

POLITIKA *ITSMS*-a

Predmet ove politike je definisanje opštih pravaca i principa aktivnosti u Sistemu za upravljanja *IT/ICT* servisima (u daljem tekstu: *ITSMS*) prema zahtevima tekuće verzije standarda *ISO 20000-1* kako bi se u Telekomu Srbije:

- obezbedilo kontinualno pružanje *IT/ICT* servisa u skladu sa zahtevima korisnika i primenljivih zakona, standarda i regulative
- obezbedilo povećanje zadovoljstva korisnika stalnim unapređenjem servisa
- obezbedio kontinuitet poslovanja i
- obezbedio okvir za uspostavljanje i preispitivanje ciljeva *ITSMS*-a.

Ova politika primenjuje se na sve poslovne procese Telekoma Srbije povezane sa servisima i informacijama u njihovom životnom ciklusu. Područje primene obuhvata one aktivnosti koje direktno utiču na dostupnost resursa, servisa ili informacija kao imovine Telekoma Srbije, kao i aktivnosti vezane za upravljanje rizicima po dostupnost servisa i bezbednost informacija.

Osnovna načela politike su:

- U fokusu *ITSMS*-a je poverenje i ugled kod korisnika, poslovnih partnera i ostalih zainteresovanih strana kao i zadovoljstvo korisnika servisa i bezbednost informacija koje se kreiraju, čuvaju, obrađuju i razmenjuju u Telekomu Srbije.
- Uspostavljeni *ITSMS* je usaglašen sa zakonskim, regulatornim i ugovornim zahtevima kao i očekivanjima zainteresovanih strana.
- Biraju se pouzdani isporučiooci sa kojima se neprekidno unapređuju odnosi kako bi se postigao kontinuitet pružanja servisa.
- U okviru *ITSMS*-a je uspostavljena dobra interna i eksterna komunikacija.
- U okviru *ITSMS* koriste se resursi koji ispunjavaju zahteve standarda i najbolje svatske prakse i čije se performanse neprekidno poboljšavaju.
- Svi neophodni podaci o servisima nalaze se u Katalogu servisa.
- Uspostavljena je jedinstvena baza svih konfiguracionih elemenata, neophodnih za pružanje servisa, sa potrebnim atributima i vezama među njima. Na osnovu ove baze planiraju se kapaciteti, performanse kao i cena servisa.
- Svaka promena na servisu realizuje se kroz formalni proces upravljanja promenama na identifikovanom konfiguracionom elementu za taj servis i tom prilikom se procenjuje rizik i uticaj te promene na ostale servise.
- Novi ili promenjeni servisi se blagovremeno planiraju, projektuju i razvijaju sa jasno definisanim servisnim zahtevima.
- U produkciju se puštaju servisi koji su verifikovani i odobreni za upotrebu.
- Za pružanje servisa definišu se odgovarajući nivoi pružanja servisa i ispunjavaju planirani i dogovoreni nivoi. O pružanju servisa obaveštavaju se zainteresovane strane.
- Kontinuitet i dostupnost servisa se procenjuje, planira, implementira, nadgleda i testira.
- Obezbeđuje se održavanje servisa i merenje performansi resursa na kojima se ti servisi realizuju. Na svaku nedostupnost servisa reaguje se u skladu sa propisanim procedurama.

- Informacije i servisi štite se, na način koji je proporcionalan riziku, kroz efikasnu primenu odgovarajućih organizacionih i tehničkih mera zaštite, a u skladu sa raspoloživim resursima i strategijom Telekoma Srbije.
- Propisi *ITSMS*-a dokumentuju se i dostupni su svim zainteresovanim stranama koje su odgovorne za njihovo sprovođenje.
- Za svaku promenu u procesima, tehnologijama i ljudskim resursima koja utiče na promenu konteksta *ITSMS*-a procenjuje se rizik po dostupnost servisa.
- U procesu upravljanja rizicima donose se svesne odluke o prihvatanju, ograničenju, smanjenju ili prenošenju rizika. Smanjenjem rizika na prihvatljiv nivo stalno se unapređuje uspostavljeni *ITSMS*.