

## ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА УСЛУГИТЕ

Политиката ни по управление на услугите доразвива, подкрепя и пряко кореспондира с нашата Политика по управление на качеството и с Политиката ни по сигурността на информацията.

Политиката по управление на услугите се прилага за услугите по управление и поддръжка на информационни системи, бази данни, приложни програмни продукти и софтуер за мултимедийни услуги за външни клиенти.

### Основа на Политиката по управление на услугите са три свързани постановки:

- по отношение на изискванията за услугите;
- за подобряване на ефикасността на услугите и на системата за управлението им;
- за насочване на управлението, чрез полагане на цели и работа за постигането им.

#### 1. За изпълнение на изискванията към услугите:

поддържахме изпълнението на услугите ни в съответствие с европейската и с националната нормативни уредби и при спазване на приложимите национални и международни

- стандарти;
- изграждаме и поддържахме работни процеси с идеята да има оптимална полза за нашите клиенти;
- подлагаме на анализи критичните явления, търсим и създаваме решения, които
- реализираме след съгласуване с всички засегнати и заинтересовани страни;
- следим и своевременно усвояваме водещите технологии и най-добри практики в сферата на информационните технологии.

#### 2. За постоянно подобряване на ефикасността на услугите и на системата за управлението им:

активно изследваме мнението на клиентите за услугите, които те са получили от нас, и тези

- мнения са основният ни ориентир за насочване на подобренията;
- правим конкурентни сравнения и си вземаме поуки, ако постиженията на други са по-добри;
- стараем се да постигаме бърза реакция при неблагоприятни отклонения в процесите;
- следваме изрично формулирана политика за постоянни подобрения и съобразяваме с нея
- всички практически действия за развитие на услугите и на системата за тяхното управление.

#### 3. Залагаме цели в направлението, в които работим, за да следим развитието си и за да имаме основа да поставяме изисквания към нашите доставчици и към нашите партньори

#### Тази политика е водеща и определя духа на свързани с нея и подкрепящи я политики:

- за постоянни подобрения на услугите и на системата за управление на услугите;
- за управление на измененията;
- за бюджетиране и отчитане на услугите;
- за сигурността на информацията;
- за съгласувано с клиента пускане на услугата.

съставена на дата: 2016-04

подлежи на преглед веднъж в годината

Управител на АдминСофт ЕООД

(Р.Дракева)

