

Πέμπτη, 16 Ιουνίου 2022

Η IST – Διεθνείς Τεχνικές Εφαρμογών Α.Ε. (IST - International Software Techniques S.A.) είναι ένας Ανεξάρτητος Προμηθευτής Λογισμικού – Independent Software Vendor (ISV), που δραστηριοποιείται στους ακόλουθους επιχειρηματικούς / επιχειρησιακούς τομείς, σχετιζόμενους άμεσα με τον ευρύτερο χώρο του λογισμικού (software):

**Εμπορικές δραστηριότητες, συμβουλευτικές υπηρεσίες, ανάλυση, σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραμετροποίηση, εγκατάσταση, εκπαίδευση, εξυπηρέτηση πελατών και τεχνική υποστήριξη ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής (ιδιόκτητων και τρίτων).**

Οι λύσεις λογισμικού και οι υπηρεσίες που παρέχουμε στους πελάτες μας, είναι σύμφωνες με:

- τις απαιτήσεις των πελατών μας και τις συμβατικές μας υποχρεώσεις,
- τις απαιτήσεις των συνεργατών μας,
- τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών,
- τους στόχους και τους στόχους των μετόχων μας,
- τις νομικές / κανονιστικές απαιτήσεις,
- τους ποιοτικούς στόχους και στόχους που θέτουμε,
- τους στόχους και τους στόχους της περιβαλλοντικής πολιτικής που έχουμε υιοθετήσει,
- τις αρχές εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και ασφάλειας των πληροφοριών που χειριζόμαστε,
- τις αρχές επιχειρησιακής ανθεκτικότητας και επιχειρησιακής συνέχειας,
- την δέσμευσή μας για την εκπλήρωση των εξωτερικών και εσωτερικών απαιτήσεων που απορρέουν από την ανάγκη διαχείρισης των IT υπηρεσιών και υποδομών μας και την βέλτιστη απόδοση αυτών.

**Για να είμαστε συνεπείς με τα παραπάνω:**

- Έχουμε υιοθετήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (QMS – Quality Management System) και επί του παρόντος είμαστε πιστοποιημένοι σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015. Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ισχύει για όλες τις σχετικές δραστηριότητες, διαδικασίες και λειτουργίες της εταιρείας.
- Έχουμε υιοθετήσει ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (EMS – Environmental Management System) και επί του παρόντος είμαστε πιστοποιημένοι σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2015. Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ισχύει για όλες τις σχετικές δραστηριότητες, διαδικασίες και λειτουργίες της εταιρείας.
- Έχουμε υιοθετήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCMS – Business Continuity Management System) και επί του παρόντος είμαστε πιστοποιημένοι σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2019. Το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας ισχύει για όλες τις σχετικές δραστηριότητες, διαδικασίες και λειτουργίες της εταιρείας.

- Έχουμε υιοθετήσει τις αρχές ενός Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ISMS – Information Security Management System) και έχουμε εισάγει το πλαίσιο του προτύπου ISO 27001:2013 σε όλες τις σχετικές δραστηριότητες, διαδικασίες και λειτουργίες της εταιρείας.
- Έχουμε υιοθετήσει τις αρχές ενός Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (ITSMS – IT Service Management System) και έχουμε εισάγει το πλαίσιο του προτύπου ISO 20000:2011 σε όλες τις σχετικές δραστηριότητες, διαδικασίες και λειτουργίες της εταιρείας.
- Εξετάζουμε, ενημερώνουμε και βελτιώνουμε συνεχώς τα χαρακτηριστικά των λύσεων και των υπηρεσιών που προσφέρουμε στους πελάτες μας.
- Παρέχουμε τους απαραίτητους πόρους για την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία κάθε τμήματος της εταιρείας.
- Δημιουργήσαμε τμήμα Έρευνας & Ανάπτυξης στο οποίο διαθέτουμε σημαντικούς πόρους, προκειμένου να εισαγάγουμε καινοτόμες λύσεις στην αγορά.
- Επενδύουμε στη συχνή και διαρκή εκπαίδευση των εργαζομένων μας, μέσω συμμετοχής σε σεμινάρια, fora, ταχύρρυθμα μαθήματα, συνδρομές σε εξειδικευμένα περιοδικά, καθώς και μέσω συμμετοχής σε ομάδες ειδικών ενδιαφερόντων (Special Interest Groups), εξειδικευμένους οργανισμούς και συνεταιρισμούς.
- Κοινοποιούμε στους εργαζομένους μας τη σημασία των αρχών Ποιότητας, Περιβάλλοντος, Ασφάλειας Πληροφοριών, Επιχειρηματικής Συνέχειας και Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής σε κάθε εταιρική δραστηριότητα.
- Αξιολογούμε, ενημερώνουμε και βελτιώνουμε συνεχώς τις Τυπικές Διαδικασίες Λειτουργίας (SOP – Standard Operating Procedure) και τη συνολική αποτελεσματικότητα όλων των Συστημάτων Διαχείρισης που έχουμε υιοθετήσει.
- Καθορίζουμε, παρακολουθούμε, αναλύουμε και αξιολογούμε όλες τις κρίσιμες πτυχές κάθε Τυπικής Διαδικασίας Λειτουργίας, έτσι ώστε να επιτύχουμε τους στόχους Ποιότητας, Περιβάλλοντος, Ασφάλειας Πληροφοριών, Επιχειρησιακής Συνέχειας και Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής που θέτουμε.
- Θέτουμε μετρήσιμους στόχους για την Ποιότητα, το Περιβάλλον, την Ασφάλεια Πληροφοριών, την Επιχειρησιακή Συνέχεια και τη Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής, οι οποίοι παρακολουθούνται και αξιολογούνται συχνά κατά την Ανασκόπηση από την Διοίκηση.

