El compromiso de Atos basado en nuestros Valores incluye:

Responsabilidad. Nos responsabilizamos de los resultados ante nuestros clientes y compañeros.

Confianza. Fomentamos una respuesta abierta y sincera.

Esfuerzo operativo. Nos esforzamos diariamente por añadir valor y alcanzar la excelencia.

Servicio al cliente. Trabajamos para entender su negocio.

Innovación. Damos la bienvenida a las nuevas ideas.

Bienestar en el trabajo. Queremos crear un entorno que nos permita a todos alcanzar nuestro potencial y nuestros objetivos.

Excelencia, En definitiva, creemos en la excelencia.

¹ Grupo Atos en el cluster Iberia, dentro de la RBU Southern Europe: Atos Spain S.A.U (que ostenta poder de gestión sobre las siguientes compañías que forman parte de su mismo grupo accionarial: Atos Consulting Canarias S.A., Atos Global Delivery Center Canarias S.L.U., Atos WorldGrid, S.L.U., Atos IT Solutions and Services Iberia S.L., Atos IT Solutions and Services Unipessoal Lda., MSL Technology, S.L.U., GTI SA. y Unify Communications, S.A.U.).



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

Atos, en todas sus entidades, comparte la Política y Objetivos, los mismos sistemas, servicios y aplicaciones centrales comunes, así como los sistemas de gestión operativa, ambos, a su vez, comunes con los del Grupo Multinacional Atos.

A efectos de este documento se entiende como Dirección de Atos las Direcciones de Atos Spain S.A.U, Atos Consulting Canarias S.A., Atos Global Delivery Center Canarias S.L.U., Atos WorldGrid, S.L.U., Atos IT Solutions and Services Iberia S.L., Atos IT Solutions and Services Unipessoal Lda., MSL Technology, S.L.U., GTI SA., Unify Communications, S.A.U. y Eco-Act Iberia S.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pilar Torres', is positioned above the name.

Dña. Pilar Torres
Iberia CEO



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

Política de la Calidad

Con el fin de conseguir sus objetivos estratégicos, ofrecer un servicio eficaz y para conseguir la satisfacción de sus clientes la Dirección de Atos ha fomentado e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme con la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, complementado con otros modelos y prácticas como, las normas UNE-ISO/IEC 20000-1:2018, ISO/IEC 33000 o la PECAL 2110. Esta política es conforme con la política de Calidad Global definida en el documento “Atos Quality Policy” publicada a través de la Intranet de la compañía.

En Atos, la calidad por diseño y la mejora continua de la calidad es el valor que brindamos a nuestros clientes. La calidad está integrada en los productos, soluciones y servicios que ofrecemos y nos esforzamos por mejorar la experiencia del Cliente en todo lo que hacemos.

La mejora de la calidad impulsa la experiencia del cliente.

- Nos comprometemos a brindar el servicio de más alto nivel a nuestros clientes y desarrollar relaciones basadas en la responsabilidad y la confianza.
- Escuchamos a nuestros clientes, actuamos en consecuencia para mejorar continuamente nuestros procesos y ofertas, y proponemos soluciones eficientes para responder a sus necesidades de negocio.
- Nos esforzamos por la ejecución impecable de nuestros compromisos y por la facilidad para hacer negocios con nosotros.

La mejora de la calidad se incluye en cada paso de nuestros procesos. Nos evaluamos a nosotros mismos para lograr la mejor excelencia operativa.

- Nos centramos en los hechos y buscamos cero defectos en la prestación de servicios de un extremo a otro e incluimos toda la cadena de suministro en este enfoque.
- Involucramos a nuestros equipos y socios en el diseño de soluciones innovadoras para entregar valor a nuestros clientes ejecutando nuestros servicios y administrando nuestros centros de servicio basados en el pensamiento lean.

La mejora de la calidad está integrada en nuestras prácticas de gestión y en los planes de desarrollo de nuestros empleados.

