

# Πολιτική Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής

— v.1.0 — 15/10/2023

Με γνώμονα το όραμα και τις αξίες της, πρωταρχικός στόχος της «PERFORMANCE TECHNOLOGIES» είναι η συμβολή της:

- στην αξιοπιστία και τη συνέπεια στην παροχή υπηρεσιών πληροφορικής
- στη συνεχή ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προσφερόμενων υπηρεσιών
- στη σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των αναγκών των πελατών

Αποστολή της PERFORMANCE είναι η διαχείριση, ανάπτυξη, παροχή και συντήρηση υπηρεσιών πληροφορικής που εξυπηρετούν τους εσωτερικούς και εξωτερικούς της πελάτες.

Οι αρχές που συνθέτουν την Πολιτική Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής της PERFORMANCE είναι:

- Υψηλή ποιότητα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής, που σημαίνει:
  - Πλήρης επίτευξη των προδιαγραφών και στόχων εξυπηρέτησης των πελατών
  - Αξιοπιστία και διαθεσιμότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών
  - Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών και αντιμετώπιση αυτών εντός των συμφωνηθέντων χρόνων
  - Συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μέσω τυποποιημένων διαδικασιών
  - Συστηματική αξιολόγηση και μείωση του λειτουργικού κινδύνου και του λειτουργικού κόστους
- Ενσωμάτωση της ισχύουσας Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών στις προσφερόμενες υπηρεσίες και διασφάλιση της συμμόρφωσης των υπηρεσιών με τις κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις που ορίζουν οι εποπτεύουσες αρχές και φορείς
- Εφαρμογή και διαρκής βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής κατά ISO 20000, το οποίο εξασφαλίζει τη βέλτιστη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα διαχείρισης των υπηρεσιών και μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών, μέσω εσωτερικών επιθεωρήσεων, περιοδικών ανασκοπήσεων των υπηρεσιών και του Συστήματος, μετρήσεως ικανοποίησης των πελατών καθώς και περιοδικών επιθεωρήσεων από εξειδικευμένα τρίτα μέρη.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, η PERFORMANCE:

- Επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση της τεχνογνωσίας και τη διάχυσή της σε όλο το προσωπικό

- Εξασφαλίζει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό
- Επιλέγει εξειδικευμένα στελέχη και υποστηρίζει τη συνεχή εκπαίδευσή τους
- Σχεδιάζει, υιοθετεί και παρακολουθεί την εφαρμογή συστήματος δεικτών και στόχων σε κάθε στάδιο λειτουργίας, με στόχο τον καλύτερο δυνατό έλεγχο και τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των υπηρεσιών
- Εντοπίζει και αντιμετωπίζει τους κινδύνους που απειλούν την ομαλή παροχή υπηρεσιών
- Δεσμεύεται για τη συνεχή εφαρμογή και βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής
- Κοινοποιεί την παρούσα Πολιτική σε όλο το προσωπικό και φροντίζει για τη συνεχή αναβάθμισή της, ώστε να επιτυγχάνεται η συμβατότητα με τους γενικούς και τρέχοντες κανόνες της PERFORMANCE.
- Επιδιώκει την άριστη επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ Διοικήσεως και Στελεχών

Η παρούσα πολιτική διατηρείται ενήμερη, γνωστοποιείται εντός της PERFORMANCE TECHNOLOGIES και κοινοποιείται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω της ιστοσελίδας.