

## Politika upravljanja servisima

**Logosoft d.o.o.**

Grbavička 4, 71000 Sarajevo, BiH

tel: +387(33)931-900

fax: +387(33)931-901

ID broj: 4200236190009

PDV broj: 200236190009

[www.logosoft.ba](http://www.logosoft.ba)

"Ponuditi i promovisati najnaprednije digitalne i profesionalne usluge usluge na lokalnom tržištu i omogućiti našim pretplatnicima najveću vrijednost za njihov novac, uz konstantno ulaganje u razvoj, edukaciju naših uposlenih i odnos s krajnjim korisnicima te pružiti dodatne vrijednosti koristeći najbolju praksu u industriji i standard ISO/IEC 20000."

## 1 Logosoft posvećenost i Politika

Posvećeni smo obezbjeđenju maksimalne raspoloživosti servisa korisnicima uz optimalno korištenje resursa primjenom procesnog pristupa za efektivno upravljanje servisima, kako bi naš korisnik uvijek dobio servis ugovorenog nivoa kvaliteta, po ugovorenim uslovima, po ugovorenoj cijeni, u ugovoreno vrijeme, u ugovoreno vrijeme odziva u vanrednim situacijama.

Zahvaljujući inovativnom pristupu i visokom kvalitetu internet baziranih servisa, svakodnevno nastojimo nadmašiti očekivanja naših korisnika.

Želimo da budemo stalna veza korisnika s onima koje vole i sa stvarima koje ih inspirišu. Uvjereni smo da kao umreženo društvo stvaramo bolje okruženje za dolazeće generacije. Postojimo kako bismo kreirali izvanredna rješenja, olakšali svakodnevnu komunikaciju i povećali produktivnost poslovanja.

Zato što ... "Naši korisnici su u centru svega što radimo"

Kako bismo ostvarili našu misiju postavljamo ispred sebe nekoliko vrlo važnih ciljeva koji se odnose na kvalitet naših usluga, zadovoljstvo pretplatnika, uposlenih te uključenost u rast i razvoj lokalne zajednice.

### 1.1 Naše vrijednosti

Sistem vrijednosti koji njegujemo u Logosoftu definisan je vodećim načelima kompanije. Poštujemo niz smjernica kojima se rukovodimo u našem svakodnevnom radu, a koje promiču etičko ponašanje, uspostavljanje efikasnih sistema kontrole i kvalitete u pružanju telekomunikacionih usluga, timski rad, međusobno poštivanje pretplatnika i uposlenih, postizanje što boljih rezultata na što jednostavniji način te otvoreno izražavanje mišljenja svih koji su uključeni u tom procesu. Od svog osnivanja pa sve do danas trudimo se da pomičemo granice u pružanju što kvalitetnijih servisa ka krajnjim pretplatnicima, da pratimo razvoj IT industrije i budemo poveznica BiH s ostatkom zemalja Evrope i svijeta. Odgovornost za promicanje vrijednosti kompanije je na svima nama – od najvišeg menadžmenta do svih uposlenika, jer organizacijske vrijednosti žive su u onoj mjeri u kojoj ih živimo svi mi uposleni u Logosoftu.

### 1.2 Kvalitet usluga

Težimo da naše usluge budu što kvalitetnije i da zadovoljimo očekivanja naših pretplatnika, neovisno da li se radi o uslugama za domaćinstvo ili uslugama koje su namijenjene kompanijama svih veličina i profila. Tokom svih godina postojanja radili smo i radimo na unapređenju kvalitete postojećih servisa, kao i na uvođenju novih platformi koje imaju za cilj uštedu i optimizaciju troškova poslovanja krajnjih pretplatnika.

