

Qualitäts-, IT Service Management- und Sicherheitspolitik

für alle Standorte, Unternehmensbereiche, (IT-) Services und uns anvertrauten Daten und Informationen

Wir agieren für unsere nationalen und internationalen Kunden als verlässlicher Partner für Modern Workplace, Cloud Transformation, Communication, Network und Datacenter Services. Um unsere Kunden in einem zunehmend kompetitiven Marktumfeld bestmöglich unterstützen und zu deren Erfolg beitragen zu können, verpflichten wir uns zu den folgenden Zielen und Prinzipien:

KUNDEN

Wir beraten und betreuen unsere Kunden proaktiv, so dass wir deren Bedürfnisse und Anforderungen frühzeitig erkennen und zuverlässig erfüllen können. Wir streben mit unserem Handeln eine langfristig ausgewogene, faire und auf Vertrauen basierende Partnerschaft mit unseren Kunden an. Diese Partnerschaft soll sowohl die Bedürfnisse unserer Kunden, diejenigen unserer Mitarbeitenden sowie diejenigen unseres gesamten Unternehmens optimal erfüllen.

MITARBEITENDE

Qualität beginnt auf der Führungsebene und betrifft alle Mitarbeitenden. Wir fördern und fordern deshalb auf sämtlichen Hierarchieebenen exzellentes und aktuelles fachliches und organisatorisches Wissen, eine kundenorientierte Denkweise sowie ein verantwortungsbewusstes Handeln in allen Situationen. Hierfür leisten ein offener Informationsaustausch sowie kontinuierliche Bewusstseins- und Weiterbildung einen wichtigen Beitrag.

QUALITÄT

Wir sorgen mit einfachen, funktionierenden Prozessen sowie einer klaren Verteilung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung auf allen Stufen für eine gleichbleibend hohe Qualität unserer Lösungen über den gesamten Service Lifecycle. Damit unterstützen wir den eigenen Unternehmenserfolg sowie denjenigen unserer Kunden.

INFORMATIONSSICHERHEIT

Wir schützen Informationen auf hohem Niveau vor unberechtigtem Zugriff, vor ungewollter Preisgabe, Veränderung und Zerstörung und gewährleisten dadurch die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der entsprechenden Daten- und Informationsbestände. Wir sorgen dafür, dass Informationssicherheit ein integraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur ist.

UMWELTSCHUTZ UND NACHHALTIGKEIT

Wir bekennen uns zu einer nachhaltigen Geschäftstätigkeit und verpflichten uns wo immer möglich umweltorientiert zu handeln. Wir setzen Energien und andere Ressourcen schonend und effizient ein,

2/2

um Umweltbelastungen zu reduzieren oder zu beseitigen. Unsere Produkte und Dienstleistungen sollen über den gesamten Lebenszyklus umweltverträglich und ressourcenschonend sein.

RISIKOMANAGEMENT

Wir identifizieren, bewerten und behandeln mittels eines systematischen Risikomanagement Prozesses Risiken, welche potenziell negativ auf unser Unternehmen, auf unsere Services sowie auf Informationen und informationsverarbeitende Systeme und somit auf unsere Kunden einwirken. Bei der Auswahl von Massnahmen berücksichtigen wir die jeweilige Risikostufe, unsere Unternehmensrisiken und -ziele, gesetzliche, regulatorische und vertragliche Vorgaben sowie auch die aktuellen «Best Practices» und den aktuellen Stand der Technik. Mit unserem ISAE 3000 Assurance Reporting weisen wir die laufende Behandlung der Schlüsselrisiken dedizierter Services nach.

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

Wir bekennen uns zum Betrieb und zur fortlaufenden Verbesserung eines prozessorientierten integrierten Management Systems, mittels welchem Qualität, Informationssicherheit, Dienstleistungserbringung sowie die angebotenen Lösungen gemessen und gesteuert sowie kontinuierlich verbessert werden. Das integrierte Managementsystem ist nach den Normen ISO 9001 (Qualität), ISO 20000-1 (IT Service Management) und ISO 27001 (Informationssicherheit) zertifiziert und wird in diesem Rahmen durch eine externe, neutrale Stelle jährlich überprüft.

Inkraftsetzung

Diese Unternehmenspolitik wurde nach Review und mit Beschluss des gesamten Strategic Circle am 10. Februar 2022 in Kraft gesetzt.

Änderungen

Version	Grund der Änderung	Wer	Datum
0.1	Konsolidierte Version für Netrics Gruppe	Philipp Mangold	12.10.2021
0.2	Finaler Review	Pascal Schmid	09.02.2022
1.0	Erste freigegebene Version	Strategic Circle	10.02.2022