

POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA USŁUGAMI

COPI kieruje się wartościami, które opisano w Księdze Systemu Zarządzania i kodeksach korporacyjnych.

Celem Systemu Zarządzania Usługami jest efektywna realizacja celów strategii KGHM, w części dotyczącej systemów informacyjnych oraz celów operacyjnych wyznaczanych przez dyrekcję COPI.

Polityka Systemu Zarządzania stanowi odniesienie dla wszystkich procesów i dokumentów Systemu Zarządzania. Dyrekcja COPI zapewnia zasoby potrzebne do świadczenia usług i funkcjonowania Systemu Zarządzania.

Jakość naszych usług ma wpływ na procesy biznesowe klientów i tym samym stanowi dla nich wartość biznesową. Dążymy do tego, aby jakość naszych usług spełniała uzgodnione wymagania, a ich parametry były optymalne, biorąc pod uwagę koszty i korzyści.

COPI dotrzymuje zobowiązań i spełnia stosowne wymagania. Jesteśmy świadomi ciągłych zmian. Są to zmiany wymagań, technologii, rynku, regulacji oraz samych klientów i ich celów. Staramy się lepiej rozumieć potrzeby i plany naszych klientów i dostosowywać się do zmian minimalizując ryzyka oraz wykorzystując szanse. Korzystając z podwykonawców zapewniamy nadzór nad podmiotami zaangażowanymi w realizację procesów lub świadczenie usług na każdym etapie cyklu życia usługi.

Kształtując procesy i procedury Systemu Zarządzania wykorzystujemy dobre praktyki branży IT, w szczególności ITIL.

W celu poddania Systemu Zarządzania niezależnej ocenie, od 2007 r. poddajemy się co rok niezależnym audytom na zgodność z normą ISO/IEC 20000-1 oraz co 3 lata certyfikacji. Potwierdzają one zgodność i pomagają nam odkrywać możliwości doskonalenia.

Dyrekcja COPI zobowiązuje się do:

- zapewnienia zasobów do funkcjonowania Systemu Zarządzania opartego na normie 20000-1
- Kreowania właściwych postaw, budowania świadomości stałego podnoszenia kompetencji pracowników COPI
- stymulowania ciągłego doskonalenie Systemu Zarządzania i usług oraz wspierania pracowników wnoszących wkład w efektywność Systemu Zarządzania i usług.