

POLITIKA MANAGEMENTU SLUŽEB společnosti Solutia, s.r.o.

Vedení společnosti Solutia, s.r.o., si je vědomo odpovědnosti za neustálé zvyšování spokojenosti svých klientů se službami, které jim poskytuje, včetně požadavků dalších zainteresovaných stran. Proto bude udržovat a zlepšovat systém managementu služeb splňující požadavky modelu ČSN ISO/IEC 20000-1, jehož smyslem je maximálně vycházet vstříc potřebám klientů při splnění všech zákonných a obecně platných požadavků.

Tuto Politiku managementu služeb projednalo a schválilo vedení společnosti pro zvýšení celkové stability společnosti a jistoty všech zainteresovaných stran; zavazuje se věnovat trvalou pozornost následujícím oblastem:

- Zabezpečit soulad SMS a poskytovaných služeb se smluvními požadavky našich zákazníků a partnerů i se zákony, vyhláškami a všemi relevantními předpisy.
- Řídit stabilní vztahy a spolehlivé předávání informací uvnitř společnosti i na rozhraních s našimi zákazníky i partnery.
- Udržovat a trvale zlepšovat funkčnost SMS pro optimalizaci služeb poskytovaných zákazníkům, přitom brát v úvahu možná rizika externí i interní jak vlastní, tak i našich zákazníků a partnerů a zajišťovat vhodnými opatřeními jejich eliminaci nebo alespoň snižování a tím spolehlivost, stabilitu a kontinuitu poskytovaných služeb.
- Trvale zajišťovat, aby bezpečnost, spolehlivost, dosažitelnost a kompatibilita byly integrální součástí našich produktů a služeb, které přitom budou pro uživatele snadno ovladatelné a dobře využitelné.

K tomuto účelu bude vedení využívat především následující nástroje:

- Udržovat nepřetržitou dostupnost potřebných zdrojů, a to jak způsobilého personálu, tak SW i HW vybavení včetně jejich aktuálnosti a kompatibility. Toto zajišťovat i v prostředí našich klientů.
- Sledovat správnost a bezpečnost fungování vlastních procesů i procesů našich klientů a pohotově a s plnou odborností reagovat na všechny podněty.
- Důsledně naplňovat požadavky obsažené v dohodách s klienty a včas s nimi projednávat potřebné změny, plynoucí z objektivní situace. Tyto následně zavádět do existujícího systému při zohlednění a ošetření všech eventuelních možných rizik.

Všichni zaměstnanci společnosti, jakož i smluvní partneři a třetí strany, jsou zavázáni příslušnými smlouvami a dohodami zabezpečovat naplňování této politiky v praxi s aktivní podporou vedení naší společnosti, které tuto politiku schválilo.

V Praze, dne 03.12.2020