



სერვისების მართვის პოლიტიკა

საქართველო, თბილისი
2021 წელი

ინფორმაცია დოკუმენტზე

ვერსია:	V2.0
ცვლილების თარიღი:	08.06.2021
პასუხისმგებელი პირი:	ინფორმაციული ტექნოლოგიების მართვის სამსახურის უფროსი
კლასიფიკატორი:	შიდა სამსახურებრივი

ცვლილებების ისტორია

თარიღი:	ვერსია:	დოკუმენტის დამტკიცებაზე პასუხისმგებელი პირი	ცვლილებ(ებ)ის მოკლე აღწერა:
09.10.2020	V1.0	სამსახურის უფროსი	-----
08.06.2021	V2.0	სამსახურის უფროსი	პოლიტიკაში ცვლილების შეტანა

სარჩევი

.....	1
4. პოლიტიკის გავრცელების სფერო.....	4
7. მენეჯმენტის ვალდებულებები	5
8. პროცესის საკვანძო მოთხოვნები.....	5
9. როლები და პასუხისმგებლობები	5
10. სათათბირო ორგანოები.....	6
11. სერვისების მართვის სისტემის დოკუმენტების მართვა.....	6
12. ადამიანური რესურსების მართვა, ცნობიერების ამაღლება და კომპეტენცია.....	6
13. მუდმივი გაუმჯობესება.....	7
14. კომუნიკაცია	7
15. პოლიტიკის გადახედვის გეგმა.....	7
16. დაკავშირებული დოკუმენტები	7

სერვისების მართვის პოლიტიკა

1. შესავალი

- 1.1. სერვისების მართვის პოლიტიკა განსაზღვრავს იუჯითის სერვისების მართვის სისტემის (სმს) დაგეგმვის, იმპლემენტაციის, მართვის, მონიტორინგის, შენარჩუნების, გადახედვის და მუდმივი გაუმჯობესების ძირითად პრინციპებს.
- 1.2. სერვისების მართვის პოლიტიკა ეფუძნება ინფორმაციული ტექნოლოგიების სერვისების მართვის სტანდარტს - ISO/IEC 20000:2018;
- 1.3. სერვისების მართვის პოლიტიკაში გათვალისწინებულია პრინციპები, რომელიც თანხვედრაშია ორგანიზაციის მისიასთან, მიზნებთან და ამოცანებთან.

2. ტერმინთა განმარტება

პოლიტიკაში გამოყენებული ტერმინებს აქვთ შემდეგი განმარტებები:

- 2.1. **სერვისების მართვა** - შესაძლებლობებისა და პროცესების ერთობლიობა, რომლის საშუალებით ხორციელდება სერვისების მართვის პროცესის ხელმძღვანელობა და კონტროლი. ასევე ორგანიზაციის აქტივობების და რესურსების დაგეგმვა, გარდაქმნა, მიწოდება და გაუჯობესება, რომელიც ფოკუსირებულია ფასეულობების გადაცემაზე.
- 2.2. **სერვისების მართვის სისტემა** - მართვის სისტემა, რომლის საშუალებით ორგანიზაციაში ხორციელდება სერვისების მართვის პროცესის ხელმძღვანელობა და კონტროლი;

3. სერვისების მართვის სისტემის მიზანი და ამოცანები

სერვისების მართვის სისტემის მიზანია:

- 3.1. გავრცელების ფარგლებში მოქცეული სამსახურების მიერ გაწეული მომსახურების ეფექტიანობის გაზრდა;
- 3.2. ინფორმაციული ტექნოლოგიების სერვისების მართვის სტანდარტთან - ISO/IEC 20000:2018 თავსებადი სერვისების მართვის სისტემის დანერგვა.
- 3.3. სერვისების მართვის პოლიტიკის შემუშავება და მისი ეფექტიანი განხორციელება. სერვისების მართვის სისტემის მიზნების მისაღწევად, სერვისების მართვის გეგმაში გათვალისწინებულია სერვისების მართვის სისტემის ამოცანები, რომელიც უნდა გადაიხედოს 6 თვეში ერთხელ. სერვისების მართვის სისტემის ამოცანები დაფუძნებულია ბიზნესისა და დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნებზე.

