

Evidenční číslo: IP\_P02\_v07\_0

|               |   |               |             |
|---------------|---|---------------|-------------|
| Počet listů:  | 1 | Počet příloh: | 0/0         |
| 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. 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, managementu služeb, bezpečnosti informací, environmentu a bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci dle mezinárodně uznávaných norem **ISO 9001, ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO 14001 a ISO 45001.**

Záměrem této politiky **z hlediska jakosti** je rychlé a přesné řešení skutečných požadavků zákazníků v souladu s normou ISO 9001. 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 stálé 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;
- stálé zlepšování poskytovaných služeb, využití nových perspektivních technologií s lepšími parametry.

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.
- 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 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 ISMS** tak, abychom eliminovali rizika ohrožení integrity, důvěrnosti a dostupnosti při poskytování našich služeb na nejnížší 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 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 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 společnosti považuje péči o **bezpečnost a ochranu zdraví při práci** (dále jen BOZP) za zcela rovnocennou a neoddelitelnou 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 správou, 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 (ISŘ/IMS). Jakékoli úmyslné ohrožení kvality poskytovaných služeb, životního prostředí, bezpečnosti informací či bezpečnosti práce ve společnosti YOUR SYSTEM, spol. s r.o. 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, 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 ISO 45001, 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 veškeré aspekty.**

Vedení aktivně podporuje tuto integrovanou politiku uvnitř i vně společnosti a 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.

|             |  |                      |   |                               |   |
|-------------|--|----------------------|---|-------------------------------|---|
| Vypracoval: | Představitel vedení pro jakost (QMS)                                 | Ing. Petr Fiala      |  | Schválil dne:<br>02. 09. 2019 |  |
|             | 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) | Mgr. Lenka Zubcová   |   |                               |   |
|             | Manažer integrovaného systému řízení (IMS)                           | Jan Perníkl, DiS.    |   |                               |   |