*Η Διοίκηση της εταιρείας πιστεύει ακράδαντα ότι θέτοντας και εκπληρώνοντας τους στόχους Ποιότητας, Περιβάλλοντος, Ασφάλειας Πληροφοριών, Επιχειρησιακής Συνέχειας και Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (καθώς και τηρώντας τις αρχές των Τυπικών Διαδικασιών Λειτουργίας που έχουν καθοριστεί, και οι οποίες αξιολογούνται και ενημερώνονται συχνά), μπορεί να υλοποιηθεί επιτυχημένα μια Διαδικασία Συνεχούς Βελτίωσης, η οποία βρίσκει εφαρμογή σε ολόκληρη την εταιρεία.*

*Ως εκ τούτου, η Διοίκηση της IST δεσμεύεται ότι συμμορφώνεται πλήρως με την καθορισμένη Πολιτική του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης (IMS – Integrated Management System), ενώ ταυτόχρονα θα διοχετεύει ανατροφοδοτήσεις, βελτιώσεις, αποτελέσματα και στόχους για την Ποιότητα, το Περιβάλλον, την Ασφάλεια Πληροφοριών, την Επιχειρησιακή Συνέχεια και τη Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής στους εργαζομένους της.*

#### Η δέσμευσή μας στις αρχές Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (EMS – Environmental Management System):

- Συνεχής και ολοκληρωμένη αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που μπορεί να έχουν οι δραστηριότητες της εταιρείας, προκειμένου να μειωθεί το συνολικό περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα, με ταυτόχρονη συμμετοχή σε προληπτικές περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες.
- Συνεχής βελτίωση του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης και της περιβαλλοντικής μας απόδοσης μέσω της παρακολούθησης και αξιολόγησης όλων των σχετικών πόρων κατανάλωσης και παραγωγής απορριμμάτων, καθώς και μέσω του καθορισμού μετρήσιμων σκοπών και στόχων.
- Συμμόρφωση με όλους τους εθνικούς και κοινοτικούς περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς, καθώς και με άλλες κανονιστικές διατάξεις και υποχρεώσεις συμμόρφωσης που έχουμε αναγνωρίσει εγγράφως.
- Προληπτικά μέτρα για την αποφυγή έκτακτων ή επικίνδυνων καταστάσεων.
- Ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των εργαζομένων και παρότρυνση αυτών.

#### Η δέσμευσή μας στις αρχές Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ISMS – Information Security Management System):

- Αποτελεσματική προστασία των πληροφοριών που μας εμπιστεύονται οι πελάτες και οι συνεργάτες μας.
- Συνεχής και εξελιγμένη προστασία των απόρρητων πληροφοριών έναντι κάθε είδους απειλής (εσωτερική ή εξωτερική, σκόπιμη ή τυχαία).
- Συνεχής και ολοκληρωμένος εντοπισμός, σχεδιασμός, παρακολούθηση και ανάλυση των κινδύνων – Διαδικασίες Εκτίμησης και Διαχείρισης Κινδύνων.
- Υιοθέτηση αρχών ασφάλειας πληροφοριών για όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες.
- Υιοθέτηση ασφαλούς αρχειοθέτησης δεδομένων, δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας, πλήρους διαδρομής ελέγχου, ελέγχου πρόσβασης, καταγραφής, αρχών και κατευθυντήριων γραμμών αποκατάστασης καταστροφών.
- Γρήγορη και αποτελεσματική διαχείριση όλων των περιστατικών και παραβιάσεων της ασφάλειας πληροφοριών.
- Συμμόρφωση με όλους τους εθνικούς και κοινοτικούς νόμους και κανονισμούς για την ασφάλεια πληροφοριών, καθώς και με άλλες κανονιστικές διατάξεις.
- Ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση των εργαζομένων. Συνεχής ενημέρωση εργαζομένων και Διοίκησης σχετικά με θέματα ασφάλειας πληροφοριών.

