

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 **establecer, implantar, mantener y mejorar de forma continua** un sistema de gestión de servicios basados en tecnologías de la información, conforme a los requisitos de la norma **UNE-ISO/IEC 20000-1** y alineado con la estrategia y objetivos del negocio.

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, **cumpliendo en todo momento los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables a la prestación del servicio.**

Para lograrlo, la Dirección establece como prioridades del sistema de gestión del servicio, que constituyen el **marco de referencia para el establecimiento de los objetivos 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.
- ☒ **Gestionar los riesgos** de la organización que puedan ocurrir en la prestación de los servicios incluidos en el alcance.
- ☒ Garantizar la **satisfacción del cliente** cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio acordados. Buscando a través de la **mejora continua** la efectividad y la eficiencia de los procesos que respaldan los servicios.

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.