- Capacitamos y desarrollamos a nuestros empleados para facilitarles que hagan primeras entregas correctas y ser contribuyentes activos a la transformación digital del negocio de nuestros clientes.
- Gestionamos nuestros equipos con objetivos específicos para garantizar nuestra rentabilidad y continuidad, la mejora continua de la calidad, con comportamientos



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

profesionales de confianza, responsabilidad y proactividad como base de las relaciones con los clientes.

- A través de nuestro programa “Wellbeing at Work” nos esforzamos por hacer de Atos un excelente lugar para trabajar, atrayendo y motivando a personas talentosas a dar lo mejor de si mismas para brindar valor a nuestros clientes.

Política de Seguridad de la Información

Atos es líder mundial en servicios digitales y como tal ha de proteger tanto sus activos como los activos de sus clientes (1) ante cualquier amenaza, ya sea interna o externa, deliberada o accidental.

Perímetro:

- La Política de Seguridad de Atos aplica a todo el personal del Grupo Atos, así como a los contratistas y al personal temporal, y a cualquier tipo de información (2) en todos sus formatos (electrónico, papel, conversación, etc.), tanto la que es propiedad de la compañía, como la que, procedente de clientes, Atos utiliza o mantiene en custodia.
- En este contexto, la seguridad física y la prevención de riesgos laborales (personas y sedes) son esenciales y contribuyen a reforzar la protección de los activos de Atos y de sus clientes.

Sistema de Gestión de la Seguridad de Atos:

- Para apoyar la consecución de su objetivo de seguridad en la protección de la información, Atos ha elaborado e implantado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) acorde con la norma ISO 27001 que es el estándar de aplicación obligatoria para todas las actividades de negocio de Atos a nivel mundial.
- Para apoyar la implementación local de las políticas globales de forma acorde con la legislación local, se generarán estándares, procedimientos y guías locales. Estas reglas locales definen el mínimo nivel de cumplimiento sobre seguridad para todo el personal.
- Más información en Atos SharePoint: “sp.myatos.net > Organization > Support Functions > Group Security” (3).

Objetivos:

La política de seguridad de la compañía tiene como objeto asegurar que:

- La información se proteja frente a cualquier acceso no autorizado, notablemente mediante “autenticación de dos factores” para todas las aplicaciones internas.



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

- Se asegure la Confidencialidad de la información, se mantenga la Integridad de la información y se preserve la Disponibilidad de la información.
- Se aplique una clasificación de los activos de información.
- Se lleve a cabo una gestión de riesgos de seguridad y privacidad por parte de los propietarios de los activos junto con los “security officers” y los “data protection officers” para identificar y evaluar los riesgos de seguridad y privacidad de forma que se tomen las medidas preventivas adecuadas. Esto se realizará de acuerdo con la normativa aplicable. (EU GDPR)
- Las vulnerabilidades de seguridad de tipo medio o alto que se identifiquen sean remediadas por los grupos de operaciones a la mayor brevedad.
- Se cumplan los requisitos legales y reglamentarios vigentes del país, así como los requisitos contractuales sobre seguridad.
- Todo el personal reciba una formación periódica sobre seguridad.

Roles y responsabilidades:

- La responsabilidad de establecer la organización de seguridad y protección en Atos es del Head of Group Security. Es directamente responsable de actualizar esta política de seguridad y los objetivos de seguridad anuales, así como de proporcionar asesoramiento y asistencia en su implementación. Para esta misión, se basa en la organización de seguridad (Group Security).
- Todo el personal de Atos es la primera línea de defensa en materia de seguridad, su colaboración y cumplimiento de las políticas de seguridad es esencial y obligatorio.
- Todos los “line managers” son directamente responsables de la implementación de los Controles de Seguridad definidos por las Políticas en sus áreas de negocio y del cumplimiento por parte del personal a su cargo.
- El personal debe comunicar inmediatamente cualquier incumplimiento o incidente de seguridad a su “security officer” correspondiente o a su “line manager” (4).
- En el caso de que se produzca un incidente de seguridad, se deben tomar medidas inmediatas para reducir el riesgo y el impacto del daño para Atos y nuestros clientes.
- Las excepciones a las Políticas de Seguridad requieren la aprobación del Head of Group Security.
- Todo el personal es responsable de cumplir las Políticas de Seguridad de Atos y las normas, procedimientos y guías relacionados. Su incumplimiento puede dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir la finalización del contrato de trabajo.

