

## Politika jakosti, řízení služeb IT, bezpečnosti informací a environmentu

Společnost ANECT a.s. je dodavatelem profesionálních řešení z oblasti informačních a komunikačních technologií. Prostřednictvím této politiky, etického kodexu a principů společnosti stanovuje vedení firmy ANECT a.s. zásady a postoje pro zajišťování soustavného plnění požadavků, potřeb a očekávání našich zákazníků, zaměstnanců, akcionářů a partnerů. Zaměřujeme se zejména na oblasti:

### **„...rozvoje a řízení vztahů se zákazníky“**

- Systematické a pravidelné měření spokojenosti a loajality zákazníků.
- Systematické zkoumání požadavků zákazníků, jejich rychlé a plynulé naplňování.
- Systematické řízení služeb IT poskytovaných zákazníkům s cílem jejich efektivní implementace a realizace.
- Systematické řízení bezpečnosti informací vlastních i svěřených zákazníky s cílem eliminovat či snížit rizika související s možným narušením integrity, dostupnosti nebo důvěrnosti informací.
- Úspěšné zavedení systému řízení společnosti z hlediska ochrany životního prostředí v kontextu vzrůstajícího všeobecného zájmu zákazníků o environmentální problematiku.
- Poskytování kvalitních služeb a globálních on-line řešení, které přinesou zákazníkům další přidanou hodnotu.
- Prostřednictvím moderních služeb oslovujeme nové segmenty a trhy.

### **„...zapojení vedení a zaměstnanců“**

- Vytváření prostředí vzájemné důvěry mezi jednotlivými skupinami zaměstnanců.
- Motivace všech zaměstnanců k týmové práci, k procesům zlepšování jakosti a bezpečnosti, k ochraně a „šetření“ životního prostředí. Hodnocení naplňování osobních cílů.
- Využívání znalostí, schopností a dovedností všech zaměstnanců organizace pro řízení procesů a pro vykonávání pracovních činností.
- Trvalé vzdělávání zaměstnanců na všech úrovních řízení, zvyšování jejich povědomí o zavedeném systému řízení služeb, zásadách ochrany informací, znalost a důsledné dodržování obecně závazných právních předpisů vztahujících se k ochraně životního prostředí a bezpečnosti informací.
- Zachování řádu a disciplíny založené na respektování daných pravidel jakosti, ochrany životního prostředí a bezpečnosti.
- Motivace všech zaměstnanců k zajištění ochrany vlastních i svěřených informací, závazek vedení společnosti zajistit podporu a koordinaci zavádění principů informační bezpečnosti a bezpečnostních opatření v jednotlivých útvech.
- Pravidelné přezkoumávání všech činností a jejich dopadů na životní prostředí vedením společnosti a minimalizace negativních dopadů činností podniku na životní prostředí.

### **„...řízení procesů, integrovaného přístupu k řízení“**

- Identifikování procesů z hlediska jejich efektivnosti a výkonnosti, systematické měření způsobilosti a výkonnosti procesů a analyzování výsledků pro objektivní rozhodování.
- Monitorování a efektivní řízení rizik poskytování služeb, bezpečnostních rizik, včetně přijímání vhodných bezpečnostních opatření pro snížení jejich negativních vlivů.
- Monitorování a vyhodnocování spotřeby přírodních zdrojů a surovin, přijímání opatření pro jejich účelné využívání.
- Systém řízení managementu jakosti dle požadavků normy ISO 9001 jako základ pro integraci systému řízení služeb podle normy ISO/IEC 20000, systému řízení bezpečnosti informací dle požadavků norem ISO/IEC 27001 a ISO/IEC 27002 a environmentálního managementu dle normy ISO 14001.
- Sběr přesných a spolehlivých dat z měření jednotlivých procesů, povinnost manažerů analyzovaná data využívat v procesech řízení a zlepšování.
- Systematické, objektivní a pravidelné hodnocení výkonu systému řízení jakosti, systému řízení služeb, řízení bezpečnosti informací a ochrany životního prostředí.

### **„...trvalý, udržitelný rozvoj a neustálé zlepšování“**

- Identifikace strategických záměrů společnosti a jejich sdělování všem zaměstnancům.
- Definování činností a prostředků pro dosažení cílů jakosti, řízení služeb, ochrany informací a environmentálních cílů tak, aby bylo dosaženo neustálého zlepšování.
- Podpora ochrany životního prostředí a prevence znečišťování v rovnováze se sociálními a ekonomickými potřebami, poskytování informací o vlivu činností organizace na životní prostředí.
- Systematický výběr strategicky významných dodavatelů a partnerů, jejichž aktivity a produkty umožňují naplňovat naši vizi, pravidelné hodnocení jejich výkonnosti. Upřednostňování dodavatelů s jasnou koncepcí ochrany informací a ochrany životního prostředí.

Vedení společnosti se tímto zavazuje k dodržování platných právních předpisů v oblasti integrovaného systému řízení (QMS, ITSMS, ISMS, EMS) a k zajištění potřebných finančních zdrojů pro splnění stanovených zásad.

**Výše uvedená politika společně s etickým kodexem a principy společnosti jsou závazné pro všechny zaměstnance společnosti ANECT a.s.**

V Brně dne 15.6.2015

Schválil: Miroslav Řihák  
předseda představenstva