



POLÍTICA DE QUALIDADE, SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE, SEGURANÇA/SAÚDE E SERVIÇOS

Esta declaração de política aplica-se às entidades do grupo Atos no “Cluster Iberia”^[1], dentro da RBU Southern Europe, doravante “Atos”, líder global em transformação digital com 110.000 especialistas e uma faturação anual de 11.000 milhões euros. A Atos é líder europeu em Cloud, Cibersegurança, High Performance Computing e fornece soluções à medida para todas as indústrias em 71 países. Pioneira em serviços e produtos de descarbonização, a Atos está empenhada em fornecer uma tecnologia digital e segura para os seus clientes. A Atos é uma SE (Societas Europaea) listada na Euronext Paris e está incluída nos índices bolsistas CAC40 ESG e Next 20 Paris.

O objetivo da Atos é contribuir para moldar o futuro do espaço das tecnologias de informação. A sua experiência e serviços apoiam o desenvolvimento do conhecimento, formação e da investigação, com uma abordagem multicultural, contribuindo para a excelência científica e tecnológica. Por todo o mundo, o Grupo permite aos seus clientes, colaboradores e membros da sociedade em geral viverem, trabalharem e desenvolverem-se de forma sustentável num espaço de tecnologias de informação seguro e protegido.

A Atos tem por objetivo que todos os serviços e produtos fornecidos cumpram com as condições contratuais, assim como a legislação aplicável e requisitos legais em vigor.

O compromisso da Atos baseado nos nossos Valores inclui:

- **Responsabilidade.** Responsabilizamo-nos pelos resultados perante os nossos clientes e colaboradores
- **Confiança.** Fomentamos uma resposta aberta e sincera.
- **Esforço operacional.** Esforçamo-nos diariamente por adicionar valor e alcançar a excelência.
- **Serviço ao cliente.** Trabalhamos para compreender o seu negócio.
- **Inovação.** Acolhemos as novas ideias.
- **Bem-estar no trabalho.** Queremos criar um ambiente que nos permita a todos alcançar o nosso potencial e os nossos objetivos.
- **Excelência.** Definitivamente, acreditamos na excelência.

A Atos, em todas as suas entidades, partilha a Política e os Objetivos, os mesmos sistemas, serviços e aplicações centrais comuns, bem como os sistemas de gestão operacional, ambos, por sua vez, comuns aos do Grupo Multinacional Atos.

Para efeitos do presente documento, entende-se como Direção da Atos, a Direção da Atos Spain S.A.U., Atos Consulting Canarias SA, Atos Global Delivery Center Canarias SLU, Atos WorldGrid, SLU, Atos Soluções e Serviços de TI Iberia SL, Atos Soluções e Serviços de TI Unipessoal Lda., MSL Technology, SLU, GTI SA, Unify Communications, S.A.U. e Eco-Act Iberia S.L.

Octávio Oliveira
Country Manager

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).



POLÍTICA DE QUALIDADE, SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE, SEGURANÇA/SAÚDE E SERVIÇOS

Política de Qualidade

Para atingir os seus objetivos estratégicos, oferecer um serviço eficaz e alcançar a satisfação dos seus clientes, a Direção da Atos promoveu e implementou um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com as normas UNE-EN-ISO 9001: 2015, complementado com outros modelos e práticas como o CMMI da SEI, a norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 ou a PECAL 2110. Esta política está de acordo com a política de Qualidade Global da Atos definida no documento “Atos Quality Policy” publicada na Intranet da empresa.

Na Atos, a qualidade desde o projeto e a melhoria contínua da qualidade é o valor que entregamos aos nossos clientes. A qualidade está no cerne dos produtos, soluções e serviços que oferecemos e esforçamo-nos para melhorar a experiência do cliente em tudo o que fazemos.

A melhoria da qualidade impulsiona a experiência do cliente.

- Temos o compromisso de oferecer o mais alto nível de serviço aos nossos clientes e desenvolver relações com base na responsabilidade e confiança.
- Escutamos os nossos clientes, agimos para melhorar continuamente os nossos processos e ofertas e propomos soluções eficazes para responder às suas necessidades de negócio.
- Esforçamo-nos para a execução perfeita dos nossos compromissos e para facilitar a forma de fazer negócio.