### 1.3 Zadovoljstvo pretplatnika

Vrijednost Logosofta ne ovisi samo o kvaliteti naših usluga, već i o odnosu uposlenih prema krajnjim pretplatnicima. Želimo da nas pretplatnici vrednuju po istim principima poštovanja i uzajamnog razumijevanja prema kojima i sami djelujemo prema njima. Naš glavni cilj je zadovoljstvo pretplatnika, jer oni predstavljaju uslov našeg rasta i razvoja. Težimo da ih saslušamo i da na adekvatan način adresiramo njihove potrebe kroz stalno unapređivanje postojeće ponude. Kroz tim tehničke podrške koji je dostupan našim pretplatnicima 24/7 nastavili smo da i u 2018. godini rješavamo svaki problem u što kraćem vremenskom periodu te na taj način doprinesemo što kvalitetnijem korisničkom iskustvu.

## 1.4 Zadovoljstvo uposlenih i kompetencije

Logosoft svakom uposleniku pristupa individualno te mu omogućava da se profesionalno razvija u skladu sa svojim mogućnostima i potrebama kompanije. Kompetentnost se ogleda i u velikom broju projekata koje su naši uposleni završili sa stopostotnim uspjehom tokom svih godina postojanja u domeni sistem integracija, implementacije različitih poslovnih rješenja i aplikacija te u sferi edukacije. U potpunosti smo okrenuti svijetu komunikacija i tehnike, a u prilog našoj uspješnosti govori i dugogodišnji partnerski status s kompanijama kao što su Microsoft, Cisco System te HP Business.

## 1.5 Etičnost

Poslovna etika predstavlja uvažavanje etičkih principa u svim poslovnim aktivnostima. Jednom izgubljeno povjerenje javnosti se teško ponovno stiče. Neodgovorni pojedinci i same organizacije svojim odlukama i djelovanjem nanose velike gubitke. Stoga Logosoft veliku pažnju posvećuje poslovnoj etici, kako u svakodnevnom poslovanju prema krajnjim pretplatnicima, tako i u odnosu uprave prema uposlenima.

## 2 Opseg sistema upravljanja servisima

"Sistem upravljanja IT servisima (ITSMS) koji se pružaju svim eksternim korisnicima (poslovnim i rezidencijalnim) u okviru Logosoft Data Centra na lokaciji Vilsonovo šetalište 9, 71000 Sarajevo."

### 2.1 Naša Politika Sistema upravljanja servisima

- U fokusu ITSMS-a je povjerenje i ugled kod korisnika, poslovnih partnera i ostalih zainteresovanih strana kao i zadovoljstvo korisnika servisa i bezbjednost informacija koje se kreiraju, čuvaju, obrađuju i razmjenjuju u Logosoft Data centru.
- Uspostavljeni ITSMS je usaglašen sa zakonskim, regulatornim i ugovornim zahtjevima kao i očekivanjima zainteresovanih strana.
- Biraju se pouzdani isporučiooci sa kojima se neprekidno unapređuju odnosi kako bi se postigao kontinuitet pružanja servisa.
- U okviru ITSMS-a je uspostavljena dobra interna i eksterna komunikacija.
- U okviru ITSMS koriste se resursi koji ispunjavaju zahtjeve standarda i najbolje svjetske prakse i čije se performanse neprekidno poboljšavaju.
- Svi neophodni podaci o servisima nalaze se u Katalogu servisa i dostupni su na web stranicama [www.logosoft.ba](http://www.logosoft.ba), [www.datacenter.ba](http://www.datacenter.ba) te na prodajnim mjestima Logosofta.
- Uspostavljena je jedinstvena baza svih konfiguracionih elemenata, neophodnih za pružanje servisa, sa potrebnim atributima i vezama među njima. Na osnovu ove baze planiraju se kapaciteti, performanse kao i cijena servisa.
- Svaka promjena na servisu realizuje se kroz formalni proces upravljanja promjenama na identifikovanom konfiguracionom elementu za taj servis i tom prilikom se procjenjuje rizik i uticaj te promjene na ostale servise.
- Novi ili promijenjeni servisi se blagovremeno planiraju, projektuju i razvijaju sa jasno definisanim servisnim zahtjevima.
- U produkciju se puštaju servisi koji su verifikovani i odobreni za upotrebu.

