

1. מדיניות מערכות הניהול המשולבות

הנהלת החברה רואה בקיום קובץ נהלי איכות זה, מטרה ראשונה במעלה להבטחת פעילות ושירות תקינים על פי הנהלים שקבעה לעצמה וזאת בהסתמך על תקני מערכות הניהול ISO 9001:2015 ניהול מערכת איכות, ISO 45001:2018 ניהול מערכת בטיחות ובריאות תעסוקתית (בב"ת), ISO 14001:2015 מערכת לניהול איכות סביבה, ISO 27001:2013 מערכת לניהול אבטחת מידע, ISO 50001:2018 מערכת לניהול אנרגיה והתקנות והדרישות עפ"י דין.

מדיניות ההנהלה, המשתקפת בקובץ הנהלים באה להקנות מודעות של איכות, בב"ת, איכות סביבה, אנרגיה לכלל עובדי החברה, קבלני המשנה וצרכנייה על מנת להבטיח את שביעות רצון הצרכן. מטרה זו תושג ביישום מלא של קובץ הנהלים זה. מדריך האיכות המתאר את מערך האיכות, בטיחות ובב"ת, אנרגיה ואיכות הסביבה של החברה, קובע שיטות עבודה ואחריות ומספק את הנהלים אשר באמצעותם יושגו בצורה היעילה ביותר מטרות התאגיד.

החברה מייחסת ערך רב לאיכות השירותים והמוצרים הניתנים לצרכן מחד ומאידך דואגת לבטיחותם ובריאותם של העובדים, קבלני המשנה המספקים שירותים אלה וציבור הצרכנים ולשמירה על הסביבה בה פועל התאגיד ולפעול לניהול האנרגיה בצורה מושכלת ולא בזבזנית. על מנת להשיג זאת, מקיימת הנהלת החברה מערך הבטחת איכות משולב המלווה את כל פעילויותיה, מרמת ההנהלה על כל אגפיה, דרך הפרויקטים עד לצרכן תוך התייחסות לסיכונים והזדמנויות בתהליכים. מטרת החברה לספק מים ברמת אמינות ואיכות שיעמדו בתקנים, חוקים, תקנות ולאסוף, להוליך ולטפל בשפכי ביוב בהתאם לתקנים, חוקים ותקנות.

ההנהלה מתחייבת לקחת בחשבון השפעות חיוביות או שליליות, פנימיות או חיצוניות העלולים להשפיע על פעילות התאגיד המנכ"ל יאשר את יחסי הגומלין בין המחלקות ויקבע סיכונים והזדמנויות לכל פעילות או קשר.

הנהלת החברה הגדירה לעצמה מטרות להשגה באמצעות יישום קובץ הנהלים:

- א. לפעול להבטחת טיב השרות בכל שלבי אספקת המים והולכת ביוב.
- ב. לפעול למניעת פגיעה בבטיחות ובריאות הצרכנים, העובדים וקבלני המשנה ומזעור סיכונים, שיפור ביצועי הבב"ת, ניהול האנרגיה ואיכות הסביבה ע"י התחייבות לעמידה בדרישות כל דין.
- ג. מחויבות של ההנהלה לפיתוח, מימוש ושיפור מתמיד של אפקטיביות מערכת ניהול האיכות, הסביבה, אנרגיה והבב"ת.
- ד. מחויבות ההנהלה להבטיח זמינות של משאבים הנדרשים לפיתוח, מימושה ושיפור מתמיד של מערכת ניהול האיכות, איכות הסביבה, האנרגיה והבטיחות והבריאות התעסוקתית.
- ה. מחויבות לסקירה תקופתית של מדיניות האיכות, הסביבה, האנרגיה והבב"ת אחת לשנה (סקר הנהלה) ובסקירה זו לוודא המשך התאמת מערכת האיכות, הסביבה, האנרגיה והבב"ת והצבת יעדים ומטרות לשיפור המערכות במשולב.
- ו. לשמור על רמת טכנולוגיה גבוהה בכל התחומים ולפעול לשיפור.
- ז. לפעול כל הזמן לשביעות רצון הצרכן, לאיתור ציפיות הצרכן ולשאוף להקטנת הפערים ומימוש אותן ציפיות.
- ח. לפעול לשיפור וייעול מתמיד של מערכות המים והביוב ע"י פרויקטים ומכרזים אשר מבוצעים ע"י החברה באופן שוטף.
- ט. מדיניות זו תופץ לעובדי החברה וקבלני המשנה תוך דגש על מחויבותם האישית ליישומה.
- י. המדיניות תהיה זמינה לבעלי עניין, בעלי זיקה ולציבור דרך אתר האינטרנט.
- יא. ההנהלה מתחייבת לשמור בקפדנות על התחייבויותיה הכלולות בקובץ נהלים זה ולתת את כל המשאבים הנחוצים לכך: בציוד, כוח אדם ותקציב.
- יב. יישומו של קובץ נהלים זה יהיה באחריותו של מנהל האיכות, ממונה אנרגיה, אחראי סביבה וממונה הבטיחות המשמשים כנציגי ההנהלה לנושאי איכות, בב"ת, אנרגיה וסביבה.

מדיניות התאגיד תובא לידיעת כל העובדים במסגרת ההדרכות השנתיות וכן לעובדים מטעם התאגיד כגון קבלני משנה, סוכנים, עובדים מהבית.

2.