A melhoria da qualidade está incluída em todas as etapas dos nossos processos. Trabalhamos para alcançar a melhor excelência operacional.

- Concentramo-nos nos factos e buscamos a perfeição na entrega de serviços ponta a ponta, incluindo toda a cadeia de fornecimento nesta abordagem.
- Envolvermos as nossas equipas e parceiros na conceção de soluções inovadoras para entregar valor aos nossos clientes, executando os nossos serviços e gerindo os nossos centros com base na filosofia lean.

A melhoria da qualidade está integrada nas nossas práticas de gestão e planos de desenvolvimento dos nossos funcionários.

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).

- Capacitamos e permitimos o desenvolvimento dos nossos colaboradores para que possam desempenhar melhor a sua função e contribuam para a transformação digital dos negócios dos nossos clientes.
- Gerimos as nossas equipas com objetivos específicos para garantir a nossa rentabilidade e continuidade, a melhoria contínua da qualidade, com ética profissional, responsabilidade e pró-atividade com base nas relações com os clientes.
- Através do nosso programa “Wellbeing at Work” esforçamo-nos para fazer da Atos um excelente lugar para trabalhar, atraindo e motivando pessoas talentosas que fazem o melhor para entregar valor aos nossos clientes.

Política de Segurança da informação

A Atos é líder mundial em serviços digitais e, como tal, empenha-se em proteger quer os seus ativos, quer os ativos dos seus clientes (1) perante qualquer ameaça interna ou externa, deliberada ou intencional.

Perímetro:

- A Política de Segurança da Atos aplica-se a todos os colaboradores do Grupo Atos, assim como contratados, pessoal temporário e a qualquer tipo de informação (2) em qualquer formato (eletrónico, papel, etc), quer seja propriedade da empresa, ou aquela proveniente dos clientes, que a Atos utiliza ou tem à sua guarda.
- Neste contexto, a segurança física e a segurança e saúde no trabalho (pessoas e instalações) são essenciais para contribuir para o reforço da proteção de ativos da Atos e dos seus clientes.

Sistema de Gestão de Segurança Atos:

- Para apoiar o cumprimento do seu objetivo de segurança na proteção da informação, a Atos desenvolveu e implementou um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) de acordo com a norma ISO 27001: 2013, que é a norma aplicável a todas as atividades de negócios da Atos a nível mundial.
- Para apoiar a implementação local de políticas globais de acordo com a legislação local, foram criados padrões, procedimentos e diretrizes. Estas regras locais definem o nível mínimo de conformidade de segurança para todos os funcionários.

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).

- Mais informação em Atos Sharepoint: “sp.myatos.net > Organization > Support Functions > Group Security” (3).

Objetivos:

A política de segurança da empresa tem por objetivo assegurar que:

- As informações são protegidas face a acessos não autorizados, principalmente por meio de “autenticação de dois fatores” para todas as aplicações internas.
- A confidencialidade e integridade das informações é mantida e a disponibilidade das informações é preservada.
- É aplicada uma classificação de ativos de informação.
- A gestão de riscos de segurança e privacidade é realizada pelos proprietários de ativos, em conjunto com os “security officers” e os “data protection officers” para identificar e avaliar os riscos de segurança e privacidade, para que sejam tomadas as medidas preventivas adequadas. Isto será realizado de acordo com as regulamentação aplicável. (EU GDPR).
- As vulnerabilidades de segurança média ou alta que são identificadas são corrigidas pelos grupos de operações o mais rápido possível.
- São cumpridos os requisitos legais e regulamentares em vigor no país, assim como os requisitos contratuais sobre segurança.
- Todos os colaboradores recebem formação periódica de segurança.

Roles e responsabilidades:

- A responsabilidade de estabelecer a organização de segurança e proteção na Atos é do Head of Group Security. É diretamente responsável por atualizar esta política de segurança e os objetivos anuais de segurança, bem como prestar assessoria e assistência na sua implementação. Para esta missão, conta com a organização de segurança (Group Security).
- Todo o pessoal da Atos é a primeira linha de defesa em questões de segurança, a sua colaboração e conformidade com as políticas de segurança é essencial e obrigatória.

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).

