

# POLITYKA DOSKONALENIA USŁUG I BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI

Stałym dążeniem Poznańskiego Parku Naukowo-Technologicznego Fundacji UAM jest zaspokajanie potrzeb klientów w zakresie oferowania bezpiecznych usług dla użytkowników DataCenter PPNT, świadczenia usług dostępu do Internetu, hostingu, zarządzania infrastrukturą klienta oraz oferowanie usług kolokacji realizowanych poprzez monitoring oraz ciągłe doskonalenie poziomu świadczonych usług przez wykwalifikowaną kadrę DataCenter PPNT na rzecz obecnych i przyszłych klientów.

## **Jako nadrzędne cele zintegrowanego systemu zarządzania stawiamy sobie:**

- › zapewnienie właściwej obsługi i bezpieczeństwa danych w zakresie wykonywanej usługi oraz zabezpieczenia danych przed utratą i przed dostępem osób nieuprawnionych;
- › zgodność z wymaganiami prawnymi, ze szczególnym uwzględnieniem norm dotyczących bezpiecznego przetwarzania danych osobowych, zgodnego z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. oraz obowiązującymi przepisami prawa krajowego;
- › zgodność z normami technicznymi i wewnętrznymi unormowaniami Klientów;
- › ciągłe doskonalenie jakości obsługi Klienta poprzez stosowanie zaawansowanych technik telekomunikacyjnych i informatycznych oraz zapewnienie właściwej ochrony danych Klienta i danych firmy;
- › ciągłe poszerzanie zakresu oferowanych usług zgodnie z oczekiwaniami Klientów;
- › ciągłe szkolenie pracowników i doskonalenie Zintegrowanych Systemów Zarządzania;
- › opracowywanie i nadzór nad testowaniem planów ciągłości działania;
- › ciągłe doskonalenie realizowanych procesów;
- › świadczenie usług według katalogu usług oraz zarządzanie poziomem usług.

## **Regularnie przeprowadzana w firmie analiza ryzyka ma na celu:**

- › zapewnienie dostępu do informacji i zasobów wyłącznie uprawnionym osobom;
- › ograniczenie dostępu osobom nieuprawnionym;
- › zabezpieczenie informacji przed utratą;
- › doprowadzenie poziomu ryzyka do akceptowalnego poziomu.

Gwarancją osiągnięcia wyznaczonych celów jest znajomość i realizacja Polityki Doskonalenia Usług i Bezpieczeństwa Informacji oraz zobowiązań z niej wynikających przez Zarząd oraz pracowników, ich zaangażowanie w wykonywaną pracę oraz odpowiedzialność za poziom świadczonych usług zgodny z oczekiwaniami odbiorcy i użytkownika. Pełną realizację Polityki Doskonalenia Usług i Bezpieczeństwa Informacji zapewnia opracowany i wdrożony zintegrowany system zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 20000-1 oraz PN-EN ISO/IEC 27001.

**Zatwierdził Dyrektor PPNT**

Poznań, 23.05.2018 r.

/ Wersja 2 /