

SMS-001 Polityka

Metryka dokumentu

Wersja	1.1
Status	OBOWIĄZUJĄCY
Organizacja	PEPIX
Właściciel	Piotr Misztal
Zatwierdzony przez	Piotr Misztal
Data wydania	17 lut 2026
Data nast. przeglądu	1 sie 2026
Poziom poufności	ZEWNĘTRZNY
Odniesienia normatywne	ISO/IEC 20000-1; ISO/IEC 20000-2; ISO/IEC 20000-3; ISO/IEC 20000-10

Zmiany w dokumencie

Data zmiany	Wersja	Zmiana	Kto zmienił
5 kwi 2025	1.0	Pierwsza wersja	@Piotr Misztal
9 kwi 2026	1.1	Aktualizacja zapisów - Wizja	@Piotr Misztal

1. Cel
2. Strategia firmy
3. Jednostki organizacyjne
4. Procesy i usługi
5. Zgodność z przepisami i prawem
6. Doskonalenie
7. Komunikowanie
8. Zaangażowanie

Cel

Celem niniejszej Polityki Systemu Zarządzania Usługami (SMS) jest ustanowienie ram zarządzania usługami IT w [PEPIX](#) zgodnie z normą ISO/IEC 20000-1. Niniejsza Polityka wyraża nasze zaangażowanie w dostarczanie wysokiej jakości usług, które spełniają potrzeby naszych klientów i wspierają nasze cele biznesowe.

Strategia firmy

Zasady SMS zostały opracowane w celu odzwierciedlenia strategicznych celów i zadań [PEPIX](#). Wspiera naszą ogólną strategię biznesową, zapewniając, że nasze praktyki zarządzania usługami są zgodne z naszą misją, jaką jest osiągnięcie sukcesu biznesowego i poprawa ogólnej wydajności i jakości oferowanych usług.

System Zarządzania Usługami jest wdrażany i utrzymywany w szczególności w celu realizacji **założeń Wizji** [Wizja](#), która określa długoterminowy kierunek rozwoju organizacji.

Jednostki organizacyjne

SMS dotyczy wszystkich jednostek organizacyjnych.

Procesy i usługi

[SMS-002 Zakres SMS](#)

[SMS-011 Katalog usług](#)

SMS ma zastosowanie do następujących procesów i usług:

- outsourcing IT,
 - rozwój i utrzymanie oprogramowania,
 - projektowanie, budowa i utrzymanie sieci komputerowych,
 - usługi kopii zapasowych,
 - usługi cyberbezpieczeństwa,
 - szkolenia IT
-

Zgodność z przepisami i prawem

[PEPIX](#) zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich odpowiednich wymogów regulacyjnych i prawnych, w tym między innymi standardu RODO. Gwarantuje to, że nasze praktyki w zakresie ochrony danych i prywatności są zgodne z międzynarodowymi przepisami, zapewniając bezpieczeństwo i poufność naszym klientom.

Doskonalenie

Nasza organizacja jest zaangażowana w ciągłe doskonalenie. Dokładamy wszelkich starań, aby utrzymać i usprawnić nasze procesy zarządzania usługami poprzez regularny przegląd i doskonalenie naszych praktyk. To zaangażowanie w innowacje i doskonalenie jest integralną częścią naszego proaktywnego podejścia do zarządzania usługami.

Komunikowanie

SMS jest skutecznie komunikowana w całej organizacji, aby zapewnić, że wszyscy pracownicy rozumieją swoje role i obowiązki w jej ramach. Polityka jest dostępna i zrozumiała dla wszystkich pracowników, co sprzyja ujednoliconemu podejściu do zarządzania usługami świadczonymi przez PEPiX. Niniejsza Polityka jest również dostępna dla klientów oraz dostawców za pośrednictwem łącza umieszczonego na stronie WWW [PEPIX - Profesjonalne usługi IT dla fir](#)

[m](#) .

Zaangażowanie

Najwyższe kierownictwo PEPiX jest w pełni zaangażowane we wspieranie SMS. Polityka ta jest formalnie zatwierdzana przez CEO, co świadczy o poparciu i zaangażowaniu w utrzymanie wysokich standardów zarządzania usługami.

Odpowiedzialność

Szczegółowe role i odpowiedzialność definiuje dokument [SMS-006 Role i odpowiedzialności](#)

Ważność, dostępność i własność dokumentu

Właścicielem dokumentu jest CEO. Dokument podlega przeglądowi raz w roku. Przeglądu dokonuje właściciel dokumentu.

Dokument jest dostępny w systemie Confluence PEPIX [Systemy Zarządzania](#).

Dokument jest ważny od daty wydania zawartej w nagłówku dokumentu.