



POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

La Dirección del GRUPO FIBRATEL (en adelante FIBRATEL), en su determinación por liderar la transformación digital de sus clientes y poner la tecnología al alcance de todos, ha decidido implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de servicios basados en tecnologías de la información en base a los requisitos de la norma UNE-ISO/IEC 20000-1.

Como consecuencia de ello, FIBRATEL asume el compromiso de prestar los servicios incluidos dentro de su catálogo garantizando los acuerdos de nivel de servicio alcanzados de forma que se aporte tranquilidad y se promueva la mejora de la rentabilidad y productividad de nuestros clientes.

Para lograrlo, la Dirección establece como prioridades del sistema:

- La provisión de un servicio ininterrumpido dentro de los márgenes de disponibilidad que se han definido para cada uno de los servicios del catálogo de servicios.
- Garantizar que se mantiene un plan de gestión del servicio alineado con los objetivos de gestión del servicio y esta política.
- Perseguir la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos que soportan los servicios.
- Garantizar la satisfacción del cliente cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio pactados.
- Gestionar los riesgos de la organización que puedan surgir en la prestación de los servicios incluidos en el alcance.

En base a lo expuesto anteriormente, la gestión del servicio de FIBRATEL se basa en las siguientes premisas:

- Proporcionar los recursos necesarios para gestionar la prestación de los servicios a los clientes de forma eficaz y eficiente, dentro de un ciclo de vida que facilite la mejora continua de los procesos involucrados y que permita ofrecer a los clientes servicios de mayor calidad.
- Asegurar que se mantiene el cumplimiento de los requisitos del servicio y los acordados con los clientes, incluidos los acuerdos de nivel de servicio (SLA's), para lograr la consecución de los objetivos y la satisfacción del cliente.
- Desarrollar todas las medidas necesarias para garantizar que los niveles de calidad ofrecidos por los servicios se mantienen en el tiempo, gestionando adecuadamente las incidencias y problemas que puedan producirse en relación con los mismos y asegurando que los servicios TI se encuentran alineados con las necesidades de los clientes y usuarios.
- Analizar los riesgos asociados a la prestación de los servicios y estableciendo los controles necesarios para mitigar los riesgos identificados.
- Minimizar al máximo el impacto que los cambios pueda tener sobre los servicios prestados a los clientes.