



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

1. Σκοπός

Η παρούσα Πολιτική καθορίζει τις αρχές και το πλαίσιο με το οποίο η OTS Α.Ε. σχεδιάζει, παρέχει, λειτουργεί, παρακολουθεί και βελτιώνει τις υπηρεσίες πληροφορικής της, με στόχο την αξιόπιστη και συνεπή παροχή υπηρεσιών προς πελάτες και ενδιαφερόμενα μέρη, τη συμμόρφωση με τις συμβατικές, κανονιστικές και νομικές απαιτήσεις, τη συνεχή βελτίωση της απόδοσης και της ποιότητας των υπηρεσιών και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών.

Η Πολιτική ευθυγραμμίζεται με το πρότυπο **ISO 20000-1:2018** και αποτελεί μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της εταιρείας.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η Πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις υπηρεσίες πληροφορικής που παρέχει η OTS, σε όλες τις οργανωτικές μονάδες που εμπλέκονται στον κύκλο ζωής των υπηρεσιών και σε όλους τους εργαζόμενους και συνεργάτες που συμμετέχουν στην παροχή υπηρεσιών.

3. Αρχές Διαχείρισης Υπηρεσιών

Η OTS δεσμεύεται να εφαρμόζει τις ακόλουθες αρχές:

3.1 Πελατοκεντρική Προσέγγιση

Οι υπηρεσίες σχεδιάζονται και παρέχονται με βάση τις ανάγκες των πελατών, τις συμφωνημένες απαιτήσεις υπηρεσιών (SLAs) και τη διασφάλιση της ικανοποίησης των χρηστών.

3.2 Διαχείριση με Βάση Δεδομένα

Η λήψη αποφάσεων βασίζεται σε μετρήσιμους δείκτες (KPIs), dashboards απόδοσης υπηρεσιών και ανάλυση τάσεων και αποκλίσεων.

3.3 Διαχείριση Ρίσκου και Συνέχειας

Η εταιρεία εντοπίζει και αξιολογεί κινδύνους που επηρεάζουν τις υπηρεσίες, εφαρμόζει μέτρα για τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας (ISO 22301) και διαχειρίζεται περιστατικά και διακοπές υπηρεσιών με δομημένο τρόπο.

3.4 Συνεχής Βελτίωση

Η OTS αξιολογεί συστηματικά την απόδοση των υπηρεσιών, εντοπίζει επαναλαμβανόμενα προβλήματα (root causes) και εφαρμόζει διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.

4. Διαχείριση Υπηρεσιών – Κύριες Περιοχές

Η εταιρεία διασφαλίζει τη λειτουργία των ακόλουθων: **Διαχείριση Επιπέδων Υπηρεσίας** (Ορισμός, συμφωνία και παρακολούθηση SLAs, Τακτική ανασκόπηση απόδοσης), **Διαχείριση Συμβάντων και Αιτημάτων** (Άμεση απόκριση και αποκατάσταση, Κατηγοριοποίηση και προτεραιοποίηση), **Διαχείριση Προβλημάτων** (Ανάλυση root causes, Μείωση επαναλαμβανόμενων περιστατικών), **Διαχείριση Αλλαγών** (Ελεγχόμενη υλοποίηση αλλαγών, Ελαχιστοποίηση κινδύνων), **Διαχείριση Διαμόρφωσης και Πόρων** (Καταγραφή και έλεγχος στοιχείων υπηρεσίας, Διασφάλιση ακεραιότητας) και **Διαχείριση Διαθεσιμότητας και Χωρητικότητας** (Διασφάλιση επιπέδων διαθεσιμότητας, Πρόβλεψη αναγκών)

5. Ρόλοι και Ευθύνες

Η Διοίκηση εγκρίνει την πολιτική και διασφαλίζει πόρους και στρατηγική κατεύθυνση

Οι Διευθυντές διασφαλίζουν την εφαρμογή των διαδικασιών και παρακολουθούν KPIs και SLA

Η ΔΔΠ (Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας) λειτουργεί ως facilitator του συστήματος, παρακολουθεί συνοχή, τάσεις και βελτίωση και υποστηρίζει το Management Review

Οι Ομάδες Υποστήριξης & IT υλοποιούν τις διαδικασίες και διαχειρίζονται περιστατικά και αιτήματα

6. Παρακολούθηση και Μέτρηση

Η απόδοση των υπηρεσιών παρακολουθείται μέσω SLA compliance, χρόνου απόκρισης και επίλυσης, ικανοποίησης πελατών και επαναλαμβανόμενων προβλημάτων.

Τα αποτελέσματα αναλύονται σε dashboards, παρουσιάζονται στο Management Review και οδηγούν σε αποφάσεις και βελτιώσεις.

7. Συμμόρφωση και Ανασκόπηση

Η OTS συμμορφώνεται με το ISO 20000-1 και σχετική νομοθεσία, διενεργεί εσωτερικούς ελέγχους, ανασκοπεί περιοδικά το σύστημα διαχείρισης υπηρεσιών και ενημερώνει την πολιτική όπου απαιτείται.

Διευθύνων Σύμβουλος

Παμπουκίδης Σπυρίδων

Θεσσαλονίκη,

15/05/2025

(Έκδοση 1^η)