מדיניות אבטחת מידע

מדיניות מערכת אבטחת המידע של התנור תאגיד מים וביוב בע"מ הינה להבטיח שהמידע הנוצר והמתקבל בתאגיד ישמר ויאובטח באופן מושלם ובהתאם לנהלי החברה. בנוסף תבטיח מערכת אבטחת המידע את השמירה על סודיות המידע של הצרכנים. ליבת הפעילות העסקית של התאגיד תמשיך לפעול ולתפקד עם שיבושים והפרעות מינימליים ככל שניתן.

4.1 מטרת המדיניות היא להגן על "נכסי המידע" (*1) של התאגיד מכל האיומים הפנימיים והחיצוניים המקריים והמכוונים כאחד.

4.2 מערכת אבטחת המידע תעמוד בדרישות תקן ISO 27001:2013 "מערכת לניהול אבטחת מידע".

4.3 מדיניות אבטחת המידע נוצרה כדי להבטיח ש:

✓ המידע צריך להיות זמין לעובדי התאגיד ולמשתמשים במידע כחלק מהתהליך העסקי, עם הפרעות מינימליות ככל שניתן (*2).

✓ שלמות ותקינות: המידע ישמר ויתוחזק באופן שוטף (*3).

✓ סודיות המידע אינה מוגבלת אך ורק לצד שלישי, אלא גם לאמצעים אלקטרוניים ותקשורת נתונים הצריכים להיות בטוחים ומוגנים (*4).

✓ תהיה התאמה בין הדרישות הרגולטוריות של התאגיד לבין החוקים הקיימים (*5).

✓ תשמר מסגרת פעולה ל"המשכיות עסקית" של התאגיד. זאת כדי לנטרל הפרעות שונות לפעילות העסקית ולתהליכים קריטיים כתוצאה מאסונות או כשלים גדולים במערכת המידע הארגוני. התוכנית ל"המשכיות עסקית", תתחזק ותיסקר באופן קבוע (*6).

✓ צוות העובדים יעבור הדרכות והכשרות בתחום אבטחת המידע (*7).

✓ כל פריצה או חשד לפריצת מערכת אבטחת המידע, תדווח למנכ"ל התאגיד ולמנהל מערכות מידע. החקירה תבוצע ע"י ידו ו/או רשויות רלוונטיות (משטרה וכו') (*8).

✓ תתקיים באופן שוטף בקרת גישה למערכת המידע. המידע יוגן בפני משתמשים לא מורשים.

4.4 מערכת אבטחת המידע תתחזק ותשופר באופן שוטף וזאת, כדי להבטיח שיפור מתמיד של המערכת. ביצועי מערכת אבטחת המידע יסקרו במסגרת סקר הנהלה שנתי שבו גם יוגדרו היעדים השנתיים למערכת אבטחת המידע ומעקב אחר עמידה ביעדים הקודמים לתקופת הסקר.

4.5 מדיניות ונהלי אבטחת מידע יהיו זמינים ונגישים לצוות העובדים בצורה מודפסת ובצורה מקוונת ברשת הפנימית.

4.6 במסגרת המבדקים הפנימיים של התאגיד, תיסקר מערכת יישום מערכת ניהול אבטחת המידע.

4.7 כל צוות המנהלים בתאגיד אחראי באופן ישיר ליישום מדיניות אבטחת המידע ביחידות שלהם. בנוסף, באחריותם לוודא מודעות ודבקות העובדים תחתם בשמירה ויישום של מדיניות אבטחת המידע.

4.8 מערכת ניהול אבטחת המידע תנוהל באמצעות מסגרת ניהול הסיכונים של התאגיד.

4.9 המדיניות של מערכת המידע והמידע עצמו יתאים לפעילות העסקית של התאגיד.

4.10 מדיניות מערכת אבטחת המידע, תיסקר פעם בשנה ויערכו בה שינויים/עדכונים בעת הצורך.

*1 "מידע" יכול לבוא לידי ביטוי בצורות רבות כגון, נתונים המאוחסנים במחשבים, נתונים המועברים ברשתות תקשורת, נייר מודפס, נייר שנשלח בפקס, מידע שמאוחסן בקלטות, דיסקים חיצוניים ודיבור ושיחה בטלפון נייד, נייד או תוכנה.

- *2 הדבר יבטיח שזמינות המידע ושירותים חיוניים יתקיימו כאשר זקוקים להם.
- *3 שמירה על הדיוק ושלמות המידע משינוי לא מאושר.
- *4 הגנה על מידע בעל ערך רב או רגיש מפני חשיפה לא מורשת או הפרעה בלתי נמנעת.
- *5 זה יבטיח שהארגון נשאר תואם לעסקים רלוונטיים לארגון כגון , צרכנים ורשות המים.
- *6 בנוסף עמידה בדרישות חוק שונות כגון, שמירה על זכויות יוצרים, חוק החברות, חוק הגנה על נתונים, חוק השמירה על הפרטיות.
- *7 יש ליוודא שההדרכות הניתנות לצוות רלוונטיות ואפקטיביות.
- *8 דיווח במקרה של פריצה או חשד לפריצה

מדיניות התאגיד תובא לידיעת כל העובדים במסגרת ההדרכות השנתיות וכן לעובדים מטעם התאגיד כגון קבלני משנה, סוכנים, עובדים מהבית.

חתימת מנכ"ל: רו"ח אברהם בראל