

## Политика по управление на ИТ услуги

Парафлоу комуникейшънс ООД официално декларира **Политиката по управление на услугите**, прилагана в дейността на компанията по поддръжка на инфраструктурни, информационни и комуникационни системи, гаранционна и извънгаранционна поддръжка и сервизно обслужване на ИТ продукти за вътрешни и външни клиенти

Отчитайки важността на управлението на услугите, ръководството на Парафлоу комуникейшънс ООД се ангажира да осигури всички необходими ресурси за създаване, внедряване, функциониране, наблюдение, преглед, поддържане и подобряване на система за управление на ИТ услугите (СУИТУ) съгласно изискванията на международния стандарт ISO 20000-1:2011. Разработването и внедряването на СУИТУ е в пълно съответствие с политиката, процедурите и практиките на системата на управление на качеството, внедрена в компанията в съответствие с международния стандарт ISO 9001:2015 и системата за управление на сигурността на информацията, внедрена в компанията в съответствие с международния стандарт ISO 27001:2013.

Системата за управление на ИТ услугите цели да създаде условия за:

- Да осигури по-добро качество на обслужване на клиентите на фирмата, като следи тяхната удовлетвореност и отговори на техните бизнес нужди;
- Да осигури необходимите човешки, технически, информационни и финансови ресурси за гарантиране на качеството на обслужване;
- Да подобри ефективността и ефикасността на процеса по обслужване на клиенти;
- Да се интегрира с внедрените Системи за управление на качеството и Системата за управление на сигурността на информацията.

Ръководството на Парафлоу комуникейшънс ООД заявява своето намерение и отговорност за изпълнение на изискванията относно услугите, в съответствие със стратегията и бизнес целите на организацията, законовите и регулаторни изисквания и договорните задължения.

Ръководството на Парафлоу комуникейшънс ООД заявява своята отговорност за осигуряване и поддържане на квалификацията и компетенцията, мотивацията и ангажираността на служителите.

Служителите на Парафлоу комуникейшънс ООД за запознати с процесите по управление на ИТ услуги и осъзнават своята отговорност предоставяне на качествено и навременно обслужване на клиентите.

Настоящата политика за управление на услугите ще бъде преглеждана, с цел гарантиране на нейната уместност, адекватност и ефективност регулярно, но не по-малко от веднъж годишно и в случай настъпване на значителни изменения в организационната среда, бизнес обстоятелствата, правните условия и техническата среда.

Настоящата политика за сигурност на информацията е **оповестена** на всички служители на Парафлоу комуникейшънс ООД както и на всички заинтересовани външни страни.

Дата: 01.03.2018

Управител: Н. Аврамов