Los procesos y procedimientos vigentes, publicados en el portal de conocimiento de la compañía se ajustarán en cada momento a la legislación y reglamentación vigente, siendo de aplicación a este Sistema de Gestión, en particular (sin limitación):

Legislación europea y española:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas (RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el asunto C-311/18 — Comisaria de Protección de Datos vs Facebook Irlanda y Maximilian Schrems Adoptada el 23 de julio de 2020.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes.
- Real Decreto 316/2017, de 31 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes.
- Ley 34/2002, de 11 de Julio de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión Europea.
- Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.
- Real Decreto 43/2021, de 26 de enero, por el que se desarrolla el Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.
- Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones (ámbito específico):
- Lista de tipos de tratamientos de datos que requieren evaluación de impacto relativa a protección de datos (art 35.4) AEPD.

- Lista de tipos de tratamiento de datos que no requieren evaluación de impacto relativa a la protección de datos (art 35.) AEPD.
- Informes e instrucciones de la AEPD y CEPD.

Legislación portuguesa:

- Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção de pessoas singulares (RGPD).
- Lei 58/2019 da Proteção de Dados Pessoais Assegura a execução na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito o tratamento de dados pessoais a à livre circulação desses dados.
- Lista de tipos de tratamentos de dados que requerem avaliação impacto relativa à proteção de dados (art 35.) – CNPD.
 - Artigo 35º da Constituição da República Portuguesa – utilização da informática.
 - Decreto-Lei n.º 65/2021 - Regulamenta o Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço e define as obrigações em matéria de certificação da cibersegurança.
 - Lei 46/2018 Estabelece as medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação em toda a União.
 - Decreto-Lei 110/2018 Código da Propriedade Industrial.
 - Lei 37/2015 - Lei da Identificação criminal.
 - Lei 34/2013 que regula a utilização de sistemas de videovigilância pelos serviços de segurança privada e de autoproteção.
 - Lei 109/ 2009 – Lei do Cibercrime.
 - Lei 41/2004 – Regula a proteção de dados pessoais no sector das Comunicações Eletrónicas.
 - Decreto-Lei 7/2004 – Regime jurídico do comércio eletrónico.
 - Decreto-Lei 290-D/99 – Regime jurídico dos documentos eletrónicos e da assinatura digital.

Y toda la normativa vigente relacionada con el COVID.

La Política, así como los objetivos anuales en materia de seguridad se revisan al menos una vez al año, publicando en la intranet las últimas versiones.

1) Según los compromisos contractuales.

2) Ver “ASM-SEC-0001 Atos Information Security Policy”.

3) Nota para Iberia: puede consultarse también la comunidad de Teams/Yammer “Espacio de protección de datos en Iberia”.

4) Nota para Iberia: En incidentes relacionados con tratamiento de datos personales, se deberá informar también al “DPO de Iberia”.



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

5) Nota para Iberia: Para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad, se utilizan las medidas organizativas locales ya existentes en Iberia, y, en particular, en la División Infrastructure & Data Management (IDM): equipos integrados en las organizaciones IDM RACG (Risk, Audit, Compliance, Governance) y Group Security, cuya misión, entre otras, es desplegar y adaptar las políticas y sistemas de gestión globales a este requerimiento local. La coordinación se establece en el marco de las reuniones periódicas de seguimiento de seguridad con la Dirección de IDM. Las soluciones ofertadas a clientes, cuando incluyen el requisito de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad combinan, en lo referente a la selección de productos, tanto el portfolio de Atos, como el Catálogo de Productos de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, considerando además las Guías del Esquema Nacional de Seguridad, y las Atos Technical Security Specification (TSS).

