



Claranet

---

# Política da Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação

A **Política de Gestão de Serviços de Tecnologia de Informação da Claranet** assenta nos seguintes compromissos:

- **Assegurar a confiança e satisfação dos Clientes**, cumprindo os requisitos acordados, incluindo requisitos de serviço, SLA, requisitos estatutários e regulamentares e obrigações contratuais;
- **Promover a adoção de processos** que garantam o fornecimento de serviços de qualidade num ambiente adequado, integrados e alinhados com o negócio e requisitos dos Clientes;
- **Adotar as melhores práticas** de Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação, assegurando uma resposta eficaz à evolução do mercado e da tecnologia;
- **Gerir os recursos disponíveis**, atuando de forma preventiva na resolução de potenciais problemas;
- **Assegurar uma elevada competência de todos os colaboradores** e um clima que favoreça o seu empenho, o seu desenvolvimento técnico e uma prestação de excelência na relação com o Cliente;
- **Divulgar, de forma regular e transparente, os resultados alcançados**, monitorizando continuamente os indicadores de desempenho, de forma a rever e a reagir atempadamente aos resultados obtidos, assegurando a melhoria contínua da eficácia e eficiência do SGI, processos e serviços prestados aos Clientes.

António Miguel Ferreira  
*Managing Director*