

## ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ИТ УСЛУГИТЕ НА НЕТЕРА ЕООД

Политиката по управление на ИТ услугите е насочена към поддържане, усъвършенстване, консултиране, проектиране, изграждане, внедряване, предоставяне и поддръжка на системи и решения в областта на телекомуникациите, радио и сателитни свързаности, аудио и видео услуги, колокация, ИТ услуги, облачни услуги, мрежова инфраструктура, управляеми услуги и мрежова сигурност, отговарящи на изискванията на нашите клиенти и партньори при максимално взаимноизгодни условия и с цел опазване на сигурността на информацията както на клиентите и партньорите, така и на Дружеството, в съответствие с българското законодателство и за удовлетворяване на изискванията, относно услугите, които да придават стойност както за клиентите, така и за дружеството.

Ръководството на "НЕТЕРА" ЕООД желае да докаже своите способности да разработва, доставя и подобрява предоставяните от Дружеството услуги.

Ръководството на "НЕТЕРА" 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 идентифициране на рисковите-те и 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 на услугата, 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;
- ✓ Предоставяне от Дружеството на отличаващи се от тези на конкурентните компании услуги;
- ✓ Работа с доказани в областта поддоставчици;
- ✓ Предоставяне на съответстващи услуги в конкурентна среда; Услугите и Системата за управление на ИТ услугите се подобряват постоянно;
- ✓ Увеличаване на възможностите за продажби, чрез постигане на съответствие с ISO/IEC 20000-1:2018, като бизнес изискване;
- ✓ 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.

Ръководството на "НЕТЕРА" ЕООД носи основната отговорност за управлението на ИТ услугите. То дефинира целите по управление на услугите и осигурява необходимите ресурси за постигането им.



Представителят на ръководството и ръководителите на звена са отговорни за внедряването и поддържането на Политиката по управление на ИТ услугите, гарантират нейното изпълнение от всички служители и поемат ангажимент за непрекъснато подобряване на ефикасността на системата за управление на ИТ услугите и самите услуги чрез политика за постоянно подобряване.

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

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

**Като Управител на НЕТЕРА ЕООД,**

**ДЕКЛАРИРАМ**

личното си участие и ангажимент за поддържане и непрекъснато подобряване на ефикасността на Системата за управление и за прилагането на настоящата политика по управление на ИТ услугите.

**10.02.2021**

Signed by Neven Petkov  
Dilkov ()  
Date: 11.2.2021 .  
13:46:43 +02:00  
**Управител**  
**на НЕТЕРА ЕООД:**.....  
/Н. Дилков/