Política Medioambiental

La Dirección de Atos considera que es su deber compatibilizar las dimensiones económicas, sociales y medioambientales de manera armónica y equilibrada en un modelo de desarrollo sostenible. Por ello se compromete a conducir sus actividades de manera que se minimicen los impactos ambientales negativos y se potencien los positivos, asignando los recursos humanos y materiales necesarios para alcanzar este objetivo.

Atos ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental conforme con la norma UNE-EN ISO 14001:2015.

La Política Medioambiental está totalmente alineada con las ambiciones estratégicas del Grupo y con el programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del Grupo. Las principales ambiciones y compromisos de la Política Ambiental y del Programa Ambiental son compatibles con el contexto y las orientaciones estratégicas del Grupo.

El Grupo ha adoptado principios fundamentales o directrices genéricas de alto nivel para controlar y reducir su huella medioambiental. Todas las entidades y operaciones de Atos deberán cumplir con estos principios en los países donde operan.

Estos principios fundamentales son:

- Identificar y cumplir con la normativa aplicable y otros requisitos legales relevantes relacionados con los aspectos ambientales de nuestras actividades.
- Prevenir la contaminación, protegiendo el medioambiente mediante la adopción de procedimientos y controles adecuados para reducir nuestro impacto en el medioambiente. Considerar y abordar en todas las partes de nuestra empresa todos los asuntos / desafíos enumerados en nuestra Política, especialmente aquellos relacionados con la reducción de las emisiones de carbono, la



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

reducción y optimización de la energía y los viajes y, si corresponde, el desarrollo *Green IT* y ofertas *Green IT*.

- Implementar y monitorear las iniciativas y planes de acción necesarios para lograr un progreso constante (basado en un enfoque de mejora continua) en nuestros desafíos, aspectos ambientales significativos, y reducir su impacto.
- Asegurar que los bienes y servicios de nuestros proveedores cumplan con esta Política y contribuyan fuertemente a nuestro progreso ambiental.
- Revisar para cada problema / desafío, anualmente, nuestro desempeño frente a los objetivos ambientales globales y locales.
- Comunicarnos con nuestros grupos de interés internos y externos sobre nuestro desempeño ambiental, planes de acción y expectativas.

Esta política es conforme con la política Medioambiental Global definida en el documento “Environmental Policy” v.6.1, y está publicada en SharePoint y en la web de Atos. .

Política de Seguridad y Salud en el trabajo

Para Atos es prioritaria la seguridad de todo el personal, subcontratados, clientes y visitas. Atos tiene el compromiso de alcanzar los más altos niveles de seguridad y crear un entorno laboral seguro para todos en cumplimiento de las normas y leyes internacionales, nacionales y locales. Esto incluye garantizar que se proporcionan unas instalaciones, una formación y un acceso a la información sobre seguridad adecuadas. Así como la consulta y participación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores.

Atos se compromete a:

- Proporcionar la información, instrucciones y formación necesaria a todo el personal, subcontratados, clientes y visitantes para que puedan llevar a cabo sus funciones con seguridad de acuerdo a las normas establecidas.
- Proporcionar y mantener áreas, centros y equipos de trabajo seguros mediante un enfoque proactivo para la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales.
- Involucrar al personal, subcontratados, clientes y visitantes en la mejora de la seguridad, animando a su participación.
- Mejorar el entorno de trabajo mediante la medición periódica de indicadores clave y la revisión de objetivos, metas y programas a todos los niveles.
- Comunicación abierta en temas de seguridad y salud laboral, de forma que se garantice que todo el personal, subcontratados, clientes y visitas son informados y comprenden sus obligaciones respecto a esta política.
- Desarrollar procedimientos para la gestión del riesgo en viajes, que permitan localizar y acompañar a los viajeros de Atos en cualquier momento y garantizar “al deber de asistencia” que precisen.



