

Politika ARICOMA

Vždy usilujeme o to, aby náš zákazník byl spokojen, abychom mu nabízeli služby, které jsou pro něj přínosem a tím i naplňovali jeho očekávání. Taktéž usilujeme o to, aby vztahy s našimi zákazníky a partnery byly dlouhodobé a aby přinášely nám i jim prospěch.

Politiku v oblasti poskytování IT služeb můžeme rozdělit do těchto základních částí, které se při aplikování navzájem prolínají, a tvoří integrovaný systém managementu společnosti:

- Řízení kvality (QMS)
- Řízení servisních služeb (ITSM)
- Řízení informační bezpečnosti (ISMS)

Tyto oblasti poté doplňují systémy řízení, které:

- Řídí environmentální aspekty se snahou minimalizovat dopady našeho podnikání na životní prostředí (EMS)
- Řídí aspekty bezpečnosti při práci (BOZP a PO)

Vedení ARICOMA přijímá závazky k níže uvedeným částem integrovaného systému:

Řízení kvality (QMS)

V oblasti řízení kvality poskytovaných služeb je aplikován systém řízení tak, aby procesy poskytování služeb byly jednotné, jasně definované a aby je bylo možné jednoduše měřit, vyhodnocovat a případně modifikovat. Systém řízení kvality je neustále přezkoumáván a zlepšován.

Řízení servisních služeb (ITSM)

Pro řízení servisních služeb jsou aplikovány procesy vycházející z mezinárodně uznávaného doporučení ITIL, tzv. "best practices" v oblasti řízení provozu IT. Cílem je nabízet a řídit služby na terminologicky a procesně standardizované platformě, a to vždy v požadované kvalitě a s optimálními náklady.

Řízení informační bezpečnosti (ISMS)

Bezpečnost informačních aktiv je zcela zásadní součástí služeb poskytovaných ARICOMA a Business unitami v rámci jejich zákazníků. Cílem je ochrana informací a plnění aplikovatelných požadavků bezpečnosti informací. Všichni zaměstnanci a smluvní pracovníci jsou zodpovědní za ochranu informací. K jejímu zajištění jsou vytvořeny patřičné bezpečnostní mechanismy k ochraně před úmyslnou či neúmyslnou změnou, zničením, ztrátou či vyzrazením, a tyto mechanismy jsou neustále kontrolovány a zlepšovány. Zajišťujeme, že přístup ke konkrétním informačním aktivům je zabezpečený a je poskytnut řízeným způsobem pouze zaměstnancům, kteří jej potřebují k plnění svých pracovních činností. Zdroje a zařízení informačních systémů jsou využívány pouze pro určené pracovní účely.

Řízení oblasti životního prostředí (EMS)

Naší snahou je trvalý rozvoj společnosti tak, aby byla zajištěna její trvalá udržitelnost s důrazem na ochranu životního prostředí. Znamená to, že usilujeme o to, abychom naplňovali níže uvedené body environmentální politiky:

- Snižovat vlastní spotřebu zdrojů a energií.
- Neustále sledovat a vyhodnocovat environmentální aspekty.

- Pro stávající i nové procesy vytvořit, zavést a udržovat systém prevence znečišťování životního prostředí.
- Snižovat produkci emisí.
- Neustále zvyšovat odbornou způsobilost, znalosti a environmentální povědomí všech zaměstnanců.

Řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany (BOZP a PO)

Vedení společnosti vnímá bezpečnost a ochranu zdraví při práci jako neoddělitelnou součást podnikatelských aktivit. Pravidelně přehodnocujeme možná nebezpečí při práci za účelem minimalizace pracovních rizik a pracovních úrazů a vzděláváním zvyšujeme povědomí pracovníků v oblasti BOZP a PO. Preventivními činnostmi se snaží vyloučit nebo omezit rizika a faktory, které mohou mít vliv na vznik pracovních úrazů, chorob z povolání a jiných poškození zdraví a určit postupy pro případ bezprostředního a vážného ohrožení života nebo zdraví.

Cílem a závazkem vedení společnosti je proto:

- realizovat, udržovat, přezkoumávat vhodnost a přiměřenost této politiky systému řízení
- zlepšovat řízení a výkonnost organizace v oblasti integrovaného systému managementu i za pomoci externích odborníků
- minimalizovat související náklady jako je operativa, skladování či logistika
- dosahovat maximální spokojenosti zákazníka s poskytovanými službami
- otevřeně komunikovat se všemi zákazníky a pružně reagovat na jejich potřeby a požadavky
- trvale seznamovat zaměstnance společnosti s účelem a principy systému řízení s cílem dosáhnout jejich vnitřního ztotožnění s cíli jednotlivých systémů řízení
- všem zaměstnancům vytvářet podmínky pro plnění politiky společnosti a zajistit společnosti materiální a personální zdroje
- pomocí vzdělávání pracovníků zvyšovat profesní způsobilost všech pracovníků ve všech oblastech jejich práce
- dbát o zajištění rozvíjení účinné kontroly, hodnocení funkčnosti, efektivity a rozvoje systémů řízení
- požadovat vysokou úroveň jakosti na straně dodavatelů
- jednat se svými dodavateli/partnery vstřícně a korektně, plnit v termínech smluvené závazky
- být v souladu s požadavky právních předpisů a jiných požadavků souvisejících s poskytováním IT služeb.

Tato Politika je závazná pro všechny Business Unity ve skupině ARICOMA.

RNDr. Martin Grigar, místopředseda představenstva ARICOMA