

L-SMS-166

Šifra dokumenta

Politika menadžmenta servisima

Politika menadžmenta servisima Društva E-Smart Systems d.o.o. Beograd definiše osnovne okvire za pružanje i upravljanje IT servisima Društva u skladu sa standardima ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27000 i ISO 9000.

Oblasti u okviru kojih Društvo razvija servise za tržište obuhvataju:

- analiza, dizajn, razvoj i održavanje softverskih rešenja;
- analiza, dizajn, instalacija, konfiguracija, uvođenje u rad, održavanje i evaluacija rešenja iz domena bezbednosti i IT infrastrukture;
- usluge od poverenja;
- Aplikativna rešenja za podršku poslovanju publikovana iz cloud-a ili kao on-prem instalacije.

Svi naši servisi ispunjavaju zahteve zainteresovanih strana, primenjivu regulativu, standarde i najbolje prakse, a zatim i sedam principa interne servisne politike (LAMESMA):

- Oslobođeni su elemenata koji ne donose vrednost – Lean,
- Automatizovani su na svim mestima i u obimu u kojima je automatizacija moguća – Automated
- Upravljeni su u procesima uspostavljanja, promena, monitoringa, rešavanja incidenata i problema – Managed
- Lako poslovno/tehnički promenjivi i prilagodljivi – Easily changable
- Bezbedni – Secure,
- Savremeni – Modern,
- Agilni u pristupu odgovora na zahteve korisnika i tržišta – Agile.

Lokacije sa kojih se pružaju servisi E-Smart Systems d.o.o. Beograd su definisane u planu menadžmenta servisima.

Servisi Društva koji su za sada tržišno prepoznati i usklađeni sa ISO/IEC 20000 obuhvataju:

- ESS QCA - pružanje usluga od poverenja,
- eITP - elektronski šalter Ministarstva građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture za elektronsku razmenu podataka sa prevozniciima za međunarodni drumski transport,
- TACad – sistem za evidenciju radnog vremena i kontrolu pristupa,
- SM (NIS) - održavanje korporativnih aplikacija realizovanih na Microsoft tehnologijama za kompaniju NIS,
- eCB - hosting, razvoj i održavanje softverskog sistema Kreditnog Biroa Udruženja banaka Srbije.

Servisi koje pružamo rezultat su naše dugogodišnje ekspertize, znanja i veština iz pojedinih tehničko/poslovnih oblasti, sa jedne strane i poverenja korisnika sa druge.

Za servise koje pružamo Društvo obezbeđuje:

- Potrebne tehničke, ljudske, organizacione, infrastrukturne i komunikacione resurse,
- Procene upravljanja eksternim dobavljačima,
- Potrebnu finansijsku podršku,
- Kontinuitet poslovanja i oporavak od katastrofe,
- Kontinualno unapređenje,
- Odgovornost za očuvanje privatnosti i zaštitu podataka o ličnosti,
- Odgovornost za zaštitu informacija u najširem smislu.

Istorija dokumenta:

Verzija	Datum	Opis promena
1.0	15.03.2015	Prva verzija dokumenta
2.0	20.06.2020.	Politika usaglašena sa zahtevima standarda ISO/IEC 20000-1:2018
2.1	29.03.2024.	Dodata Istorija dokumenta
3.0	14.07.2024.	Aktualizovani tehnički termini vezani za pružanje IT usluga
3.1	22.09.2025.	Manje izmene dokumenta

Potpisi: