
BELEIDSVERKLARING PQR

Inleiding

PQR is voor haar klanten dé gespecialiseerde partner op het gebied van cloudoplossingen, datacenter-transformatie (virtualisatie, hyperconverged architectuur en software-defined infrastructuur), en future workspace. Het service-aanbod is verdeeld over professionele dienstverlening/projecten, IT-advies, en managed services.

Het beleid van PQR is gericht op het waarborgen van de continuïteit van de organisatie, waarbij een langdurige samenwerking met alle relaties van PQR van groot belang wordt geacht.

Kwaliteit

Kwaliteit is onlosmakelijk verbonden met ons dagelijks handelen en is geïntegreerd in al onze processen, die in het kwaliteitsmanagementsysteem geborgd zijn. Onderdeel van het beleid is:

- het constant en aantoonbaar verbeteren van de eigen organisatie en processen in alle mogelijke opzichten;
- inzicht hebben in en verbeteren van de klanttevredenheid;
- het voorkomen van persoonlijk letsel, materiële schade en milieuschade, zowel voor eigen medewerkers als voor derden;
- het streven naar open communicatie, in het bijzonder over kwaliteit, milieu en arbeidsomstandigheden, zowel intern als extern;
- het garanderen van geheimhouding en beveiliging van alle gegevens waarover wij beschikken, die wij verkrijgen of die onze klanten ons toevertrouwen.

Milieu

PQR wil het milieu niet onnodig belasten en onderkent het belang van maatschappelijk en duurzaam ondernemen. Het voorkomen van milieuschade en verbeteren van milieuprestaties (continu verbeteren) is geïntegreerd in het beleid van PQR en kent twee aandachtsgebieden:

1. Het beheersen van milieuaspecten bij de uitvoering van de eigen bedrijfsactiviteiten (interne focus);
2. Het verkopen van duurzame producten en diensten (externe focus). Duurzaamheid is voor veel klanten ook een belangrijk thema. PQR kan door de inzet van haar expertise een bijdrage leveren aan het ontwerpen en realiseren van nieuwe duurzamere IT- omgevingen bij klanten.

Bij het beheersen van de milieuaspecten en het verbeteren van de milieuprestaties ligt de nadruk op:

- het opbouwen van een adequaat instrumentarium op bedrijfsniveau om de totale milieubelasting én 'carbon-footprint' te identificeren, beheersen en te beperken;
- het doordringen van de gehele organisatie van de noodzaak om de nadelige effecten van de bedrijfsvoering op het milieu met name ten aanzien van emissie, energieverbruik en afvalstromen zoveel mogelijk te beperken;
- het adequaat informeren van interne en externe betrokkenen en belangstellenden over de mate van milieubelasting en de gerealiseerde verbeteringen.

PQR zal zich actief inzetten bij het zoeken naar minder milieubelastende bedrijfsprocessen en/of activiteiten en verplicht zich tot continue inspanning ter verbetering van haar milieuprestatie.

PQR zal de ontwikkelingen binnen de industrie en technologie, die leiden tot het gebruik van milieuvriendelijke grondstoffen en hergebruik, volgen en voor zover mogelijk actief ondersteunen en stimuleren. PQR zal zich inzetten om eventuele nadelige bijeffecten van haar producten, verpakkingen of diensten te elimineren of tot het uiterste te beperken. Dit heeft niet alleen betrekking op op het milieu, maar ook op gezondheid en welzijn.

Informatiebeveiliging

PQR verplicht zich het beheersysteem voor informatiebeveiliging op dusdanige wijze te handhaven dat aan de eisen van de internationale norm NEN-EN-ISO27001:2013 en alle relevante wetten, voorschriften en wettelijke eisen wordt voldaan. In dit kader zorgt PQR ervoor dat:

- haar gegevens beschermd zijn tegen verlies van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid;
- gewaarborgd is dat alle relevante wetten en regels worden nageleefd, zoals de Grondwet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Auteurswet, de Wet Computercriminaliteit en de Wet elektronische handtekeningen;
- er een bedrijfscontinuïteitsplan is en blijft, en dat dit plan getest wordt zodat informatie en belangrijke diensten voldoen aan de beschikbaarheidseisen voor gebruikers en klanten;
- werknemers worden ondersteund en gestimuleerd om opleidingen en trainingen te volgen op het gebied van informatiebeveiliging;
- elke daadwerkelijke of vermoedelijke inbreuk op de informatiebeveiliging wordt gemeld aan en onderzocht door de aangewezen information security manager.