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

Gerentes y Responsables de departamento:

- Deben considerar la seguridad laboral en todas las actividades que dependan de ellos, en la misma línea que gestionan otros aspectos de sus actividades (por ejemplo: empezar cada reunión con 5 minutos dedicados a la seguridad y salud ayudará a mejorar progresivamente el nivel de madurez en estos aspectos).
- Deben ser conscientes de que si sus empleados no están preparados para trabajar con seguridad son un peligro para sí mismos y sus colegas y pueden suponer un riesgo para Atos.
- Deben identificar los peligros potenciales que pueden provocar un accidente o lesión y deben desarrollar un marco que permita la evaluación de riesgos y control del peligro/riesgo.
- Deben establecer procedimientos de gestión en seguridad laboral e instrucciones para eliminar los riesgos, comportamientos y prácticas peligrosas.
- Son responsables de las condiciones de seguridad en sus respectivas áreas y todos deben dar una alta prioridad a la seguridad en todo tipo de operaciones de Atos a nivel mundial.
- No deben olvidar que el máximo nivel que se puede esperar de todo el personal de Atos en cuanto a comportamiento seguro será el nivel mínimo demostrado por sus responsables y gerentes.

Personal (*)

- Debe considerar la seguridad, ante todo: "¡siempre la seguridad primero!"
- Debe cooperar en conseguir los objetivos de seguridad de Atos y en desarrollar un entorno de trabajo seguro.
- Se espera que sigan prácticas seguras, cumplan con las normas de seguridad e informen de los riesgos laborales, accidentes o incidentes a sus respectivos gerentes. Es particularmente importante que cada empleado no olvide su propia responsabilidad en su seguridad.
- Se les anima a usar sus habilidades de trabajo y conocimiento para mejorar la seguridad en Atos.
- Tiene el deber de cuidar de sí mismos y de otras personas que puedan verse afectadas por sus propios actos u omisiones.
- En caso de no poder llevar a cabo con seguridad sus funciones, debe buscar ayuda o consultar con su responsable.

(*) Incluyendo a personal externo y partners.

La "Atos Global Security Organization" y diferentes archivos sobre seguridad y salud están disponibles en el portal "Global safety and security".



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

Atos asume la política Global "Atos Safety Policy" que se encuentra disponible en el documento "ASM-SEC-0005 Política de Seguridad y Salud Atos" en la intranet de la compañía y en una versión pública en la web corporativa.

Y toda la normativa vigente relacionada con el COVID.

Política de Gestión de Servicio IT

El Sistema de gestión de servicios de IT es aplicable a todas las entidades de Atos y está alineado con los requisitos UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 de acuerdo con las necesidades del negocio. La política se aplica a las ubicaciones incluidas en la Certificación de sitios múltiples AIMS, como se especifica en el certificado UNE-ISO/IEC 20000-1:2018.

El propósito de la Política de Servicios de Atos es luchar por un mayor nivel de madurez en todos los servicios que brindamos y, por lo tanto, obtener un mayor grado general de satisfacción del cliente y eficiencia operativa, al tiempo que pone a las personas primero como la base de la forma de trabajo y de su estrategia de crecimiento.

De acuerdo con la visión de Atos "Ser un socio confiable para las empresas que crean su firma del futuro y el mejor lugar para trabajar para empleados y nuevos talentos" que se resume a continuación:

- Ser un socio de confianza para nuestros clientes.
- Ser reconocido como un jugador global de TI con una amplia cartera de servicios.
- Innovar continuamente para que nuestros clientes puedan progresar y tener éxito.
- Ser el mejor lugar para trabajar. Aspiramos a atraer y nutrir jóvenes talentos para crear un ambiente de trabajo dinámico y diverso. Se motiva a nuestros ingenieros a su desarrollo y crecimiento.
- Liderar con el ejemplo.

