

ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЕ на "КОНТРАКС" АД

Конкурентноспособността, развитието и просперитет на "КОНТРАКС" АД, зависят изключително от запазване на съществуващите и завоюване на нови позиции на пазара.

Ние знаем, че само **доволните клиенти** осигуряват база за по-нататъшен растеж, бъдещи инвестиции, атрактивност и сигурност на нашите работни места. Това определя и **основните ни цели**:

- **поставяне на клиентите във фокус**, като център на всичко, което вършим, *включително с подobaващо внимание към клиентите на продукти и системи за отбраната, съобразено с допълнителните изисквания на НАТО*;
- **постоянно подобряване** на качеството на нашите продукти и услуги;
- **партньорство и лоялност** в сътрудничеството с нашите клиенти, доставчици и партньори, *включително с пълно подпомагане за изпълнението на изисквания от клиентите контрол за гарантиране на съответствието на продуктите по целия жизнен цикъл*;
- **постоянен контрол на степента на удовлетвореност на клиентите** от нашите продукти и услуги;
- **постоянно повишаване на квалификацията на нашите служители**, както и назначаването на нови служители;
- **разширяване на инвестициите** по отношение на оборудването, използвано в дейността ни и преди всичко по отношение на нашите служители;
- **постоянно установяване на слабите места в протичането на процесите** и отстраняването им;
- **бърза реакция** при промяна в обстоятелствата и очакванията на клиенти и партньори;
- **ясно зададени и постоянно контролирани цели** по отношение на клиентите и резултатите

За изпълнение на поставените цели ръководството на фирмата е определило и съответната **политика и стратегически цели по качеството**, с целенасочена и активна дейност в следните направления:

- Развитие на фирмата в посока от предлагане на продукти и услуги към предлагане на цялостни решения;
- Осигуряване приоритет на качеството в дейността на всички звена на фирмата и поставянето му в основата на всички пазарни и функционални стратегии и планове;
- Формиране на нов начин на мислене и адекватни действия от всеки член на фирмата, което да мотивира всеки за лично и колективно поддържане и повишаване на качеството на услугите във всички звена на фирмата.
- Събиране на информация от клиентите ни за качеството на услугите продукти, и дали то се доближава до тяхното очакване.
- *Поддържане на пряка комуникация и подпомагане на дейността на Представителите по държавна гаранция на качеството (ПДГК) за изпълнение на техните задължения при реализация на договори, изискващи ДГК.*
- Непрекъснато повишаване квалификацията и мотивацията на персонала за висококачествен труд, съчетано с подобряване на условията на труд и гарантиране на здравето и безопасността на работните места във фирмата;
- Периодичен анализ, оценка на постигнатите резултати и подобряване на процесите и ИСУ.

- Непрекъснато поддържане в изправност на оборудването и средствата за измерване на фирмата и усъвършенстване на технологичните управленчески процеси.
- Прилагане на превантивен подход, основан на оценката на професионалните рискове, за поддържане на работна среда, позволяваща да се предотвратят заболявания и наранявания на персонала и да се осигури непрекъснато подобряване на условията за ЗБР.
- Следене за нововъзникнали рискове, свързани с бизнес процесите и сигурността на информацията и такива, които биха застрашили непрекъснатостта на дейността и доставката на услугите. Прилагане на адекватни мерки за овладяването им и контроли за защита.
- Планиране и предприемане на подходящи действия за осигуряване на непрекъсваемост на дейността, вкл. непрекъснатост на сигурността на информацията в „КОНТРАКС“ АД и на предоставяните услуги, чрез създаване, поддържане и проверка на планове за действие при възникване на извънредни ситуации и прекъсвания на услуги.
- Постигане на пълно съответствие с актуалните нормативни, договорни и специализирани изисквания към дейността, услугите, ЗБР, ОС и сигурността на информацията в Дружеството.

Управление на информационната сигурност

Чрез въвеждането на ИСУ ръководството на Дружеството провежда и целенасочена дейност за постигане на следните **основни цели** по информационна сигурност:

- Да гарантира конфиденциалността, цялостността и пълноценният достъп до всички физически и електронни информационни активи на Дружеството, като планира, подбере, внедри и поддържа адекватни организационни и технически мерки за защитата им въз основа на системно извършван анализ на риска.
- Да определи и приложи мерки за гарантиране на ИС въз основа на ясно дефинирани и документираны критерии за оценка на риска, отговарящи на приложимите нормативни и договорни изисквания и на стратегическите интереси на Дружеството.
- Да преглежда периодически и актуализира мерките за защита на ИС след обективна и компетентна системна оценка и преоценка на ефикасността им.
- Да следи и да се информира своевременно за ново възникнали рискове и заплахи за сигурността и да организира без отлагане прилагането на адекватни механизми и контроли за защита.
- Да планира и предприема подходящи действия за осигуряване на непрекъсваемостта на сигурността на информацията и дейността на Дружеството, като създаде, поддържа и тества периодически актуални планове за действие при възникване на извънредни ситуации.
- Да осигури адекватна проверка и разследване на установените инциденти и предполагаеми пробиви в сигурността на информацията на Дружеството.
- Да осигури адекватно обучение на всички служители по проблемите на информационната сигурност и системно да поддържа високо ниво на осъзнатост сред служителите за важността на техния личен принос за поддържането ѝ;
- Да осигури непрекъснато подобряване на процесите, услугите и процедурите, свързани с поддържане на сигурност на информацията.

