




## *A SZELLEMI TULAJDON NEMZETI HIVATALÁNAK INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI POLITIKÁJA*

A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala kiemelt követelménynek tekinti az általa kezelt munkafolyamatok és szolgáltatások informatikai rendszerekkel történő támogatását és biztonságos kezelését, az információk és a kezelésükhöz szükséges eszközök rendelkezésre állásának folyamatos fenntartását, megóvását, stabil informatikai rendszerekkel megvalósuló kiszolgálását.

A kitűzött céljai eléréséhez a Hivatal Vezetése a következő irányelveket követi az informatikai rendszereinek használata, fejlesztése, üzemeltetése során:

1. Az SZTNH informatikai főosztályának elsődleges feladata a Hivatal szakmai tevékenységének informatikai eszközökkel és erőforrásokkal történő támogatása a munkafolyamatok és működés hatékonyabbá tételének érdekében.
2. Az informatikai tevékenységet, mint szolgáltatást tekinti és kezeli, azaz mindig konkrét igényekre, azok folyamatos megfelelő kielégítése vagy megvalósítására fókuszál. Az erőforrásokat a várható haszonnal összevetve köti le és döntéseit a szolgáltatások célrendszeréhez igazítja.
3. Az informatikai intézkedések középpontjában a szolgáltatás stabil működtetése és ezen keresztül az értékteremtés maximalizálása áll. Az informatikai feladatok döntő többsége munkafolyamatok részeként valósul meg, így ellátása minden alkalmazott feladata, felelőssége és egyben kötelessége.
4. A szükséges képzettséggel és ismeretekkel rendelkező, a rendszeresemények kezelésére felkészült, megbízható személyeket alkalmaz vagy szolgáltatásokat vesz igénybe az üzemeltetési és fejlesztési feladatok ellátása során, a teljes szolgáltatási életciklus alatt.
5. Kidolgozza az informatikai szolgáltatás menedzsment szabályzatait, biztosítja ezek bevezetését, felülvizsgálatát, karbantartását és megfelelő illeszkedését a Hivatal más szabályzataihoz, rendelkezéseihez.
6. A magas prioritású elektronikus információs rendszerek esetében hibátűrő eszközök és szoftver eljárások kiválasztására és alkalmazására törekszik.
7. Az informatikai környezetet egységes, integráns rendszerként alakítva az informatikai szabályzatokat, azonos hatállyal és teljeskörűen érvényesíti. Az informatikai szolgáltatások vonatkozásában alapszabályként tekinti az azokat kiszolgáló rendszereket, erőforrásokat, szerződéseket és beszállítókat központilag egy szervezeti egységben kezeli.
8. A szolgáltatások fejlesztése és üzemeltetése során az auditáltan alkalmazott szabványok (ISO 20000) és ajánlások (ITILv3) mentén szervezi a munkavégzést.
9. A működéshez rendelt eszközparkot a lehető leghatékonyabban használja ki és bocsátja rendelkezésre a munkafolyamatok optimális támogatását szem előtt tartva.
10. Törekszik megteremteni a kritikus rendszerlemei – hasznos és elvárt – redundanciáját. Olyan megoldásokat, intézkedéseket és eljárásokat választ, melyek bármely sérülékenységi esemény bekövetkezése esetén is biztosítják az elektronikus információs rendszerek kritikus helyreállítási időn belüli rekonstruálhatóságát, illetve rendelkezésre állását.

Budapest, 2015. március 16.

  
Dr. Bendzsel Miklós  
elnök