#### Η δέσμευσή μας στις αρχές Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCMS – Business Continuity Management System):

- Παροχή των βασικών / κρίσιμων υπηρεσιών – όπως αυτές προκύπτουν μέσω της Ανάλυσης Επιχειρηματικών Επιπτώσεων ή ειδικών τεχνολογικών στρατηγικών – εντός ενός αποδεκτού χρονικού πλαισίου, μετά από κάποιο συμβάν.

- Ικανοποίηση τυχόν νομικών απαιτήσεων καθώς και υποχρεώσεων συμμόρφωσης που σχετίζονται με την επιχειρησιακή συνέχεια και ανθεκτικότητα των λειτουργιών, λύσεων και υπηρεσιών της εταιρείας.
- Ικανοποίηση των ανησυχιών των βασικών ενδιαφερομένων και έγκαιρη ενημέρωσή τους κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε περιστατικού αναστάτωσης / διαταραχής.
- Διορισμός προσωπικού με την απαραίτητη γνώση και την απαιτούμενη εξουσιοδότηση για την εφαρμογή, παρακολούθηση και συντήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας – ανεξάρτητα από άλλες αρμοδιότητες.
- Ανάπτυξη (και ενσωμάτωση) στο Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας σχεδίων που εξασφαλίζουν την Επιχειρησιακή Συνέχεια και την δυνατότητα άμεσης ανάκτησης των βασικών / κρίσιμων υπηρεσιών (μαζί με τους συνεργάτες που υποστηρίζουν τις κρίσιμες αυτές δραστηριότητες και πόρους).
- Χρήση των κατάλληλων τεχνικών διαχείρισης κινδύνου, καθώς και χρήση των κατάλληλων ελέγχων για τη μείωση της πιθανότητας και των επιπτώσεων οποιουδήποτε περιστατικού – βασικών υπηρεσιών και λύσεων – σε αποδεκτό επίπεδο.
- Συνεχής επανεξέταση των απαιτήσεων και τα σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας, ώστε να αντικατοπτρίζουν τις τρέχουσες ανάγκες του οργανισμού.
- Εκπαίδευση, ενημέρωση (και τακτικές ασκήσεις) του κατάλληλου προσωπικού, σχετικών με τις διαδικασίες διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας.
- Μέτρηση της αποτελεσματικότητας των εκπαιδύσεων και των ασκήσεων, μέσω τακτικών δοκιμών.
- Συνεχής επιβεβαίωση ότι οι βασικοί προμηθευτές μπορούν να υποστηρίξουν τον οργανισμό στην επίτευξη των στόχων επιχειρησιακής συνέχειας.

#### **Η δέσμευσή μας στις αρχές Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (ITSMS – IT Service Management System):**

- Εφαρμογή των διαδικασιών διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής για την παροχή συνεχούς ελέγχου, μεγαλύτερης αποτελεσματικότητας και ευκαιριών για συνεχή βελτίωση όλων των υφιστάμενων και νέων υπηρεσιών.
- Οι υπηρεσίες παρέχονται σε μια καθορισμένη ποιότητα, η οποία επαρκεί για την ικανοποίηση των απαιτήσεων που προσδιορίζονται από τις επιχειρηματικές διαδικασίες.
- Ανάπτυξη και διαχείριση ενός χαρτοφυλάκιου υπηρεσιών ως βάση για όλες τις δραστηριότητες παροχής και διαχείρισης υπηρεσιών.
- Για όλες τις υπηρεσίες, έχουν οριστεί οι κατάλληλες Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης (SLA – Service Level Agreement), οι οποίες έχουν συμφωνηθεί με τους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς.
- Όλοι οι ρόλοι και οι ευθύνες για τη διαχείριση των υπηρεσιών IT είναι σαφώς καθορισμένοι.
- Η ανατροφοδότηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη χρησιμοποιείται για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών και της ποιότητας των υπηρεσιών. Όλες οι προτάσεις για βελτιώσεις καταγράφονται και αξιολογούνται.
- Η διαχείριση υπηρεσιών πληροφορικής βελτιώνεται με βάση τη συνεχή παρακολούθηση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών.

- Μέσω εκπαιδεύσεων και μέτρων ευαισθητοποίησης, διασφαλίζεται ότι οι εργαζόμενοι που συμμετέχουν σε δραστηριότητες Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής μπορούν να εκτελούν αποτελεσματικά τα καθήκοντά τους, σύμφωνα με τους ρόλους που τους έχουν ανατεθεί.

**Θάνος Πρίντζος**  
Διευθύνων Σύμβουλος