4. პოლიტიკის გავრცელების სფერო

- 4.1. სერვისების მართვის სისტემის გავრცელების ფარგლები დეტალურად არის მოცემული სერვისების მართვის სისტემის გავრცელების სფეროს დოკუმენტში;
- 4.2. სერვისების მართვის პოლიტიკა ვრცელდება:
 - 4.2.1. იუჯითის ყველა თანამშრომელზე;
 - 4.2.2. იუჯითის ინფორმაციული ტექნოლოგიების მართვის სამსახურის და

მონაცემთა გაცვლის ცენტრის ყველა პროცესზე, რომელიც ჩამოთვლილია სერვისების მართვის სისტემის გავრცელების სფეროს დოკუმენტში;

4.2.3. იუჯითის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სერვისებზე და პროდუქტებზე, რომელსაც ემსახურებიან გავრცელების ფარგლებში შემავალი სამსახურები;

4.2.4. მესამე მხარეებზე, რომელთაც ემსახურებიან გავრცელების ფარგლებში შემავალი სამსახურები.

7. მენეჯმენტის ვალდებულებები

7.1. ორგანიზაციის მენეჯმენტი უზრუნველყოფს მართვის სისტემის და მისი გავრცელების სფეროში მოქცეული სერვისების მხარდასაჭერად საჭირო ადამიანური, ფინანსური და ტექნიკური რესურსების ხელმისაწვდომობას.

7.2. ორგანიზაციის მენეჯმენტი უზრუნველყოფს, რომ განხორციელდება სერვისების მართვის სისტემის დოკუმენტირება, გავრცელების ფარგლების დადგენა, დაგეგმვა, იმპლემენტაცია, მონიტორინგი და მუდმივი გაუმჯობესება.

8. პროცესის საკვანძო მოთხოვნები

8.1. დოკუმენტირებულია სერვისების მართვის სისტემის გავრცელების სფეროში შემავალი ყველა პროცესი;

8.2. სერვისების მართვის სისტემის გავრცელების სფეროში შემავალ ყველა პროცესს ჰყავს მფლობელი;

8.3. სერვისების მართვის სისტემის მარეგულირებელი დოკუმენტები შედგენილია მომხმარებლებისთვის და დაინტერესებული მხარეებისთვის მარტივ და გასაგებ ენაზე;

8.4. სერვისების მართვის სისტემის გავრცელების სფეროში შემავალი ყველა პროცესის შედეგები თანხვედრაშია ბიზნესის მოთხოვნებთან;

8.5. სერვისების მართვის სისტემის გავრცელების სფეროში შემავალი ყველა პროცესი არის გაზომვადი;

9. როლები და პასუხისმგებლობები

9.1. ორგანიზაციის თანამშრომლები, სტაჟიორები და მესამე მხარის წარმომადგენლები ვალდებულები არიან შეასრულოს სერვისების მართვის პოლიტიკიდან გამომდინარე მოთხოვნები.

9.2. მოცემული პოლიტიკა განსაზღვრავს პირებს და ერთეულებს, რომლებიც განხორციელებენ სერვისების მართვას, კონტროლს და შესრულებული სამუშაოს მონიტორინგს.

9.3. ინფორმაციული ტექნოლოგიების სერვისების მართვის სისტემის დანერგვის ფარგლებში იდენტიფიცირებულია ყველა საკვანძო როლი და გამიჯნულია პასუხისმგებლობები;

10. სათათბირო ორგანოები

10.1. ორგანიზაცია სერვისების მართვის სისტემის ეფექტიანად სამართავად აყალიბებს ორ კომიტეტს:

4.2.5. ინფორმაციული ტექნოლოგიების მმართველი კომიტეტი;

4.2.6. ცვლილებების მართვის კომიტეტი

10.2. თითოეული კომიტეტის დებულებაში განსაზღვრულია კომიტეტის მიზნები, ამოცანები, ფუნქციები, კომიტეტის შემადგენლობა, რეგლამენტი და ორგანიზაციულ ტექნიკური მხარდაჭერის დეტალები.

11. სერვისების მართვის სისტემის დოკუმენტების მართვა

11.1. იუჯითი უზრუნველყოფს ინფორმაციული ტექნოლოგიების სერვისების მართვის სისტემის დოკუმენტაციის უახლესი ვერსიის ხელმისაწვდომობას ყველა უფლებამოსილი პირისთვის, ასევე დოკუმენტაციის სათანადოდ დაცვასა და კონტროლს.

