

## Information Technology Service Management Policy

## سياسة إدارة خدمات تقنية المعلومات

AM-SSDD is committed to deliver, manage and continually improve its IT Services to satisfy the business needs of *Municipality and planning department* in the direction to achieve a sustainable environment and modern infrastructure to build the future of Ajman; in alignment with the global best practices and standards. Therefore AM-SSDD is committed to the implementation and delivery of IT Service through

- The provision of an optimized IT Service Management System that meets the requirements of all the partners, related bodies and institutions
- The provision of quality IT services that are aligned with the industry best practices.
- The appropriate utilization of resources in order to deliver IT services that meet the requirements of AM-SSDD Business
- Continual improvement of the IT Services and the Service Management System (SMS) by monitoring services, reporting the performance and subsequently improving the services delivered to AM-SSDD Business.”
- **Strategic Objective:**
  - Developing an advanced and integrated digital infrastructure enabled with data
- This policy is aligned to ISO 20000-1:2018

تلتزم إدارة تطوير الخدمات الذكية - دائرة البلدية والتخطيط عجمان بإدارة وتقديم خدمات تقنية المعلومات والعمل على تحسينها باستمرار، كي تلبي متطلبات أعمال الدائرة، بما يحقق بيئة مستدامة وبنية أساسية حديثة، تصنع مستقبل إمارة عجمان الذي يعتمد على أفضل الممارسات والمواصفات ، وعلية فإن الإدارة تلتزم بتطبيق وتقديم خدمات تقنية المعلومات من خلال:

- توفير نظام إدارة خدمة تقنية المعلومات الذي يلبي متطلبات جميع الشركاء والجهات المعنية
- تقديم خدمات ذات جودة عالية تواكب أفضل الممارسات في مجال تقنية المعلومات
- الاستخدام الأمثل للموارد لتقديم خدمات تقنية المعلومات التي تلبي متطلبات أعمال إدارة الخدمات الذكية - دائرة البلدية والتخطيط - عجمان
- التحسين المستمر لخدمات تقنية المعلومات ونظام إدارتها، من خلال رصد تلك الخدمات وإعداد التقارير عن أدائها، ثم العمل على تحسين الخدمات التي تقدمها إدارة تطوير الخدمات الذكية - دائرة البلدية والتخطيط - عجمان.
- **الهدف الاستراتيجي :** تطوير منظومة رقمية متقدمة ومتكاملة معززة بالبيانات
- هذه السياسة ممتثلة لمواصفة الأيزو ISO 20000-1:2018

Document V 1.7	Data: 23-5-2024	Document Classification: Public	التصنيف: عام	التاريخ: 23-5-2024	إصدار الوثيقة: V 1.7
-------------------	--------------------	------------------------------------	-----------------	-----------------------	-------------------------