En línea con esta visión, Atos ha decidido que el cumplimiento de la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 es vital para brindar nuestros servicios.

Esto implica contar con un sistema integral de gestión de servicios (SMS) para dirigir y controlar todas las actividades de gestión de servicios.

Junto con el Sistema de Gestión de Calidad (QMS), el sistema de Seguridad de la información (SGSI) y el Sistema de Gestión Ambiental (EMS), el Sistema de Gestión del Servicio (SMS), constituye el Sistema Integrado de Gestión de Atos (AIMS).

La Misión del SMS es impulsar proactivamente, junto con todas las unidades de ingeniería y entrega, la mejora continua, la eficiencia, la satisfacción del cliente y la integración de la entrega a nuestros clientes.



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

La Visión para lograr esta Misión es:

- Impulsamos un cambio (de cultura), de la "complacencia" a la "organización que se guía a sí misma y se mejora a sí misma" centrada en los resultados.
- Impulsamos una organización donde los procesos se valoran como vehículos para conducir resultados de forma controlada y predecible.
- Nos esforzamos por lograr mejoras basadas en la "lógica de madurez", es decir, resolver problemas de forma controlada y gradual para garantizar la sostenibilidad.
- Nos esforzamos por la optimización, los resultados y el valor de extremo a extremo en todos los silos (torre, RBU, organización del cliente) a través de un sistema de gestión integrado.

Los objetivos del SMS son:

- Mejora continua en la prestación de servicios, calidad y seguridad
- Cumplimiento de los requisitos del servicio
- Esforzarse por cumplir con los objetivos de gestión del servicio
- Excelencia operativa
- Reducción de riesgos
- Satisfacción de los clientes.

La prestación de servicios está alineada con las necesidades del cliente, los objetivos de la empresa y los compromisos acordados. Los servicios se entregan de acuerdo con la calidad definida en los servicios, procesos y contratos estándar del cliente. Existe una cartera de servicios y está en continuo desarrollo y mantenimiento como base para la prestación de servicios y las actividades de Gestión de servicios. Se definen SLA y KPIs a diferentes niveles de la organización, así como otros específicos relacionados con contratos y acuerdos con clientes.

Para gestionar de forma eficaz todos los servicios, existe un enfoque de gestión de servicios basado en procesos. Todos los procesos requeridos se definen, comunican y mejoran en función de las necesidades de negocio y los comentarios de las partes interesadas involucradas. Todos los roles y responsabilidades de la gestión de servicios (incluidas los roles como parte del SMS) están claramente definidos. Existen procesos y políticas específicos, según se considere necesario.

Los servicios y los procesos de gestión de servicios se mejoran continuamente. Los comentarios de las partes interesadas se utilizan para mejorar continuamente el portfolio, agregar valor a los servicios prestados y la calidad del servicio. Las mejoras se registran y evalúan. Se mejora la Gestión del Servicio con base en el monitoreo continuo del desempeño del proceso, sus indicadores y efectividad.



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD & SALUD y SERVICIOS

La dirección de Atos está comprometida con esta política y su implementación. Proporcionan en su ámbito específico de responsabilidad, los recursos necesarios para implementar y mejorar la Gestión del Servicio, cumplir con todos los requisitos legales y contractuales y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

Es responsabilidad de todo el personal aplicable, así como de los contratistas y el personal temporal, adherirse a la Política de gestión del servicio y los procesos, instrucciones de trabajo y pautas relacionados. Los planes de gestión de servicios específicos de la unidad de negocio describen los detalles para garantizar que la creación, implementación, operación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de servicios (SMS) de Atos se logren de acuerdo con la política y los requisitos de la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018.

Atos asume la política Global de servicios IT "Atos IT Service Management Policy" que forma parte de ITSMS, el sistema de gestión de servicios Global que aplica.