

NAKA

**POLITIKA
ZAGOTAVLJANJA
KAKOVOSTI,
UPRAVLJANJA
INFORMACIJSKE
VARNOSTI IN
NEPREKINJENEGA
POSLOVANJA**

POL

DATUM

01. 06. 2026

VERZIJA

3.2

DRUŽBA

NAKA GLOBAL d.o.o. / Letališka cesta 33F / Ljubljana, Slovenija

Informacije o dokumentu

Ime dokumenta:	Politika zagotavljanja kakovosti, upravljanja informacijske varnosti in neprekinjenega poslovanja
Oznaka dokumenta:	POL
Stopnja zaupnosti:	Javno
Status:	Končna različica
Verzija:	3.2
Datum sprejema:	01. 06. 2026
Avtorji:	Luka Planinc, Timotej Polach, David Miroslavljević
Skrbnik:	Vodja zagotavljanja kakovosti
Pregledal:	Tamara Starič Petrović, Vodja skladnosti poslovanja
Sprejel:	Dejan Roljić, direktor

Zgodovina dokumenta

Verzija	Datum sprejema:	Status:
1.0	03. 05. 2021	Končna različica
2.0	21. 06. 2021	Končna različica
2.1	12. 06. 2024	Končna različica – popravek točke celovitost in avtentičnost
2.2	05. 06. 2025	Končna različica – popravek firme in redakcijski popravki
3.0	01. 07. 2025	Končna različica – dopolnitev zaradi SUNP
3.1	22. 05. 2026	Osnutek – pregledano 2026
3.2	01. 06. 2026	Končna različica – pregledano 2026

Zaupnost podatkov in avtorske pravice

Vsebina tega dokumenta je zaščitena v skladu z dodeljeno oznako zaupnosti, ki je lahko 'zaupno', 'interno' ali 'javno'. Vsaka uporaba, razkritje ali razmnoževanje vsebine tega dokumenta brez ustreznega dovoljenja je strogo prepovedana in se smatra kot kršitev notranjih pravil družbe NAKA GLOBAL d.o.o. in veljavne zakonodaje o varovanju poslovnih skrivnosti.

Vse avtorske pravice tega dokumenta so last družbe NAKA GLOBAL d.o.o. Kakršnokoli nepooblaščen kopiranje, distribucija ali druga uporaba dokumenta ali njegove vsebine je prepovedana.

1 Politika zagotavljanja kakovosti, upravljanja informacijske varnosti in neprekinjenega poslovanja

Glede na vizijo družbe ter glede na stopnjo zavedanja in odgovornosti za izvajanje sisteme vodenja kakovosti, upravljanja informacijske varnosti in neprekinjenega poslovanja (v nadaljevanju: **sistem vodenja**), je vodstvo družbe določilo politiko zagotavljanja kakovosti, upravljanja informacijske varnosti in neprekinjenega poslovanja (v nadaljevanju: **Politika** ali **POL**), ki definira (i) cilje zagotavljanja kakovosti izdelkov in storitev družbe, (ii) cilje zagotavljanja informacijske varnosti (vključno s cilji, ki se nanašajo na zagotavljanje zaščite osebnih podatkov pri obdelavi v javnih oblakih) in (iii) cilje zagotavljanja sistema upravljanja neprekinjenega poslovanja.

Namen sistema vodenja kakovosti je: (i) omogočiti kakovostno oceno kvalitete rezultatov, (ii) spremljanje skladnosti rezultatov z načrti, tehničnimi specifikacijami in dobro prakso, (iii) zagotavljati neprekinjeno izvajanje sistema informacijske varnosti, (iv) redno obveščati ključne osebe z rezultati in vsebinami ter jim s tem omogočiti pravočasno predložitev pripomb in stališč ter s tem uvedbo korektivnih ukrepov in izboljšav. Kakovost rezultatov je izrednega pomena za zadovoljevanje določenih in / ali pričakovanih potreb odjemalcev ter končnih uporabnikov naših produktov in storitev. Zagotavljanje kakovosti je enako pomembno za kakovost rezultatov, ki jih dosežejo izvajalci, kot tudi za tiste, ki jih dosežejo zaposleni.

Namen upravljanja informacijske varnosti je postaviti osnovna varnostna izhodišča za zaščito informacijskih sredstev družbe pred nevarnostmi, bodisi notranjimi ali zunanji, namernimi ali naključnimi. Zato Politika vsebuje obvezujoča pravila, ki se nanašajo na splošna načela ravnanja, dostopa, obdelave, shranjevanja, prenosa in uničevanja informacijskih podatkov znotraj družbe. Prav tako vsebuje zahteve vezane na obdelavo osebnih podatkov v IKT sistemih družbe, še posebej v oblaknih sistemih. Je dokument, ki ga morajo upoštevati in mu slediti vsi, ki imajo dostop do informacijskih sredstev družbe – direktor, zaposleni, zunanji sodelavci, pa tudi tretje osebe. V zvezi s tem je pomembno upoštevati tudi namene upravljanja zaščite osebnih podatkov v javnih oblakih, ki zajemajo zagotavljanje najvišje stopnje zasebnosti pri obdelavi podatkov naših uporabnikov in njihovih strank, vključno z zagotavljanjem omejitve namena obdelave osebnih podatkov, prepovedi trženja, varnosti podatkov, transparentnosti obdelav in zagotavljanju pravic posameznikov.

Namen upravljanja neprekinjenega poslovanja je zagotoviti robustno poslovanje družbe, zmanjšati možnosti za prekinitve poslovanja družbe zaradi motenj oz. izrednih dogodkov, ki lahko vplivajo na zagotavljanje bistvenih (kritičnih) procesov družbe ter zagotoviti primeren odziv vseh odgovornih oseb v družbi v primeru uresničitve takšnega dogodka.