11.2. იუჯითი აწარმოებს ინფორმაციული ტექნოლოგიების სერვისების მართვის სისტემის ფარგლებში ჩანაწერებს და უზრუნველყოფს მათ მხარდაჭერას სისტემის მოთხოვნებთან შესაბამისობისა და ეფექტიანი ფუნქციონირების მიზნით.

12. ადამიანური რესურსების მართვა, ცნობიერების ამაღლება და კომპეტენცია

12.1. იუჯითი უზრუნველყოფს ყველა თანამშრომლის ბაზისურ განათლებას, ტრენინგებს, უნარების და სათანადო გამოცდილების მიღებას, რომელთა პასუხისმგებლობაც იკვეთება სერვისების მართვაში.

12.2. თანამშრომელთა კვალიფიკაციის ამაღლებისათვის იუჯითი შეიმუშავებს და განახორციელებს სერვისების მართვის სატრენინგო და ცნობიერების ამაღლების პროგრამებს.

12.3. იუჯითი უზრუნველყოფს პერსონალის კვალიფიციურობას სერვისების მართვის სისტემასთან მიმართებაში შემდეგი საკითხების გათვალისწინებით:

12.3.1. განსაზღვრავს სერვისების მართვის სისტემაში ჩართული პერსონალისთვის აუცილებელ ცოდნის დონეს;

12.3.2. ჩაატარებს ტრენინგებს და სხვა ღონისძიებებს (მაგ. კომპეტენტური პერსონალის აყვანა) სერვისების მართვის სისტემის საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად;

12.3.3. აწარმოებს ჩანაწერებს სწავლების, ტრენინგის, უნარ-ჩვევების, გამოცდილების და კომპეტენციის შესახებ.

12.4. თანამშრომელთა კვალიფიკაციის ამაღლებისთვის, სათანადო სატრენინგო და ცნობიერების ამაღლების პროგრამებს იუჯითის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახურის უფროსი ათანხმებს პროგრამული უზრუნველყოფისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების სერვისების დეპარტამენტის დირექტორთან. სატრენინგო და ცნობიერების ამაღლების პროგრამები შეთანხმების შემდგომ გადადის სამსახურის წლის ბიუჯეტში.

13. მუდმივი გაუმჯობესება

13.1. ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახური მუდმივად მუშაობს პროდუქტებისა და სერვისების მიწოდების მუდმივ გაუმჯობესებაზე, შემდეგი ძირითადი მეთოდების საშუალებით:

13.1.1. საკვანძო პარამეტრების დადგენა, მისი მონიტორინგი და შესრულების კონტროლი;

13.1.2. პროცესების პერიოდული (დაგეგმილი) აუდიტი ISO/IEC 20000:2018

სტანდარტის შესაბამისად;

13.1.3. პროცესის მფლობელების მიერ პროცესების რეგულარული კონტროლი.

14. კომუნიკაცია

14.1. სერვისების მართვის პოლიტიკის ხელმისაწვდომობა უზრუნველყოფილია ყველა დაინტერესებული მხარისათვის შესაბამისი ფორმით;

14.2. სერვისების მართვის პოლიტიკაში ცვლილებების შესახებ ინფორმაცია ეცნობება დაინტერესებულ მხარეებს, შესაბამისი ფორმით.

14.3. დაინტერესებული მხარეების შეტყობინებას პოლიტიკის ცვლილებების შესახებ უზრუნველყოფს სერვისების მენეჯერი;

15. პოლიტიკის გადახედვის გეგმა

15.1. სერვისების მართვის პოლიტიკის გადახედვას და მის შესაბამისობას ორგანიზაციის მიზნებთან და ამოცანებთან უზრუნველყოფს იუჯითის ინფორმაციული ტექნოლოგიების მართვის სამსახურის უფროსი;

15.2. სერვისების მართვის პოლიტიკა უნდა გადაიხედოს არანაკლებ წელიწადში ერთხელ;

16. დაკავშირებული დოკუმენტები

სერვისების მართვის პოლიტიკა დაკავშირებულია შემდეგ დოკუმენტებთან:

16.1. სერვისების მართვის გეგმა;

16.2. სერვისების მართვის სისტემის გავრცელების სფეროს დოკუმენტი;

16.3. ორგანიზაციული კონტექსტი;