

ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ИТ УСЛУГИТЕ НА ЛИЙД ВИЖЪН ЕООД

ЛИЙД ВИЖЪН ЕООД е иновативна компания, която предоставя консултиране, проектиране и изграждане на цялостни конвергиращи ИТ решения. Компанията е доказан партньор за създаването на е-услуги, интелигентни предприятия, както и дигитализация на бизнес моделите в самите предприятия.

Нашата **мисия** е да създаваме съвместно с нашите партньори единни дигитални решения, които надграждат и подобряват съществуващите бизнес процеси.

Ръководството на **ЛИЙД ВИЖЪН ЕООД** желае да докаже своите способности да разработва, доставя и подобрява предоставяните от организацията ИТ услуги, свързани с поддръжка, сервиз, диагностика и профилактика в областта на информационните, комуникационните, мрежовите и облачните системи в съответствие с Каталог на услуги.

Ръководството на **ЛИЙД ВИЖЪН ЕООД** се ангажира с провеждането на политика за управление на ИТ услугите, основаваща се на следните основни принципи:

- постоянен стремеж към все по-ефикасно и ефективно изпълнение и удовлетворяване на поставените изисквания и доставяне на услугите;
- повишаване качеството на предлаганите ИТ услуги чрез постоянно изследване възможностите за подобрене на внедрените процеси;
- при предоставянето на услуги да следва най-новите и най-добрите практики в управлението на ИТ услугите;
- осигуряване на прозрачност на ИТ услугите спрямо клиентите;
- предлагане и доставяне на услугите на договореното гарантирано ниво, същевременно стремеж към оптимални финансово-икономически резултати и спазване на предписанията на законите, нормите и стандартите;
- увеличаване на удовлетвореността на клиентите от използваните услуги;
- изследване на потребителското мнение и търсене за подобряване на процесите и подобряване на крайните услуги;
- работа с доказани в областта външни доставчици, при необходимост;
- предоставяне на съответстващи услуги в конкурентна среда;
- услугите и Системата за управление на ИТ услугите се подобряват постоянно;
- ефективно управление, измерване и подобрене на процесите за управление на услугите;
- гарантиране, че целият персонал, участващ в управление на услугата, е запознат подробно и осъзнава своето участие в процесите за управление на услугите.

Управителят на **ЛИЙД ВИЖЪН ЕООД** носи основната отговорност за качеството на услугите. Той дефинира целите по управление на услугите и осигурява необходимите ресурси за постигането им.

Управителят е отговорен за внедряването и поддържането на Политиката по управление на ИТ услугите, гарантира нейното изпълнение от всички служители и поема ангажимент за непрекъснато подобряване на ефикасността на системата за управление на ИТ услугите и самите услуги чрез политика за постоянно подобрене.

При необходимост, политиката се предоставя и на външни заинтересовани страни.

Политиката по управление на ИТ услугите се преглежда минимум веднъж годишно, на прегледа от ръководството.

Дата 30.04.2020 г.
гр. София

Управител: Мирослав Петров