

Política do Sistema de Gestão de Serviços (SGS)

METRICA é uma empresa espanhola especializada em tecnologias da informação, que oferece soluções criativas para problemas de negócio e conhecimento especializado para ajudar os clientes a manterem-se atualizados com as mais recentes inovações em tecnologia da informação e comunicação, bem como a aplicar essas tecnologias em benefício dos seus negócios.

A empresa desenvolve projetos personalizados para cada cliente, integrando-os nos respetivos Sistemas de Gestão. Assume total ou parcial responsabilidade na evolução e/ou gestão de Sistemas de Informação, possibilitando o acesso a profissionais com diferentes níveis de especialização e experiência, capazes de criar novas soluções de IT, apoiar a gestão, garantir a continuidade operacional e promover a evolução tecnológica de plataformas novas ou já existentes.

Trata-se de uma equipa de trabalho altamente experiente, com projetos realizados em empresas de vários setores, dimensões e graus de complexidade.

A Direção da METRICA Consulting, no âmbito da estratégia definida para o desenvolvimento do negócio, considera a gestão adequada dos seus serviços um aspeto fundamental para garantir o cumprimento dos objetivos definidos.

Por esse motivo, compromete-se a zelar pela boa gestão dos serviços prestados pela organização, com o objetivo de oferecer a todos os seus grupos de interesse as maiores garantias em termos de qualidade dos serviços prestados.

Objetivos da presente Política de Gestão de Serviços:

- Assegurar que o serviço está alinhado com as necessidades dos seus clientes e utilizadores
- Melhorar a comunicação entre o pessoal envolvido na prestação do serviço e os clientes e utilizadores
- Aumentar a eficácia e a eficiência dos processos internos de prestação dos serviços
- Oferecer aos clientes e utilizadores serviços de maior qualidade

Para aplicar esta política, a Direção da METRICA Consulting compromete-se a estabelecer um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) com base na norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018, que cubra adequadamente todos os requisitos necessários para garantir que os serviços incluídos no seu âmbito de aplicação oferecem os níveis de qualidade exigidos pelos seus destinatários e são geridos de acordo com os requisitos estabelecidos pela norma.

Este compromisso traduz-se nos seguintes princípios:

- Nomear um Responsável pelo SGS, que se encarregue de gerir o sistema e de assegurar o seu desenvolvimento, manutenção e melhoria.
- Realizar uma análise das necessidades associadas à prestação dos serviços e desenvolver os serviços necessários para dar resposta adequada a essas necessidades.
- Desenvolver uma estrutura de gestão completa, que regule as condições em que a organização, dentro do seu âmbito, deve atuar para respeitar os requisitos estabelecidos.
- Atribuir os recursos e meios necessários para prestar os serviços com os níveis de qualidade exigidos, mantendo um equilíbrio adequado entre custo e benefício.

- Estabelecer um Plano de formação e sensibilização sobre gestão de serviços que ajude todos os colaboradores envolvidos a compreender e cumprir as atividades de gestão definidas, incentivando a sua participação proativa.
- Implementar todas as medidas necessárias para garantir que os níveis de qualidade dos serviços se mantêm ao longo do tempo, gerindo adequadamente os incidentes relacionados.
- Definir periodicamente um conjunto de objetivos e indicadores que permita à Direção acompanhar tanto os níveis de serviço prestado como as atividades de gestão associadas.
- Estabelecer uma metodologia de revisão, auditoria e melhoria contínua do sistema, com base num ciclo PDCA, que assegure a manutenção contínua da qualidade desejada. As melhorias serão registadas no Relatório de Revisão da Direção, avaliadas segundo critérios como:
 - Custo
 - Benefícios da implementação
 - Riscos associados à implementação ou à não implementação

.Com o objetivo de que estes princípios se articulem de forma adequada, a METRICA Consulting estabelece um conjunto de diretrizes relativas às atividades de gestão de serviços desenvolvidas pela organização.