- Todos os “line managers” são diretamente responsáveis pela implementação dos Controlos de Segurança definidos pelas Políticas nas suas áreas de negócios e pelo cumprimento das pessoas sob sua responsabilidade.
- Os trabalhadores devem relatar imediatamente qualquer violação ou incidente de segurança ao seu “security officer” correspondente ou ao seu “line manager” (4).
- Em caso de um incidente de segurança, devem ser tomadas medidas imediatas para reduzir o risco e o impacto de danos na Atos nos nossos clientes.
- As exceções às Políticas de Segurança requerem a aprovação do Head of Group Security.
- Todos os funcionários são responsável por cumprir as Políticas de Segurança, normas, procedimentos e diretrizes da Atos. O não cumprimento das mesmas recomendações pode resultar em ação disciplinar, que pode incluir a rescisão do contrato de trabalho.

Os processos e procedimentos em vigor, publicados no portal do conhecimento da empresa, serão sempre ajustados à legislação e regulamentação em vigor, sendo aplicáveis a este Sistema de Gestão, em particular (sem limitação):

Legislação europeia e espanhola:

- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção de pessoas singulares (RGPD)
- Lei Orgânica 3/2018, de 5 de dezembro, de Proteção de Dados Pessoais e garantia dos direitos digitais
- Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia no processo C-311/18 – Data Protection Commissioner vs Facebook Ireland e Maximilian Schrems Adotado em 23 de julho de 2020.
- Lei 9/2017, de 8 de novembro, de Contratos do Setor Público pela qual são transpostas para o ordenamento jurídico espanhol as Diretivas do Parlamento Europeu e do Conselho 2014/23/UE e 2014/24/UE, de 26 de fevereiro de 2014.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, que aprova o Texto Revisto da Lei de Propriedade Intelectual, regularizando, aclarando e harmonizando as disposições legais vigentes sobre a matéria.
- Lei 17/2001, de 7 de dezembro, de Marcas.
- Lei 24/2015, de 24 de julho, de Patentes (em vigor desde 1 de abril de 2017)
- Real Decreto 316/2017, de 31 de março, que aprova o Regulamento para a execução da Lei 24/2015, de 24 de julho, de Patentes
- Lei 34/2002, de 11 de Julho de Serviços da Sociedade de Informação e Comércio Eletrónico.

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).

- Lei 6/2020, de 11 de novembro, que regulamenta determinados aspetos dos serviços de confiança eletrónica.
- Lei 1/2019, de 20 de fevereiro do Segredo empresarial
- Real Decreto 311/2022, de 3 de maio, que regula o Esquema Nacional de Segurança no âmbito da Administração Eletrónica (ENS)
- Diretiva (UE) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016, relativa às medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes sistemas de informação na União Europeia.
- Real Decreto 43/2021, de 26 de janeiro, que desenvolve o Real Decreto-Lei 12/2018, de 7 de setembro, sobre segurança de redes e sistemas de informação
- Real Decreto-lei 12/2018, de 7 de setembro, de segurança de redes e sistemas de informação.
- Lei 34/2002, de 11 de julho, de serviços da sociedade de informação e do comércio eletrónico.
- Real Decreto-Lei 14/2019, de 31 de outubro, que adota medidas urgentes por razões de segurança pública em matéria de administração digital, contratação do setor público e telecomunicações (âmbito específico):
- Lista de tipos de tratamentos de dados que requerem avaliação de impacto relativa à Proteção de dados (art 35.4)- AEPD
- Lista de tipos de tratamento de dados que não requerem avaliação de impacto relativa à proteção de dados (art 35.)-AEPD
- Relatórios e instruções da AEPD e CEPD.

Legislação 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.

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).

- 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.

E todos os regulamentos atuais relacionados com COVID.

A Política, assim como os objetivos anuais em matéria de segurança são revistos, pelo menos, uma vez por ano, sendo publicadas as últimas versões na intranet.

