

## Politika systému řízení IT služeb (ITSM)



*Cílem řízení IT služeb ve společnosti IXPERTA s.r.o. i dalších subjektech podnikatelské skupiny IXPERTA je aplikovat taková opatření a postupy, aby poskytování hodnot zákazníkům bylo v souladu s nastavenými požadavky kvality k zajištění maximální spokojenosti zákazníka.*

### Politika systému řízení IT služeb (ITSM<sup>1</sup>)

IXPERTA je poskytovatelem komplexních řešení v oblasti firemní komunikace, zahrnujících hlasové služby, síťovou infrastrukturu i kybernetickou bezpečnost a zabývá se vývojem softwarových řešení. Aby společnost svým zákazníkům konstantně dodávala nejvyšší možnou a udržitelnou kvalitu řešení a služeb, stanovuje postupy a opatření k jejich dosažení.

Zákazníkům je třeba nabídnout komplexní servisní zabezpečení s garancí vysoké dostupnosti a funkčnosti dodávaných produktů. V rámci servisních kontraktů je naším cílem převzít plnou odpovědnost za bezchybnou funkci produktu, pravidelnou péči o ně i za odborný růst technických pracovníků zákazníka.

Strategickým záměrem IXPERTA je rozvoj spolupráce s takovými technologickými partnery, kteří patří mezi lídry ve svém oboru. Pečlivým výběrem našich partnerů můžeme zajistit kvalitu i kontinuitu dodávaných řešení. Ve společném týmu s interními pracovníky zákazníka chceme vytvářet pevné základy dalšího koncepčního rozvoje spolupráce při respektování kritéria maximální ochrany vynaložených investičních prostředků.

Naši práci stavíme kromě vysoké technické úrovně na přátelském a lidském rozměru. Zákaznický orientovaná kultura společnosti vede k efektivnímu nasazení dostupných prostředků pro zajištění potřeb a požadavků našich zákazníků. Chceme s našimi zákazníky vytvářet partnerství na bázi profesionální důvěry a dlouhodobě pozitivní zkušenosti.

Společnost se v rámci politiky řízení služeb s plnou podporou vedení společnosti zavazuje k:

- udržování, rozvíjení a soustavnému zlepšování systému řízení služeb,
- každoročnímu stanovování kvalitativních cílů k naplňování této politiky, splnění stanovených cílových hodnot bude kontrolováno v rámci pravidelného ročního přezkoumávání integrovaného systému řízení,
- vytváření podmínek pro naplňování politiky a stanovených cílů,

- › poskytování hodnot zákazníkům v podobě produktů a služeb, v souladu s požadavky, v definované kvalitě, ve stanovené době s cílem zajištění maximální spokojenosti zákazníka,
- › poskytování služeb ve shodě se smluvními požadavky zákazníků z hlediska plnění definovaných SLA (Service Level Agreement) i ochrany informací,
- › neustálému zlepšování poskytovaných služeb a aktivnímu přístupu při řešení provozních událostí a nových potřeb zákazníků,
- › udržování a zlepšování povědomí a odborné způsobilosti všech svých pracovníků i pracovníků subdodavatelů, kteří participují na poskytování produktů a služeb,
- › komunikování politiky zainteresovaným osobám.

Účinné od dne 1. 11. 2024.

Pavel Šipr  
výkonný ředitel (CEO)

---

<sup>1</sup> ITSM – systém řízení kvality (Information Technology Service Management) v souladu s normou ČSN EN ISO/IEC 20000-1:2019 Informační technologie – Management služeb – Část 1: Požadavky na systém managementu služeb.