За ефикасно постигане на посочените стратегически цели, в „КОНТРАКС“ АД е създаден специализиран орган - Форум по информационна сигурност /ФИС/ с ясно определени, документираны и обявени в Дружеството права и задължения по гарантиране на ИС. При изпълнение на своите задължения по гарантиране на ИС, ФИС ще ползва компетентна външна техническа експертиза при стриктно спазване на изискванията за конфиденциалност. **Препратка към документ ПИС 01, изд.2, изм.2 – Политика по Информационна сигурност.**

Управление на услугите

Чрез въвеждането на ИСУ ръководството на Дружеството провежда и целенасочена дейност за постигане на следните **основни цели** по управление на услугите:

- Повишеното ниво на конкуренция;
- Повишените изисквания на клиентите;
- Стремежа да предоставим по-висока добавена стойност срещу цената, заплащана от клиентите;
- Повишаване на ефективността и ефикасността на отношенията ни с клиентите и потребителите;
- Стремежа да предоставяме ИТ услуги вместо само ИТ системи;
- Повишаване на важността на бизнес целите за сметка на технологичните цели;
- Бързото развитие на технологиите изисква повишено ниво на тяхната експлоатация;
- Нуждата от прилагане на процесно ориентиран подход;
- Повишеното изискване към параметрите и качеството на ИТ услуги, в т.ч. предлагане на услуги в режим 24X7;

Повишаването на качеството най-често не е основното предизвикателство, ако не сме в състояние да вложим голямо количество финансови средства в дейностите за повишаване на това качество. Намалването на себестойността е лесно, само при условие, че сме готови да оставим качеството да пострада. В това отношение, с помощта на Системата за управление на услугите Контракс се стреми да гарантира, че всички подобрения в качеството могат да бъдат ценово обосновани и всички инициативи за намаляване на себестойността няма да доведат до подценяване на качеството. **Препратка към документ ОПУУ 01-2, изд. 2, изм.2 Политика по управление на услугите**

Управление на околната среда

1. Ние проявяваме ангажираност към проблемите на околната среда

Нашата визия е да провеждаме интегрирана политика на превантивност за чиста и съхранена околна среда, за чисто и безопасно производство, сервизна и офисна дейност, като прилагаме комплекс от мерки за предотвратяване замърсяването на околната среда, за нейното възстановяване, запазване и подобряване при минимално използване на енергия и ресурси.

2. Ние определяме, оценяваме и управляваме аспектите на околната среда, като постигаме измерими резултати при постоянно съблюдаване на нормативните изисквания и тези, възприети от дружеството. Определяме рисковете и възможностите, свързани с тях, определяме и документираме задълженията за спазване и гарантираме тяхното изпълнение.

3. Провеждаме периодични екологични прегледи, свързани с анализ, проверка и оценка на резултатността от нашите дейности. С поставянето на все по-високи цели се стремим и към непрекъснато усъвършенстване на системата ни по околна среда.

Извършваме оценка на съответствието с нормативните и други изисквания, приети от дружеството.

Ние поддържаме стройна система за контрол, при риск-базирано мислене и ефективно управление на риска, интегрирано във всички практики и процеси, проследяваме и координираме нашите процеси при спазване на задълженията за опазване на околната среда.

Ние определяме потенциалните извънредни ситуации, които заплашват здравето на персонала и околната среда и планираме действия за поддържане готовност на персонала за справяне с тях.

4. Производството и сервизирането на нашите продукти е организирано по начин, минимално замърсяващ околната среда

Ние асемблираме, продаваме и сервизираме офисна техника и разработваме софтуерни продукти. Стремим се да увеличаваме темповете на нашите дейности при същевременно намаляване количеството на генерираните отпадъци. Приоритет пред ръководството на „КОНТРАКС“ АД е технологичните отпадъци, които не могат да бъдат избягнати, да се довеждат до по-нататъшна употреба в производствения цикъл при запазване на полезните им компоненти и свойства. Когато това е невъзможно, се извършва синхронизирано с националната политика по управление на отпадъците, отговорно предаване на лицензирани фирми за депониране и обезвреждане.

Ние управляваме опасните отпадъци по начин, който не застрашава човешкото здраве и околния растителен и животински свят, като осъществяваме екологосъобразно разделно съхранение до тяхното предаване за обезвреждане. Стремим се да отстраним риска от вторични замърсявания и предприемаме мерки за почистване на стари замърсявания.