Voldoen aan wet- en regelgeving

Binnen de gebieden Kwaliteit, Arbo & Milieu en beveiliging is een veelheid aan wet- en regelgeving van toepassing, waaraan PQR zich dient te conformeren en waarbij zo mogelijk vroegtijdig op ontwikkelingen wordt ingespeeld. De directie van PQR stelt dat "het voldoen aan wet- en regelgeving" het basisuitgangspunt is voor het beleid, de inrichting van het KAM-managementsysteem en ons handelen. Het voor PQR relevante wettelijk kader is een separaat document uitgewerkt.

Certificatie

Certificatie wordt gezien als een hulpmiddel om aan klanten, overheden en overige belanghebbenden aantoonbaar te maken dat PQR voldoet aan internationaal geaccepteerde normenkaders en aan de geldende regelgeving.

PQR is gecertificeerd voor de volgende werkgebieden en voldoet aan de normen volgens:

- ISO 9001:2013. Deze norm vormt de basis van het kwaliteitsmanagementsysteem en specificeert eisen voor het managen van processen in de organisatie met als doel het voldoen aan eisen van de klant en van toepassing zijnde wet- en regelgeving, alsmede het realiseren van continue verbetering en verhoging van klanttevredenheid.
- ISO 14001:2015. Deze norm bevat eisen voor een milieumanagementsysteem met als belangrijkste resultaatgebieden:
 - Continue verbetering van de prestaties en het voorkomen van milieuvervuiling;
 - Beheersing van de milieurisico's als gevolg van de activiteiten van de organisatie;
 - Het minimaal voldoen aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen.
- de CO2-Prestatieladder 3.0 trede V. De CO2-Prestatieladder is een instrument dat bedrijven helpt bij het reduceren van CO2. Binnen de bedrijfsvoering, in projecten én in de keten kan nog veel winst worden behaald in energiebesparing, het efficiënt gebruik van materialen en duurzame energie. De CO2-Prestatieladder is daarvoor het aangewezen instrument.
- ISO 27001:2013. ISO 27001 is een standaard die gaat over het informatiebeveiligingsmanagementsysteem. Deze standaard specificeert hoe procesmatig met het beveiligen van informatie moet worden omgegaan, met als doel om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie binnen een organisatie zeker te stellen.
- United Nations Global Compact. Global Compact is een initiatief van de Verenigde Naties dat in 2000 in het leven is geroepen om bedrijven, VN-organisaties, vakbonden en maatschappelijk organisaties te verbinden. Het heeft tot doel tien beginselen te bevorderen op het gebied van mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieubescherming en corruptiebestrijding. Global Compact wil een bijdrage leveren aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het helpt het bedrijfsleven bij het verwezenlijken van deze doelstelling.

PQR heeft als doelstelling om per ultimo 2018 tevens gecertificeerd te zijn voor ISO/IEC 20000-1:2011. Het voldoen aan deze norm, die eisen beschrijft voor het Service Management Systeem, is een logisch gevolg van de uitbreiding van PQR's dienstenaanbod met beheerdiensten.

Daarnaast zal PQR (eveneens in 2018) een assurancerapport conform de ISAE 3402-standaard afgeven. Dit rapport geeft aan auditors van klantorganisaties een redelijke mate van zekerheid over de werking van de beheersingsmaatregelen ten aanzien van PQR's processen op het gebied van managed services.

Directieverantwoordelijkheid

De directie van PQR is er verantwoordelijk voor dat de in deze beleidsverklaring genoemde doelstellingen en uitgangspunten gerealiseerd kunnen worden. Hiertoe zullen alle benodigde middelen beschikbaar worden gesteld. Die middelen hebben betrekking op gekwalificeerde medewerkers, infrastructuur, systemen en methoden. PQR zal binnen haar organisatie zorg dragen voor de vereiste voorlichting aan alle medewerkers. Ook zal zij deelname aan de noodzakelijke opleidingen ondersteunen en aanmoedigen.

Jaarlijks worden door de directie doel- en taakstellingen geformuleerd voor de in deze beleidsverklaring genoemde gebieden Kwaliteit, Arbo & Milieu, en Informatiebeveiliging. In rapportages en verslagen van audits wordt gerapporteerd over de prestaties in relatie tot de doel- en taakstellingen en tot de voorgaande jaren.

Quality & Assurance valt onder de eindverantwoordelijkheid van de CFO en is in de dagelijkse operatie gedelegeerd aan de Q&A Officer.

Verantwoordelijkheid van de medewerkers

Onze medewerkers ondersteunen bovenstaande doelstellingen en zijn zich van hun verantwoordelijkheid op de verschillende kwaliteitsterreinen terdege bewust. Zij conformeren zich aan het beleid van de directie en de in het managementsysteem opgenomen eisen.

De Meern, 1 mei 2018



Ronald Schaap
Directeur PQR