



## **POLITIKA managementu služeb** **společnosti IBR Consulting, s.r.o.**

Vedení IBR Consulting, s.r.o. v souladu s požadavky normy ČSN ISO/IEC 20000-1 stanovuje tuto Politiku managementu služeb, ve které formuluje svoji strategii managementu poskytovaných služeb v oblasti softwarových produktů.

### 1/ Závazek vedení

- ✓ Vedení společnosti přijímá svůj závazek spočívající v zajištění dostatečné úrovně lidských i materiálních zdrojů pro zajišťování provozu služeb v definovaných parametrech,
- ✓ Zajistit dostatečné zdroje pro neustálé zlepšování a rozvoj služeb.

### 2/ Spokojenost zákazníka

- ✓ Prvořadým cílem společnosti je spokojen zákazník a uživatel, kterému poskytované služby ze-  
fektivňují práci.

### 3/ Informovanost

- ✓ Informovanost zákazníka i společnosti s využitím pokročilých ICT nástrojů je základem pro efektivně budovaný vztah a fungující služby.
- ✓ Změny v managementu služeb jsou přezkoumávány a schvalovány řízeným způsobem tak, aby se zabránilo nejasnému zadání a ztráty kvality nebo dostupnosti služby

### 4/ Systém managementu služeb (SMS)

- ✓ S využitím ČSN EN ISO/IEC 20000-1 realizovat a neustále zlepšovat systém managementu služeb.
- ✓ Do implementovaného systému managementu služeb vstupují jen dobře informované role, které mají popsány své aktivity a využívají dostatečné komunikační a informační nástroje.
- ✓ Zainteresané strany jsou angažovány do procesu neustálého zlepšování.

V Liberci dne 01. 04. 2025

.....  
Ing. Jan Žitník  
jednatel společnosti