5. Ние залагаме на снабдяване и логистика, съобразени с околната среда

Със съзнанието за интегрирано опазване на околната среда, ние снабдяваме необходимите ни материали, модули и изделия съгласно екологичните критерии. Стремим се да използваме доставчици в близост до нас, за ограничаване на вредните емисии от газове при транспорта на доставките. Същевременно оптимизираме нашия транспорт като отчитаме и управляваме аспектите на екологичния риск.

6. Ние обучаваме нашите служители относно опазването на околната среда

За постигане на нашите цели ние повишаваме квалификацията на нашите сътрудници чрез обучения за начините за опазване на околната среда и тренировки за реагиране при извънредни ситуации. Ние сме убедени, че професионализмът, непрекъснатият процес на усвояване на новости, задълбочаването на степента на познания за новите материали, технологии, възможности и технически решения, е фактор за постигането на отлични резултати в стремежа ни за постигане на чиста, съхранена околна среда.

Управление на здравето и безопасността при работа

1. Ние проявяваме ангажираност към предотвратяването на риска за живота и здравето на нашите служители

Нашата визия е да прилагаме политика за постигане превантивност по отношение здравето на персонала, като прилагаме комплекс от мерки за предотвратяване на рисковете в отделните професионални дейности за здравето и постигане безопасност при изпълнението им.

За постигане на тези цели прилагаме принципите на разработената от нас Система за управление на здравето и безопасността при работа /СУЗБР/ съгласно ISO 45001:2018 в рамките на Интегрираната система. за управление. Политиката и целите, които си поставихме при внедряването на новия стандарт в системата за управление на ЗБР са достъпни чрез широк обмен на информация, осъзнати са и се прилагат от всички служители на фирмата. Те подлежат на ежегоден преглед от ръководството за адекватност.

2. Нашите дейности са организирани по начин, който не застрашава здравето на работниците и служителите
инцидент, несъответствие и коригиращо действие

- нашата политика за здраве и безопасност при работа е основана на оценка на рисковете за ЗБР и другите рискове за СУЗБР, опасностите и възможностите за превенция;
- разрешаваме всички проблеми на работната среда като изготвяме цели, определяме процеси и програми с дейности за елиминирането им;
- постоянно се консултират служителите и вземат активно участие в дискутиране на рисковете и опасностите, определят се мерки за превенция и безопасност и се осъществява оперативен контрол върху изпълнението им;
- осигуряваме материални, човешки и финансови ресурси за нови решения за подобряване на условията на труд и техническото оборудване за нашето производство и сервизни дейности;

- ние сме мотивирани за спазване на нормативните изисквания и извършваме оценка на съответствието на нашите дейности с действащата нормативна уредба;
- ние създаваме вътрешни правила за ЗБР чрез утвърдени процедури, правилници, инструкции и указателни схеми.
- Чрез анализ и оценка на реализираните действия, предприемане на коригиращи действия и оценяване на съответствието ние се стремим към непрекъснато усъвършенстване на нашата СУЗБР.

За изпълнението на тази политика ръководството на "КОНТРАКС" АД е разработило и внедрило Интегрирана система за управление, отговаряща на стандартите ISO 9001:2015, AQAP 2110 "D":2016; ISO 27001:2013 и ISO 27701:2019, ISO 20000-1:2018, ISO 14001:2015 и ISO 45001:2018

Изпълнителният директор е делегирал съответни права за постигане на целите по качеството, услугите, ИС, ОС и ЗБР на ръководния персонал. Той очаква и ще изисква от всички служители лично участие за постигането на определените цели и изпълнението на политиката по качеството, услугите, ИС, ОС и ЗБР на фирмата, с което непрекъснато да се подобрява ефективността и ефикасността от Интегрираната системата за управление.

Политиките по качеството, услугите, ИС, ОС и ЗБР, Наръчникът по ИСУ и документираните процедури и политики са задължителни за всички служители на фирмата.

В тази връзка ръководството ще изисква от всички ръководители, служители и работници от всички звена на фирмата да проявяват в ежедневната си работа висок професионализъм, технологична дисциплина и отговорност, да познават и спазват стриктно изискванията, регламентирани в документите на системата и активно да съдействат за нейното развитие.

ДЕКЛАРИРАМ

личното си участие и отговорност за изпълнението на обявената Политика по качеството, услугите, ИС ОС и ЗБР, гарантираща правата и очакванията на клиентите за качеството на предлаганите от нас продукти и извършваните услуги, за тяхното непрекъснато подобряване и свързания с това траен просперитет на "КОНТРАКС" АД.

01.04.2021 г.

Изпълнителен директор на "КОНТРАКС" АД
Николай Йорданов

По-детайлни изисквания към сигурността на информацията в Дружеството са заложи в ПИС 01-Политика по информационна сигурност.

По-детайлни изисквания към управление на услугите в Дружеството са заложи в ОПУУ 01-2 Политика управление на услугите.