

POLITIKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ

YOUR SYSTEM, spol. s r.o. se zabývá především dodávkami kancelářské a výpočetní techniky, poradenstvím v oblasti hardwaru a softwaru, návrhy a implementací řešení v oblasti informačních systémů a vývojem a integrací informačních systémů na zakázku. Přísná orientace na uspokojování potřeb zákazníků, neustálé zlepšování procesů v oblasti poskytovaných služeb, a to při zachování ochrany životního prostředí a dodržování pravidel informační bezpečnosti, vedlo společnost k rozhodnutí implementovat integrovaný systém řízení jakosti, projektů organizace, managementu služeb, bezpečnosti informací, environmentu a bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci dle mezinárodně uznávaných norem ISO 9001, ISO 21500, ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO 14001 a ISO 45001.

Záměrem této politiky z hlediska jakosti a projektů je rychlé a přesné řešení skutečných požadavků zákazníků v souladu s normou ISO 9001 a 21500. Pro dosažení tohoto záměru je nezbytné naplnit tyto základní předpoklady:

- systém řízení založený na prioritě plnění skutečných i očekávaných přání zákazníků;
- vytvoření stabilního zázemí s jasným technickým a technologickým know-how;
- schopnost stále inovace poskytovaných produktů a služeb zákazníkům dle vývoje IT technologií;
- dokonalou komunikaci se zákazníky i uvnitř organizace, pro úplné zjištění požadavků zákazníků a jejich proniknutí na všechna pracovní místa, včetně zajištění znalostí relevantních legislativních a dalších požadavků, nezbytných pro dokonalé zajištění produktů organizace;
- stále zlepšování poskytovaných služeb, využití nových perspektivních technologií s lepšími parametry;
- aplikování a dodržování standardů v rámci řízení projektů dle metodiky PRINCE2.

Z hlediska ITSM se vedení společnosti zavázalo vybudovat svůj **systém managementu služeb IT** tak, aby byl transparentní s definovanými metrikami pro každou službu, a tudíž i atraktivní pro naše zákazníky.

- Hlavním kritériem strategie ITSM je nabídnout zákazníkům takové portfolio služeb, které uspokojí i ty nejnáročnější zákazníky a povede k podpoře jejich podnikatelských procesů. Toho dosáhneme uzavíráním oboustranně výhodných smluv, které budou zároveň motivovat i management zákazníků k vytváření podmínek pro kvalitní aplikaci nabízených služeb a rozšiřování nabídky o nové služby.
- Implementovaný ITSM neustále rozvíjíme na základě nejlepších zkušeností v oboru, přičemž vycházíme při tvorbě našich procesů z doporučení metodiky ITIL týkající se dodávek a podpory služeb a především pak v souladu s požadavky normy ISO/IEC 20000-1
- Velký důraz přitom klademe především na řízení a kvalitní fungování našeho Service Desku a procesů managementu incidentů, změn, informační bezpečnosti a dalších nezbytných součástí. Tyto základní procesy ITSM považujeme v současné době, za nejdůležitější pro dosahování vysoké úrovně našich služeb a zároveň poskytujeme důkaz našim zákazníkům, že s jejich informacemi a know-how, v jakékoli podobě, bude zacházeno na základě vzájemné důvěry a podle předem definovaných standardů.

S ohledem na to, že poskytujeme naše služby zákazníkům z veřejné i privátní sféry, kde je kladem velký důraz na zabezpečení informací, stavíme naši **strategii z hlediska informační bezpečnosti** tak, abychom eliminovali rizika ohrožení integrity, důvěrnosti a dostupnosti při poskytování našich služeb na nejvyšší možnou míru. Podmínky pro zajištění integrity, důvěrnosti a dostupnosti informací zákazníků jsou nedílnou součástí našich SLA.

Základním zdrojem a podkladem pro provoz a zlepšování ISMS společnosti je analýza rizik, provedená ekvivalentně k nejlepším praktickým zkušenostem, jakož i zkušenostem společnosti v oblasti informační bezpečnosti, s uplatněním známých metodologií. Analýza a hodnocení rizik se provádí i pro každou nově vznikající nebo změněnou službu, aby se eliminovala případná rizika pro dodávku těchto služeb. Pro management rizik, včetně hodnocení a analýzy rizik je vypracována metodika, ve které se používá pro analýzu rizik metoda „WHAT-IF“ (Co – Když) a v této metodice je rovněž definována úroveň akceptovatelného rizika. Hlavním záměrem společnosti z hlediska zabezpečení informačních aktiv je:

- zajistit adekvátní ochranu informací, know-how a všech důležitých aktiv společnosti a našich zákazníků v souladu se smluvními požadavky, legislativou a našimi interními předpisy;
- hledat vždy optimální řešení pro to, aby všechna důležitá informační aktiva byla dostatečně chráněna před identifikovanými typy hrozeb, které by mohly mít vliv na důvěrnost, integritu a dostupnost těchto aktiv, jejich neoprávněnou manipulaci nebo infiltraci s ohledem na všechny relevantní předpisy a normativní požadavky;
- odpovídajícími opatřeními eliminovat rizika, týkající se bezpečnosti všech důležitých aktiv společnosti, zjištěná pravidelným přezkoumáváním všech rizik v souladu s požadavky norem ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1;
- systémovým přístupem trvale snižovat míru všech rizik na akceptovatelnou úroveň.