- 1) de acordo com os compromissos contratuais.
- 2) Ver “ASM-SEC-0001 Atos Information Security Policy”.
- 3) Nota para a Iberia: pode também consultar a Comunidade de Teams/Yammer “Espacio de protección de datos en Iberia”.
- 4) Nota para Iberia: Em incidentes relacionados com o tratamento de dados pessoais, o “DPO of Iberia” deverá ser informado.
- 5) Nota para Iberia: Para dar cumprimento aos requisitos estabelecidos pelo Esquema Nacional de Segurança, são utilizadas as medidas organizativas locais já existentes na Iberia, e, em particular, na Divisão Infrastructure & Data Management (IDM): equipas integradas nas organizações IDM RACG (Risk, Audit, Compliance, Governance) e Group Security, cuja missão, entre outras, é implementar e adaptar as políticas e sistemas de gestão globais a este requerimento local. A coordenação é estabelecida no âmbito das reuniões periódicas de seguimento de segurança com a Direção do IDM. As soluções oferecidas a clientes, quando incluem o requisito de cumprimento do Esquema Nacional de Segurança combinam, no que toca à seleção de produtos, quer no portefólio da Atos, como o Catálogo de Produtos de Segurança das Tecnologias da Informação e a Comunicação, considerando ademais as Guias do Esquema Nacional de Segurança, e as Atos Technical Security Specification (TSS).

Política Ambiental

A Direção da Atos considera que é o seu dever compatibilizar as dimensões económicas, sociais e ambientais de forma harmoniosa e equilibrada num modelo de desenvolvimento sustentável. Compromete-se a conduzir as suas atividades de forma a minimizar os impactos ambientais negativos e potenciar os positivos, atribuindo os recursos humanos e materiais necessários para alcançar este objetivo.

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).

A Atos implementou um Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma UNE-EN ISO 14001: 2015.

A Política Ambiental está totalmente alinhada com as ambições estratégicas do Grupo e com o programa de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) do Grupo. As principais ambições e compromissos da Política Ambiental e do Programa Ambiental são compatíveis com o contexto e as orientações estratégicas do Grupo.

O Grupo adotou princípios básicos ou diretrizes genéricas de alto nível para monitorizar e reduzir a sua pegada ambiental. Todas as entidades e operações da Atos devem cumprir estes princípios nos países onde operam.

Estes princípios fundamentais são:

- Identificar e cumprir todos os regulamentos ambientais legais e outros requisitos relacionados ao impacto ambiental das nossas atividades.
- Evitar a contaminação, protegendo o meio ambiente mediante a adoção de procedimentos e controlos adequados para reduzir o nosso impacto potencial sobre o meio ambiente.
- Considerar e abordar em todas as áreas da nossa empresa todos os assuntos / desafios globais enumerados na nossa Política, especialmente aqueles relacionados com a energia, viagens e emissões de carbono, a redução e otimização da energia e as viagens, o desenvolvimento de *Green IT* e ofertas *Green IT*.
- Implementar e monitorizar as iniciativas e planos de ação necessários para alcançar o progresso constante (com base em uma abordagem de melhoria contínua) nos nossos desafios, aspetos ambientais significativos e reduzir o seu impacto.
- Assegurar que os bens e serviços dos nossos fornecedores cumprem com esta Política e contribuem fortemente para o nosso progresso ambiental.
- Rever para cada problema/desafio, anualmente, o nosso desempenho face aos objetivos ambientais globais e locais.
- Comunicar com os nossos grupos de interesse internos e externos sobre o nosso desempenho ambiental.

Esta política está de acordo com a política Ambiental Global definida no documento “ASM-BIP-0009 Environmental Policy” e está publicada através da Intranet da empresa.

Política de Segurança e Saúde no trabalho

Para a Atos, a segurança dos funcionários, subcontratados, clientes e visitantes é uma prioridade. A Atos está comprometida em alcançar os mais altos níveis de segurança e criar um ambiente de trabalho seguro para todos em conformidade com as leis e regulamentos internacionais, nacionais e locais. Isto inclui garantir instalações adequadas, fornecer formação e acesso a informações de segurança, bem como a

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).

consulta e participação dos colaboradores, e quando existam, dos representantes dos trabalhadores.