- Za pružanje servisa definišu se odgovarajući nivoi pružanja servisa (ukoliko se SLA definira uz uslugu) i ispunjavaju planirani i dogovoreni nivoi. O pružanju servisa obavještavaju se zainteresovane strane.
- Kontinuitet i dostupnost servisa se procjenjuje, planira, implementira, nadgleda i testira.
- Obezbeđuje se održavanje servisa i mjerenje performansi resursa na kojima se ti servisi realizuju. Na svaku nedostupnost servisa reaguje se u skladu sa propisanim procedurama.
- Informacije i servisi štite se, na način koji je proporcionalan riziku, kroz efikasnu primjenu odgovarajućih organizacionih i tehničkih mjera zaštite.
- Pravila ITSMS-a se dokumentuju i dostupni su svim zainteresovanim stranama koje su odgovorne za njihovo sprovođenje.
- Za svaku promjenu u procesima, tehnologijama i ljudskim resursima koja utiče na promjenu konteksta ITSMS-a procjenjuje se rizik po dostupnost servisa.
- U procesu upravljanja rizicima donose se svjesne odluke o prihvatanju, ograničenju, smanjenju ili prenošenju rizika. Smanjenjem rizika na prihvatljiv nivo stalno se unapređuje uspostavljeni ITSMS.

## 2.2 Uloge i odgovornosti

Logosoft komunicira ovu politiku i obaveze/uloge koje su zahtjevane sistemom upravljanja servisima sa svima zaposlenima u procesu upoznavanja sa organizacijom, kao i objavljivanjem politike na internom portalu.

Odgovornosti u okviru uspostavljenog Sistema upravljanja IT servisima su:

Izvršni direktor za finansije – odgovoran za strateške odluke, ciljeve vezane za ISO/IEC 20000 standard.

Izvršni direktor za tehniku – Odgovoran za strateško vođenje, definisanje ciljeva vezanih za pružanje servisa podrške osnovnim servisima.

Šef službe za mrežnu infrastrukturu i servise – Odgovoran za obezbjeđenje da su svi zahtjevi standarda implementirani, održavani, kao i krajnu odgovornost za izvještavanje o performansama.

NOC – odgovoran za upravljanje i operativno pružanje servisa.

## 2.3 Ciljevi Sistema upravljanja servisima

Opšti ciljevi Sistema upravljanja IT servisima Logosofta su:

- Omogućiti povećanu poslovnu agilnost kroz bržu isporuku novih ili izmijenjenih servisa;
- Smanjiti neplaniranu nedostupnost za kritične poslovne servise ;
- Optimizacija troškova pružanja servisa kroz operativnu efikasnost ;
- Povećanje kvaliteta servisa uz smanjenje rizika;
- Definirati sistem za otkrivanje, analizu, izvještavanje i korekciju eventualnih gapova i/ili nedostataka u vezi sa potrebnim sporazumima o nivou servisa (SLA);
- Povećati efikasnost isporuke i procesa podrške stvaranjem formalnog okvira za poboljšanje servisa kako trenutno, tako i u fazi razvoja;
- Obezbijediti zadovoljenje zahtjeva i očekivanja korisnika u odnosu na Sporazum/Ugovor o pružanju servisa;
- Efikasna alokacija resursa i odgovornosti.

U Logosoftu se primjenjuje godišnji ciklus u smislu definisanja posebnih/mjerljivih ciljeva upravljanja servisima, u cilju usklađenosti sa budžetskim ciklusom planiranja. Ovaj pristup osigurava da su adekvatna sredstva predviđena za

identifikovane aktivnosti poboljšanja. Ovi ciljevi se zasnivaju na jasnom razumijevanju poslovnih zahtjeva i korisničkih zahtjeva.

Ciljevi upravljanja servisima se dokumentuju kroz Plan upravljanja servisima za tekuću fiskalnu godinu, uz detaljni plan aktivnosti realizacije ciljeva. Plan upravljanja servisima i ciljevi se revidiraju na kvartalnom nivou.

U Sarajevu,

13.11.2017.

Direktor

Damir Dizdarević