Estas diretrizes são as seguintes:

- Todo o pessoal relacionado com a prestação dos serviços definidos no âmbito do SGS deve medir, rever e melhorar continuamente as características dos serviços prestados aos utilizadores. Serão definidos níveis de serviço padrão para cada um dos serviços fornecidos pela organização, e serão disponibilizados os mecanismos necessários para que, caso desejem, os clientes possam acordar níveis de serviço específicos. Estes acordos de nível de serviço (ANS) devem ser formalmente documentados, especificando os níveis a cumprir para cada uma das características do serviço.
- Todo o pessoal zelar para que os serviços prestados estejam em conformidade com os respetivos acordos de nível de serviço.
- Todos os serviços prestados devem ser devidamente monitorizados, de forma a garantir que a organização é capaz de fornecer aos clientes toda a informação necessária para o acompanhamento de todas as características relevantes dos mesmos.
- Todo o pessoal participará na identificação dos requisitos de disponibilidade e continuidade dos serviços fornecidos pela organização. Estes requisitos serão devidamente implementados e, de forma periódica, será planeada, medida e monitorizada a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura que os suporta, de modo a verificar o cumprimento e melhoria contínua dos requisitos estabelecidos. Serão realizadas provas periódicas de continuidade, com planos de ação para corrigir desvios face aos resultados esperados.
- Todos os serviços prestados serão orçamentados adequadamente, considerando custos diretos e indiretos, tanto iniciais como de manutenção dos ativos. Os orçamentos serão comparados com os dados contabilísticos reais, permitindo o controlo eficaz e melhoria dos custos.
- Todo o pessoal envolvido na prestação de serviços garantirá que os mesmos satisfazem as exigências dos utilizadores. Serão feitos estudos e medições para assegurar que as necessidades de capacidade atuais e futuras são satisfeitas de forma eficiente. Serão analisados os riscos de segurança da informação de todos os serviços incluídos no âmbito do SGS, e definidos controlos de mitigação, alinhados com a Norma de Segurança da Informação.
- Realizar-se-ão reuniões periódicas com os clientes para:
 - Identificar necessidades e níveis de satisfação
 - Gerir reclamações
 - Detetar mudanças ou solicitações de melhoria
 - Reafirmar o compromisso com os objetivos acordados

- Serão assinados Acordos de Nível de Serviço com subcontratados e fornecedores, monitorizando o seu desempenho e corrigindo desvios que possam impactar os compromissos da METRICA com os seus clientes.
- Todo o pessoal abrangido pelo SGS participará na gestão de incidentes, com o objetivo de restabelecer rapidamente os níveis normais de operação e minimizar impactos negativos, mantendo os níveis acordados de qualidade e disponibilidade.
- Todos os problemas identificados — seja por deteção preventiva ou escalamento a partir de incidentes — serão analisados até à causa raiz, aplicando ações corretivas apropriadas.
- Todo o pessoal envolvido na gestão de serviços manterá e acompanhará os elementos de configuração sob a sua responsabilidade. Para isso, aplicam-se os seguintes princípios:
 - Fornecer todas as informações necessárias para registar as características relevantes dos elementos de configuração
 - Fornecer informações para os restantes processos de gestão de serviços (financeira, incidentes, problemas, mudanças, versões, etc.)
 - Verificar periodicamente os registos de configuração e corrigir eventuais incoerências
- Todas as alterações relacionadas com os serviços fornecidos no âmbito do SGS devem:
 - Ser iniciadas por uma proposta formal de mudança
 - Ser autorizadas através de um procedimento regulamentado
 - Ser revistas e validadas formalmente
- Todo o pessoal envolvido na prestação dos serviços deve garantir que as novas versões dos elementos de configuração são implementadas em produção apenas após seguir os procedimentos definidos, incluindo planeamento, conceção, desenvolvimento, configuração e testes formais, assegurando que são versões estáveis.

A presente política é conhecida e subscrita por todo o pessoal da METRICA Consulting incluído no âmbito do SGS, conforme exigido pela Direção.

Será revista no máximo com periodicidade anual, e quaisquer alterações terão de ser aprovadas pela Direção da organização.

Fdo: Representante Legal Metrica Consulting

22 de diciembre de 2021. Ed. 4

