

Приложение №3
УТВЕРЖДЕНО
Приказом ООО «РТК ЦТ»
от 29.10.2021г. № 233

Политика в области системы менеджмента ИТ-сервисов ООО «РТК ЦТ»

Обеспечение требуемого уровня качества предоставляемых услуг в области информационных технологий (далее - ИТ-сервисов) определяется руководством ООО «РТК ЦТ» (далее – Общество) ключевым условием для осуществления деятельности Общества.

Обеспечение требуемого уровня качества ИТ-сервисов необходимо Обществу для выполнения взятых на себя договорных обязательств перед Заказчиками, поддержания конкурентоспособности Общества, обеспечения соответствия требованиям законодательства и нормативной базы, а также формирования деловой репутации Общества, как надежного Исполнителя и Партнера.

Политика в области системы менеджмента ИТ-сервисов (далее – Политика) распространяется на все направления деятельности, осуществляемые Обществом, в сфере применения информационных технологий.

Система менеджмента ИТ-сервисов:

Внедренная в Обществе система менеджмента ИТ-сервисов, соответствующая требованиям международного стандарта ISO/IEC 20000-1:2018, призвана обеспечить эффективное управление предоставляемыми ИТ-сервисами в рамках всех существующих направлений деятельности.

Область применения системы менеджмента ИТ-сервисов включает все процессы и информационные активы Общества и оформлена в виде документированной информации.

Процессный подход в части обеспечения и менеджмента ИТ-сервисов, внедренный в Обществе для реализации положений настоящей Политики, задокументирован в формате Перечня и уровней процессов системы менеджмента ИТ-сервисов. Каждому процессу соответствуют конкретные внутренние нормативные документы Общества, в части ИТ-сервисов.

Система менеджмента ИТ-сервисов является механизмом, обеспечивающим возможность предоставления услуг в области информационных технологий внешним и внутренним заказчикам требуемого уровня качества.

В рамках реализации процессов системы менеджмента ИТ-сервисов, следующая деятельность является фундаментальной:

- создание формальных критериев и правил взаимодействия с Заказчиками, как внешними, так и внутренними;
- соотнесение затрат на ИТ-сервисы с конкретными подразделениями и направлениями деятельности Общества;
- разработка и управление изменениями планов создания и развития ИТ-сервисов, на основе потребностей бизнеса Общества;
- регулярный мониторинг и оценка эффективности предоставляемых Заказчикам ИТ-сервисов Общества;
- систематический пересмотр и непрерывное совершенствование системы менеджмента ИТ-сервисов Общества.

Общество ставит своей целью обеспечение соответствия требованиям, установленным в отношении предоставляемых ИТ-сервисов Общества, которые должны обеспечивать:

- увеличение эффективности и направление фокуса ИТ-деятельности на решение бизнес-целей Общества;
- соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, законодательства и нормативной базы в области информационных технологий.

Целевые показатели СМ ИТ-сервисов в Обществе определяются на основе следующих стратегических задач:

- стабильное функционирование Общества, гарантирующее достижение поставленных целей;
- прогнозируемое инвестирование в развитие ИТ, за счет повышения прозрачности и управляемости ИТ-сервисов;
- обеспечение соответствия деятельности Общества требованиям законодательства Российской Федерации, российских и международных стандартов в области информационных технологий;
- принятие и выполнение актуальных требований Заказчиков и партнеров Общества в части обеспечения установленного уровня (Service Level Agreement - SLA) ИТ-сервисов;
- постоянное улучшение системы менеджмента ИТ-сервисов Общества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO/IEC 20000-1:2018.

Целевые показатели СМ ИТ-сервисов достигаются путем:

- четкого определения требований и ожидаемых результатов в области предоставляемых ИТ-сервисов;
- реализации плановых мероприятий, разработанных на основании управления рисками, выявленными в привязке к предоставляемым ИТ-сервисам;
- обеспечения системы менеджмента ИТ-сервисов ресурсами, необходимыми для ее реального и эффективного функционирования;

- проведения периодической оценки эффективности, результативности в части выполнения требований настоящей политики и целей в области системы менеджмента ИТ-сервисов;
- информирования руководства Общества о результатах оценки эффективности системы менеджмента ИТ-сервисов для последующего анализа и принятия решений;
- проведения на постоянной основе корректирующих и превентивных действий, основанных на результатах внутреннего аудита или иной соответствующей информации в целях непрерывного совершенствования;
- ежегодного подтверждения соответствия функционирующей системы менеджмента ИТ-сервисов требованиям международного стандарта ISO/IEC 20000-1:2018 результатами контрольных аудитов, проводимых силами независимого органа по сертификации.

Руководство ООО «РТК ЦТ» берет на себя ответственность за реализацию настоящей Политики и неукоснительного выполнения изложенных в ней принципов всеми работниками Общества.

В целях поддержания актуальности и эффективности системы менеджмента ИТ-сервисов и ее соответствия условиям ее функционирования, Обществом осуществляется регулярный пересмотр настоящей Политики. Обществом также может быть инициирован пересмотр настоящей Политики по результатам анализа рисков, аудитов соответствия требованиям уровня качества ИТ-сервисов, внедрения изменений в систему менеджмента ИТ-сервисов.

Генеральный директор



С.В. Крюков