

Извод из ПОЛИТИКЕ Система за управљање *IT/ICT* сервисима

Предмет ове политике је дефинисање општих праваца и принципа Система за управљање *IT/ICT* сервисима (у даљем тексту: *ITSMS*) успостављеног према захтевима текуће верзије стандарда *ISO 20000-1* како би се у Телекому Србија:

- обезбедило континуирано пружање *IT/ICT* сервиса (у даљем тексту: сервиси) у складу са захтевима корисника и применљивих закона, стандарда и регулативе
- обезбедило повећање задовољства корисника сталним унапређењем сервиса
- обезбедио континуитет пословања и
- обезбедио оквир за успостављање и преиспитивање циљева *ITSMS*-а.

Политика *ITSMS*-а примењује се на све пословне процесе Телекома Србија повезане са управљањем *IT/ICT* сервисима.

Основна начела политике:

- У фокусу *ITSMS*-а је вредност коју сервиси доносе и њихово континуирано унапређење.
- ИТ сервиси треба да буду такви да испуњавају пословне потребе Телекома Србија, обезбеђују задовољство корисника сервиса, поверење пословних партнера и испуњавање очекивања осталих заинтересованих страна.
- У оквиру *ITSMS*-а управља се целокупним животним циклусом сервиса.
- Активности у *ITSMS*-у обављају се у оквиру јединствених пословних процеса успостављених у *ITSMS*-у.
- Сви неопходни подаци о сервисима налазе се у Каталогу сервиса и другим одговарајућим евиденцијама.
- Сви конфигурациони елементи, неопходни за пружање сервиса, са потребним атрибутима и везама међу њима евидентирају се у јединственој бази. Ова база је једна од основа за управљање сервисима.
- У оквиру *ITSMS*-а користе се ресурси који испуњавају захтеве стандарда и најбоље светске праксе и чије се перформансе непрекидно побољшавају.
- Бирају се поуздани испоручиоци ресурса и услуга неопходних за функционисање сервиса како би се обезбедио континуитет и одговарајући ниво пружања сервиса.
- Свака промена на сервису реализује се кроз формални процес управљања променама за тај сервис и том приликом процењује се ризик и утицај те промене на остале сервисе.
- Нови или промењени сервиси благовремено се планирају, пројектују и развијају на основу јасно дефинисаних сервисних захтева.
- У продукцију се пуштају сервиси који су верификовани, тестирани и одобрени за употребу.
- За пружање сервиса дефинишу се одговарајући нивои пружања сервиса. О нивоима пружања сервиса обавештавају се корисници сервиса и релевантне заинтересоване стране.
- Континуитет и доступност сервиса се планира, имплементира, надгледа и тестира. На сваку недоступност сервиса реагује се у складу са прописаним процедурама.
- Обезбеђује се одржавање сервиса и мерење перформанси ресурса на којима се ти сервиси реализују.
- Информације и сервиси штите се, на начин који је пропорционалан ризику, кроз ефикасну примену одговарајућих организационих и техничких мера заштите, а у складу са расположивим ресурсима и стратегијом Телекома Србија.
- У *ITSMS*-у је успостављена и одржава се добра интерна и екстерна комуникација.
- Прописи *ITSMS*-а документују се и доступни су свим заинтересованим странама које су одговорне за њихово спровођење.
- Успостављени *ITSMS* усаглашен је са законским, регулаторним и уговорним захтевима, као и очекивањима заинтересованих страна.
- Систем за управљање *IT/ICT* сервисима саставни је део Интегрисаног система управљања успостављеног у Телекому Србија и усклађује се редовно са захтевима текуће верзије стандарда *ISO 20000-1*.