Zagotavljanje kakovosti produktov in storitev se izvaja predvsem z izvajanjem ocene kakovosti, ki se izdelava za vse večje produkte in storitve. Zagotavljanje kakovosti procesov informacijske varnosti se izvaja z letnimi notranjimi presojami. Ključnega pomena za zagotavljanje sistema vodenja kakovosti je, da se pri ocenjevanju kakovosti poskuša zagotoviti najvišjo možno raven neodvisnosti. Oceno opravljajo neodvisni posamezniki, ki niso vključeni v postopek priprave rezultatov in ciljev posameznega procesa.

Poslovodstvo družbe zagotavlja kakovost, upravljanje informacijske varnosti in upravljanje sistema neprekinjenega poslovanja tako, da:

- seznanja in opozarja zaposlene, kako pomembno je dosledno izpolnjevanje zahtev v povezavi s produkti in storitvami, kako pomembna je informacijska varnost ter kako pomembno je dosledno upoštevanje zakonodaje ter drugih pravnih zahtev, hkrati pa pri zaposlenih vzpodbuja zavest o pomenu odgovornosti za izvajanje procesov, ki so jim zaupani, kot tudi zavest o pomenu primerne reagiranja v primeru izrednih dogodkov;
- skrbi za izvajanje sistema vodenja, s katerimi so seznanjeni vsi zaposleni;
- redno pregleduje POL in z njim povezane dokumente;
- zagotavlja, da so cilji kakovosti na sistemskem, procesnem, projektnem in produktnem nivoju vedno jasno določeni;
- zagotavlja razpoložljivost virov za ustrezno, kakovostno in učinkovito izvajanje sistemov vodenja;
- skrbi, da se procesi in postopki za zagotovitev kakovosti, informacijske varnosti in neprekinjenega poslovanja dosledno izvajajo v vseh fazah življenjskega cikla produktov in storitev oz. da se poslovanje kritičnih procesov družbe nadaljuje ne glede na morebitne izredne dogodke;
- spremlja in nadzoruje izvajanje razvojnih nalog ter pregleduje poročila o njihovem napredku;
- podpira izvajanje meritev in analiz poslovanja ter na podlagi njihovih rezultatov vsaj enkrat letno ugotavlja, v kolikšni meri so doseženi cilji na področju kakovosti;
- izvaja vodstvene preglede;
- določa potrebne korektivne ukrepe;
- s programi izboljšav postavlja nove, višje cilje.

Postopki zagotavljanja kakovosti so v grobem razdeljeni na postopke, ki vključujejo načrtovanje kakovosti, tj. opredelitev standardov kakovosti (ko jih je mogoče opredeliti) in opredelitev potrebnih dejavnosti za oceno kakovosti, ter postopke, ki se dejansko uporabljajo za ocenjevanje kakovosti rezultatov. Rast kakovosti v družbi odločilno temelji na dolgoročnem planu izboljšanja kakovosti. Le-to dosežemo prek naslednjih korakov:

1. **Načrtovanje:** Določitev temeljnih standardov, ki jim mora družba nenehno slediti za zagotavljanje visoke ravni kakovosti in informacijske varnosti. Zahteva postavitev konkretnih strateških ciljev zagotavljanja kakovosti ter informacijske varnosti v družbi, ki natančno določajo usmeritev, ki ji mora družba slediti, da zadosti ravni kakovosti in informacijske varnosti, ki si jo je zadala. Poleg določitve temeljnih standardov, proces načrtovanja zahteva tudi določitev ukrepov za obravnavanje tveganj in priložnosti.
2. **Delovanje in izvedba:** Določitev zahtev za izdelke in storitve, določitev zahtev za preverjanje dobaviteljev; določitev in obvladovanje procesov za razvoj izdelkov in storitev.
3. **Vrednotenje izvedbe:** Notranja presoja in vodstveni pregled.
4. **Ukrepanje:** Glede na ugotovljene rezultate delovanja sistema vodenja, poslovodstvo sprejme ustrezne odločitve o korektivnih in preventivnih ukrepih, s katerimi se odpravijo in preprečijo vzroki in neskladja za bodoče.

Navedeni elementi procesa sistema vodenja zagotavljajo izpolnitev zahtev za kakovost izdelkov in storitev ter zahtev v pogledu upravljanja informacijske varnosti, kot varovanje:

- **zaupnosti in tajnosti:** varovanje poslovnih in osebnih podatkov ter drugih pomembnih informacij pred razkritjem nepooblaščenim osebam in zagotavljanje odgovornosti za opravljene storitve;
- **celovitosti:** obravnava zagotavljanje pravilnosti ter celovitosti informacij in programske opreme. Kontrola celovitosti se uporablja za zaščito podatkov in sistemov pred nepooblaščenim spreminjanjem. Celovitost olajša ugotavljanje sprememb ter preprečuje, da bi spremenjeno kopijo obravnavali kot original;

- **avtentičnosti:** avtentičnost se nanaša na pristnost in nepotvorjenost podatkov, informacij in sistemov, v stanju, obliki in kvaliteti kakršni so;
- **razpoložljivosti in dostopnosti:** varovanje podatkov, informacij in storitev pred prekinitvami v delovanju ter zagotavljanje informacij pooblaščenim uporabnikom v ustreznem času in na ustrezen način.

Dodatno se zagotavljata še **zasebnost in transparentnost**, ki zajemata obveznost družbe, za zagotovi, da so postopki obdelave podatkov v oblaku revidljivi, jasno skomunicirani strankam in strogo omejeni na dogovorjen obseg izvajanja storitev.