

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:

- **Proporcionar un servicio continuo** dentro de los límites de disponibilidad que se han establecido para cada uno de los servicios del catálogo de servicios.
- Asegurar que se sigue un **plan de gestión del servicio alineado con los objetivos** de gestión del servicio y esta política.
- Buscar la **mejora continua** de la efectividad y la eficiencia de los procesos que respaldan los servicios.
- Garantizar la **satisfacción del cliente** cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio acordados.
- **Gestionar los riesgos** de la organización que puedan ocurrir en la prestación de los servicios incluidos en el alcance.

En base a ello, la gestión del servicio de **fibratel** se basa en las siguientes premisas:

- Gestionar los recursos que se necesitan para ofrecer los servicios a los clientes de forma **efectiva y eficiente**, dentro de un ciclo de vida que permita mejorar continuamente los procesos implicados y que facilite brindar a los clientes servicios de más calidad.
- Velar por que se cumplan los **requisitos del servicio y los acordados con los clientes**, incluidos los acuerdos de nivel de servicio (SLA's), para conseguir los objetivos y la satisfacción del cliente.
- Realizar todas las acciones necesarias para **asegurar que los niveles de calidad de los servicios se conservan en el tiempo**, gestionando correctamente las incidencias y problemas que puedan surgir en relación con los mismos y garantizando que los servicios TI se adaptan a las necesidades de los clientes y usuarios.
- **Evaluar los riesgos** vinculados a la prestación de los servicios y estableciendo los controles necesarios para reducir los riesgos detectados.
- **Minimizar el impacto** que los cambios pueda tener sobre los servicios ofrecidos a los clientes.