



## Política de Gestión del Servicio

# POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOFTWAREONE ESPAÑA

**SoftwareOne** es un proveedor tecnológico global líder en soluciones y servicios Cloud con más de 9.000 empleados y con oficinas en más de 60 países desde donde da cobertura a más de 65.000 clientes repartidos en 150 países

SoftwareOne ayuda a las empresas en su proceso de transformación tecnológica, desde la optimización, adquisición, administración y gestión de activos de Software a la evolución de su infraestructura, optimización del puesto de trabajo, seguridad Cloud o modernización de aplicaciones, todo conectado con nuestra plataforma patentada PyraCloud, que proporciona a los clientes información inteligente basada en datos que ayuda a administrar y optimizar tanto su Software como su gasto en Cloud.

Dentro de la política de mejora de la compañía se mantiene implementado a nivel local un sistema de gestión del servicio conforme a la norma ISO 20000-1:2018 en sus actividades de Servicios de consultoría de tecnologías de la información. Proyectos de implantación de soluciones tecnológicas. Servicios gestionados y asistencia técnica. Servicios de consultoría que incluyan la venta de licencias software

↖ ↗ **MISION:** La prestación del servicio con alto nivel de calidad y sostenible con el entorno, constituye  
↙ ↘ el eje sobre el que asientan nuestros procesos.

(○) **VISION:** Nuestro éxito a largo plazo depende de nuestra capacidad de mejorar de forma continua nuestra prestación de servicios a la vez que protegemos a las personas y el entorno en el que trabajamos.

👤 **VALORES:** Ofrecer y garantizar un entorno, unas condiciones y unos equipos de trabajo seguros, así como una formación que proporcione a nuestros empleados el conocimiento y la información necesarios para realizar de forma segura sus tareas asignadas.

Satisfacer o superar las expectativas de nuestros clientes mediante la aplicación de principios de calidad probados en todos los niveles de nuestro proceso de prestación de servicios, y guiarnos por los principios de nuestro Código de Integridad y Conducta Profesional.

## ESTAMOS COMPROMETIDOS CON:

- La calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes y la mejora continua de los mismos
- Garantizar el cumplimiento de nuestros niveles de servicio, mejorando la eficacia de los procesos que soportan los servicios.
- La satisfacción de nuestros clientes
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como cualquier otro requisito que nuestra empresa suscriba (requisitos del grupo, requisitos de clientes..)
- Mantener la seguridad de la información y la protección de los datos personales que manejamos

## NUESTRO COMPROMISO

La Dirección asume los compromisos estableciendo procesos capaces de mejorar la gestión del servicio, siendo respetuosos con el sector y cumpliendo un **Programa de Mejora Continua** de la eficacia del Sistema de Gestión implantado y contribuyendo en la medida de lo posible a mejorar continuamente la calidad del servicio prestado a nuestros clientes.

Además, la compañía apuesta por la seguridad de los activos de información como el elemento más estratégico y sensible de la organización, y garantiza para todos ellos:

- Disponibilidad
- Confidencialidad
- Integridad

Consecuentemente con la decisión y voluntad expresada, **la Dirección se compromete a proporcionar los recursos materiales y humanos que sean necesarios** para la consecución de los mencionados objetivos, así como para el cumplimiento del **marco legal y normativo**, en el convencimiento de que el coste que ello implique es una inversión rentable y a realizar consulta y promocionar la participación de los trabajadores, y los representantes de los trabajadores

Asimismo, para la consecución de estos principios, creemos esencial la **gestión de riesgos** a través de una metodología adecuada.

La política se integrará en todos los niveles y es responsabilidad de la dirección con el respaldo activo de todos nuestros empleados.

# CONTACT US TODAY

Find out more at  
[www.softwareone.com](http://www.softwareone.com)

SoftwareOne Spain  
T. +34 91 598 14 06  
E. [info.es@softwareone.com](mailto:info.es@softwareone.com)



Copyright © 2025 by SoftwareOne AG, Riedenmatt 4, CH-6370 Stans. All rights reserved. SoftwareOne is a registered trademark of SoftwareOne AG. All other trademarks are the property of their respective owners. SoftwareOne shall not be liable for any error in this document. Liability for damages directly and indirectly associated with the supply or use of this document is excluded as far as legally permissible.  
© Imagery by: Adobe Stock and Getty Images.