Vedení společnosti se informační bezpečností zabývá jako integrální součástí ostatních řídicích procesů.

Pro zajištění maximální účinnosti environmentálního systému v souladu s normou ISO 14001 a tedy **důsledné ochrany životního prostředí** je závazkem společnosti plnění následující strategie:

- uplatňovat preventivní přístup, tím předcházet znečišťování životního prostředí a vzniku havarijních situací;
- kontinuálně zlepšovat environmentální profil společnosti;
- šířit environmentální povědomí uvnitř firmy stejně jako směrem k relevantním dodavatelům a spolupracujícím osobám;
- chovat se ekologicky z hlediska zákona o odpadech, podporovat šetrné odstraňování elektrozařízení v rámci kolektivního systému a recyklaci odpadů;
- postupně snižovat materiálovou a energetickou náročnost provozovaných činností a tím šetřit primární surovinové zdroje;
- otevřeně spolupracovat v případě podnětů a připomínek ze strany orgánů státní správy, obchodních partnerů, zájmových organizací a také široké veřejnosti.

Vzhledem k tomu, že vedení společnosti považuje péči o **bezpečnost a ochranu zdraví při práci** (dále jen BOZP) za zcela rovnocennou a neoddělitelnou součást systémů řízení, zavazuje se proto:

- řídit BOZP plně v souladu s platnými právními předpisy České republiky a stávající technickou normou ISO 45001 a trvale dodržovat/plnit v této oblasti všechny platné právní, normativní a jiné související požadavky;
- proces BOZP organizovat a řídit v souladu s organizačním schématem a organizačním řádem společnosti a za plnění jednotlivých úkolů v oblasti BOZP, zajišťovat bezpečné a zdravé pracovní podmínky, stanovovat konkrétní odpovědnosti na všech úrovních řízení, zejména vedoucím zaměstnancům;
- využívat dostupné technické a organizační prostředky pro předcházení možných rizik v oblasti BOZP (negativní jevy, nehody, havárie, celková bezpečnost a ochrana zdraví při práci) a jejich případnou minimalizaci na akceptovatelnou mez;
- zvyšovat kvalifikaci a motivaci zaměstnanců pomocí programů trvalého zlepšování služeb a procesů a pravidelného proškolení v oblasti BOZP, a to s ohledem na budoucí potřeby organizace a k dosažení stanovených cílů BOZP;
- z hlediska BOZP komunikovat s veřejností, orgány státní správy, místní správy, zákazníky a dodavateli.

Pro plnění této politiky je nutné řídit se bez výjimky veškerou platnou dokumentací související s integrovaným systémem, a důsledným dodržováním bezpečnostních pravidel přispívat k prevenci vzniku bezpečnostních či jiných nežádoucích událostí, čímž i ke stabilitě celého integrovaného systému řízení (ISR/IMS). Jakékoli úmyslné ohrožení kvality poskytovaných služeb, životního prostředí, bezpečnosti informací či bezpečnosti práce bude považováno za porušení pracovní disciplíny, případně porušení právních předpisů a dle závažnosti porušení také posuzováno.

Vedení společnosti si uvědomuje, že bez vytvoření dostatečných zdrojů, jakož i bez pochopení a součinnosti všech zaměstnanců nelze tuto strategii naplnit. **Proto se zavazuje k zajišťování všech potřebných zdrojů, organizačních podmínek a celkové podpoře procesů pro uplatňování, udržování a neustálé zlepšování integrovaného systému řízení jakosti, projektů, managementu služeb IT, bezpečnosti informací, environmentu a bezpečnosti práce a ochrany zdraví, stejně jako zajišťování prostředků pro odborný růst svých zaměstnanců a posilování jejich odpovědnosti, aby byli schopni plnit požadavky této vyhlášené politiky a ostatní pravidla integrovaného systému řízení. Rovněž se vedení zavazuje být v souladu se všemi relevantními právními předpisy a jinými požadavky, které se vztahují na činnosti organizace a její veškeré aspekty.**

Aktivně podporujeme tuto integrovanou politiku uvnitř i vně společnosti a vyzýváme všechny zaměstnance společnosti, aby svým aktivním přístupem a náměty vedoucími k naplňování strategie společnosti přispěli k dalšímu rozvoji společnosti. Dodržování těchto zásad očekáváme v rámci vzájemné spolupráce také od našich dodavatelů a ostatních spolupracujících subjektů.

V Praze dne 01.03.2022

Představitel vedení pro jakost

Ing. Petr Fiala

Představitel vedení pro řízení služeb

Michale Michálek

Představitel vedení pro informační bezpečnost

Robert Ondrášek, MBA

Představitel vedení pro environment

Ing. Ivana Lurie

Představitel vedení pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci

Ing. Sandra Svobodová

Manažer integrovaného systému řízení

Jan Perník, DIS.

RNDr. Jan Huspeka
Ředitel společnosti