A Atos compromete-se a:

- Fornecer as informações, instruções e formações necessárias a todos os funcionários, subcontratados, clientes e visitantes para que possam exercer as suas funções com segurança e de acordo com as regras estabelecidas;
- Fornecer e manter áreas de trabalho, centros e equipas seguras por meio de uma abordagem proativa para a identificação, avaliação e controlo de riscos ocupacionais;
- Envolver funcionários, subcontratados, clientes e visitantes na melhoria da segurança, incentivando a sua participação.
- Melhorar o ambiente de trabalho medindo periodicamente os principais indicadores e revendo os objetivos, metas e programas em todos os níveis;
- Comunicação aberta sobre questões de saúde e segurança no trabalho, de modo a garantir que todos os funcionários, subcontratados, clientes e visitantes sejam informados e entendam as suas obrigações em relação a esta política;
- Elaborar procedimentos de gestão de riscos em viagens, que permitam localizar e acompanhar os viajantes Atos a qualquer momento e garantir o “dever de assistência” de que necessitam;

Gerentes e Responsáveis de departamento:

- Devem considerar a segurança no trabalho em todas as atividades que deles dependem, da mesma forma que gerem outros aspetos das suas atividades (por exemplo: iniciar cada reunião com 5 minutos dedicados à segurança e saúde ajudará a melhorar progressivamente o nível de maturidade desses aspetos);
- Devem estar cientes de que, se os seus funcionários não estiverem preparados para trabalhar com segurança, eles são um perigo para si próprios e para os seus colegas e podem representar um risco para a Atos;
- Devem identificar os potenciais perigos que podem levar a um acidente ou lesão e devem desenvolver uma estrutura que permita a avaliação de riscos e o controlo de perigos/riscos;
- Devem estabelecer procedimentos de gestão em segurança no trabalho e instruções para eliminar riscos, comportamentos e práticas perigosas;

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).

- São responsáveis pelas condições de segurança nas respetivas áreas e todos devem dar alta prioridade à segurança em todos os tipos de operações da Atos a nível mundial;
- Não devem esquecer que o nível mais alto que pode ser esperado de todos os funcionários da Atos em termos de comportamento seguro será o nível mínimo demonstrado pelos seus gestores;

Funcionários (*)

- Deve considerar a segurança em primeiro lugar: “a segurança sempre em primeiro lugar!”;
- Deve cooperar para alcançar os objetivos de segurança da Atos e desenvolver um ambiente de trabalho seguro;
- Espera-se que sigam práticas seguras, cumpram os regulamentos de segurança e reportem perigos, acidentes ou incidentes no local de trabalho aos seus respetivos managers. É particularmente importante que cada funcionário não se esqueça da sua própria responsabilidade pela sua segurança;
- São incentivados a usar as suas capacidades e conhecimentos de trabalho para melhorar a segurança na Atos;
- Têm o dever de cuidar de si próprios e dos outras pessoas que possam ser afetadas pelos seus próprios atos ou omissões;
- Se não puder realizar as suas funções com segurança, procure ajuda ou consulte o seu responsável;

(*) Inclui funcionários externos e parceiros.

No portal “Global safety and security encontram-se disponíveis a Atos Global Security Organization e vários documentos sobre segurança e saúde .

A Atos assume a política global “Atos Safety Policy” que está disponível no documento “ASM-SEC-0005 Política de Segurança e Saúde da Atos” na intranet da empresa e uma versão pública no site corporativo.

E toda a legislação relacionada com o COVID

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).

Política de Gestão de Serviços de TI

O Sistema de Gestão de Serviços de TI é aplicável a todas as entidades Atos e está alinhado com os requisitos UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 de acordo com as necessidades do negócio. A política aplica-se às instalações incluídas na Certificação de sites múltiplos AIMS, como se especifica no certificado UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 .

O objetivo da Política de Serviços Atos é lutar por um nível de maturidade em todos os serviços que oferecemos e obter um maior grau de satisfação do cliente e eficiência operacional, colocando as pessoas em primeiro lugar como a base de sua forma de trabalho e da sua estratégia de crescimento.

Em consonância com a visão da Atos “Ser um parceiro de confiança para as empresas que estão a criar o seu futuro e o melhor lugar para trabalhar para funcionários e novos talentos” resumido abaixo:

- Ser um parceiro de confiança para os nossos clientes;
- Ser reconhecido como um player global de TI com um amplo portefólio de serviços;
- Inovar continuamente para que os nossos clientes possam progredir e ter sucesso;
- Ser o melhor lugar para trabalhar. Aspiramos atrair e estimular jovens talentos para criar um ambiente de trabalho dinâmico e diversificado. Os nossos engenheiros estão motivados para o seu desenvolvimento e crescimento;
- Liderar pelo exemplo;

Em linha com esta visão, a Atos decidiu que a conformidade com a UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 é vital para fornecer os nossos serviços.

