

POLITIKA UPRAVLJANJA USLUGOM

Politika upravljanja uslugom daje okvir poslovnim sistemima Prozone, predstavlja temelj razvoja novih i održavanja postojećih usluga i obezbeđuje delovanje u saglasnosti sa standardom ISO/IEC 20000-1. Politika definiše i identifikuje bitne segmente Sistema za upravljanje uslugom (SMS) u cilju zaštite od operativnih rizika koji se odnose na neadekvatno upravljanje uslugom. U ovoj politici su jasno definisani ciljevi, uloga i odgovornosti svih učesnika i korisnika Sistema za upravljanje uslugom.

Prozone vrši usluge razvoja razvoja i implementacije softvera, obrade podataka i projektovanja baza podataka. S tim u vezi ostvarujemo potreban kvalitet usluge i na taj način odgovaramo na zadovoljstvo klijenata i ostalih zainteresovanih strana. Najviše rukovodstvo Prozone ovom politikom određuje smernice za upravljanje uslugom i privrženo je ispunjavanju zahteva za svim elementima usluge. Politika se primenjuje na nivou cele organizacije i daje okvir za uspostavljanje ciljeva usluge, koji su jasno povezani sa poslovnim strategijom i ciljevima organizacije.

Ciljevi upravljanja uslugom su kategorisani u tri grupe:

- zahtevi za sistem upravljanja uslugom,
- zahtevi za isporuku usluge i
- zahtevi za održavanje usluge.

Svrha upravljanja uslugom jeste da se definiše odgovarajući nivo usluge, da se ispuni planirani nivo usluge i da se obezbedi održavanje usluge, a ukoliko dođe do zastoja u izvršavanju usluge da se reaguje u skladu sa propisanim procedurama.

Politika upravljanja uslugom integrisana je sa postojećim sistemima upravljanja u Prozone i obezbeđuje da se radi u saglasnosti sa:

- standardom ISO 9001,
- standardom ISO/IEC 27001,
- dokumentima o osnivanju, radu i organizaciji,
- ugovorenim obavezama,
- svim procedurama organizacije.

Ovom politikom se određuju bitni segmenti Sistema za upravljanje uslugom a odnose se na:

- sigurnost i zaštitu Sistema za upravljanje uslugom;
- projektovanje, implementaciju i održavanje Sistema za upravljanje uslugom;
- tehničku (komunikacijsku i hardversku) opremljenost Sistema za upravljanje uslugom;
- organizacijsku i kadrovsku osposobljenost Sistema za upravljanje uslugom .

Upravljanje uslugom je vrlo složen zadatak u kom učestvuju i subjekti koji nisu i neposredni korisnici Sistema za upravljanje uslugom. Politika upravljanja uslugom određuje ulogu, nadležnosti i odgovornosti subjekata koji imaju različitu ulogu u razvoju upravljanja uslugom. Direktor kreira i pregleda pravila. Predstavnik rukovodstva za kvalitet ili druga osoba sa pridodatim ovlašćenjima implementira pravila kroz odgovarajuće standarde i procedure. Svi zaposleni su dužni da se pridržavaju procedura, da održavaju kvalitet usluge i obezbede primenu ove politike i svih pratećih procedura koji se odnose na upravljanje uslugom.

Svako kršenje Politike upravljanja uslugom sa sobom će povlačiti pokretanje disciplinskog postupka.

Rukovodstvo redovno preispituje Politiku upravljanja uslugom, kao i preostalu dokumentaciju sistema, u planiranim intervalima kako bi se osigurala njihova efektivnost i relevantnost.

Novi Sad, 2016-07-07

Direktor

Dragan Radaković

