

Reconhecendo os processos e os sistemas que suportam a prestação dos serviços de Tecnologias de Informação (TI) como estratégicos para o negócio, a Direção da CASO decidiu desenvolver e implementar um Sistema de Gestão de Serviços de TI (SGSTI) baseado nos requisitos da norma ISO/IEC 20000:2011, "Information technology - Service Management - Part 1: Service management system requirements".

O objetivo da implementação deste Sistema de Gestão é proporcionar aos clientes da CASO serviços de qualidade num ambiente adequado e antecipando sempre as suas necessidades.

O SGSTI garante o adequado funcionamento das atividades necessárias à prestação dos serviços de TI incluídos no âmbito definido. Nesse sentido foram estabelecidos os princípios seguintes:

- Gerir e controlar de modo eficaz os processos que materializam os serviços de TI incluídos no âmbito do SGSTI;
- Determinar de forma clara os requisitos dos clientes e procurar sempre a sua plena satisfação;
- Cumprir todos os compromissos acordados com os clientes;
- Contribuir para a prossecução dos objetivos da CASO;
- Melhorar continuamente os processos, os procedimentos e os serviços;
- Garantir a atribuição eficaz de funções, recursos e responsabilidades;
- Promover a sensibilização, a formação e a motivação dos recursos humanos da CASO relativamente à importância do desenvolvimento, implementação e melhoria contínua de um Sistema de Gestão de Serviços orientado aos serviços de TI e ao cumprimento dos requisitos e das expectativas dos clientes;
- Assegurar resposta eficaz à evolução das variáveis chave do mercado e da tecnologia disponível;
- Integrar os fornecedores e parceiros na cadeia de valor.