

Evidenční číslo: IP_P02_V05

Počet listů:	1	Počet příloh:	0
Výtisk číslo:	1	Vyhotoveno	v 1 výtisku

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 informačních systémů na zakázku.

Přísna 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, managementu služeb, bezpečnosti informací, environmentu a bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci dle mezinárodních uznávaných norem ISO 9001, ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO 14001 a ČSN OHSAS 18001.

Záměrem této politiky z hlediska jakosti je rychlé a přesné řešení skutečných požadavků zákazníků. 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 firmy, 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 firmy,
- stále zlepšování poskytovaných služeb, využití nových perspektivních technologií s lepšími parametry.

Z hlediska ITSM se vedení YOUR SYSTEM 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.
- Rozhodli jsme se implementovat ITSM dle požadavků normy ISO/IEC 20000-1 a rozvíjíme jej na základě nejlepších zkušeností v oboru, přičemž vycházíme při tvorbě našich procesů z doporučení ITIL týkajících se dodávek a podpory služeb.
- Velký důraz přitom klademe především na řízení a kvalitní fungování našeho service desku a procesů managementu změn a informační bezpečnosti. 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 ISMS** tak, abychom eliminovali rizika ohrožení integrity, důvěrnosti a dostupnosti při poskytování našich služeb na nejnižší 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 27001, ISO/IEC 20000 a BS 7799-3,
- systémovým přístupem trvale snižovat míru všech rizik na akceptovatelnou úroveň.

Vedení se bude informační bezpečností zabývat jako integrální součástí ostatních řídicích procesů.

Pro zajištění maximální účinnosti Environmentálního systému a tedy **důsledné ochrany životního prostředí** je strategie následující:

- uplatňovat preventivní přístup, tím předcházet znečišťování ŽP 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 týkajících se ochrany ŽP ze strany orgánů státní správy, obchodních partnerů, zájmových organizací a také široké veřejnosti.

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

- řídit BOZP plně v souladu s platnými právními předpisy České republiky a stávajícími technickými normami 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 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 IMS.

Jakékoli úmyslné ohrožení kvality poskytovaných služeb, životního prostředí či bezpečnosti informací ve společnosti YOUR SYSTEM bude považováno za porušení pracovní disciplíny, případně porušení právních předpisů a dle závažnosti také posuzováno.

Vedení 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, managementu služeb v IT, bezpečnosti informací, environmentu a bezpečnosti práce a ochrany zdraví dle ISO 9001, ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO 14001 a ČSN OHSAS 18001, stejně jako zajišťování prostředků pro odborný růst svých zaměstnanců a posilování jejich odpovědnosti, aby byli schopni plnit požadavky této politiky a ostatní pravidla integrovaného systému řízení. Rovněž se zavazuje být v souladu se všemi relevantními právními předpisy a jinými požadavky, které se vztahují na činnosti organizace a její environmentální aspekty. Vedení aktivně podporuje tuto integrovanou politiku uvnitř i vně společnosti.

Rovněž vyzývá 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.

Vypracovali:	Představitel vedení pro jakost (QMS)	Ing. Petr Fiala	Dne: 02. 01. 2017	Schválil: RNDr. Jan Huspeka Ředitel společnosti	
	Představitel vedení pro řízení služeb IT (ITSM)	Michal Michálek			
	Představitel vedení pro informační bezpečnost (ISMS)	Robert Ondrášek, MBA			
	Představitel vedení pro environment (EMS)	Ing. Ivana Lurie			
	Představitel vedení pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (BOZP)	Ing. Kamila Váňová			
	Manažer integrovaného systému řízení (IMS)	Jan Perník, DiS.			