Isto implica a implementação de um sistema de gestão de serviço (SMS) abrangente para dirigir e controlar todas as atividades de gestão de serviço.

Juntamente com o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), o Sistema de Segurança da Informação (SGSI) e o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), o Sistema de Gestão de Serviços (SMS), constitui o Sistema de Gestão Integrado da Atos (AIMS).

A missão da SMS é impulsionar de forma pró-ativa, em conjunto com todas as unidades de engenharia, a melhoria contínua, a eficiência, a satisfação do cliente e a integração do fornecimento aos nossos clientes.

A visão para cumprir esta missão é:

- Promovemos uma mudança (de cultura), de “complacência” para a “organização que se orienta e se melhora a si própria” com foco nos resultados;

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).



POLÍTICA DE QUALIDADE, SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE, SEGURANÇA/SAÚDE E SERVIÇOS

- Promovemos uma organização onde os processos são avaliados como veículos para gerar resultados de uma forma controlada e previsível;
- Procuramos melhorias com base na “lógica da maturidade”, ou seja, resolvendo os problemas de forma controlada e gradual para garantir a sustentabilidade;
- Esforçamo-nos para a otimização dos resultados e valor de ponta a ponta em todos os silos (torre, RBU, organização do cliente) por meio de um sistema de gestão integrada.

Os objetivos do SMS são:

- Melhoria contínua na prestação de serviços, qualidade e segurança;
- Conformidade com os requisitos de serviço;
- Esforço para atender aos objetivos de gestão de serviço;
- Excelência operacional;
- Redução de riscos;
- Satisfação dos clientes.

A prestação de serviços está alinhada com as necessidades do cliente, os objetivos da empresa e os compromissos acordados. Os serviços são prestados de acordo com a qualidade definida nos serviços, processos e contratos padrão do cliente. Existe um portefólio de serviços e está em contínuo desenvolvimento e manutenção como base para a prestação de serviços e atividades de Gestão de Serviços. São definidos SLA e KPI em diferentes níveis da organização, bem como outros específicos relacionados a contratos e acordos com clientes.

Para gerir com eficácia todos os serviços, existe uma abordagem de gestão de serviços baseada em processos. Todos os processos necessários são definidos, comunicados e melhorados com base nas necessidades de negócios e feedback das partes. Todas as funções e responsabilidades da gestão de serviço (incluindo funções como parte do SMS) são claramente definidas. Existem processos e políticas específicas, conforme necessário.

Os serviços e os processos de gestão de serviços são continuamente melhorados. O feedback das partes interessadas é usado para melhorar continuamente o portefólio, agregar valor aos serviços prestados e à qualidade do serviço. As melhorias são

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).



POLÍTICA DE QUALIDADE, SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE, SEGURANÇA/SAÚDE E SERVIÇOS

registadas e avaliadas. A gestão do serviço é aprimorada com base na monitorização contínua do desempenho do processo, seus indicadores e eficácia.

A administração da Atos está comprometida com esta política e a sua implementação. Disponibilizam na sua área específica de responsabilidade, os recursos necessários para implementar e melhorar a Gestão de Serviços, cumprir todos os requisitos legais e contratuais e aumentar a satisfação dos nossos clientes.

É responsabilidade de todos os funcionários, bem como contratados e pessoal temporário, aderir à Política de Gestão de Serviços e aos processos, instruções de trabalho e diretrizes relacionados. Os planos de gestão de serviços específicos da unidade de negócios descrevem os detalhes para garantir que a criação, implementação, operação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão de serviços Atos (SMS) sejam realizados de acordo com a política e os requisitos da norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018.

A Atos assume a política global “Atos IT Service Management Policy”, que está disponível no documento ASM-SMS-0001 Atos IT Service Management Policy” na intranet da empresa.

1 Grupo Atos no cluster Iberia dentro da RBU Southern Europe. Atos Spain S.A.U. (que faz a gestão das seguintes empresas que formam parte do mesmo grupo de acionistas: 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. e Unify Communications, S.A.U.).