

Politica di Gestione Integrata

ATTENZIONE

Il presente documento è disponibile in copia originale nella rete aziendale.
 Ogni copia cartacea si ritiene copia di lavoro non controllata.
 È responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.

Versione	Data	Oggetto (Sintetica descrizione dei cambiamenti)	Redatto	Verificato	Approvato
01	01/09/21	Prima emissione	RGQ	RGQ	CEO

Nome file: Documento3

SOMMARIO

1	Scopo e campo di applicazione	2
2	Sistema di Gestione Integrato	2
2.1	Individuazione delle necessità del cliente	3
2.2	Organizzazione nell'erogazione dei servizi	3
2.3	Impegno e sensibilità alle variazioni del mercato	3
2.4	Coinvolgimento del personale aziendale	3
2.5	Garanzia della Riservatezza, dell'Integrità, della Disponibilità e della protezione dei dati personali ...	4
2.6	Attenzione nell'erogazione di servizi in modalità Saas	4
2.7	Impegno alla concretizzazione della presente politica	4
3	Responsabilità	5

1 Scopo e campo di applicazione

Lo scopo del presente documento è quello di descrivere i principi generali definiti da **TECSIS Srl** al fine di condurre un efficiente e sicuro Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, per la Sicurezza delle Informazioni e per la Protezione dei Dati Personali anche con l'utilizzo di tecnologie Cloud.

La politica del Sistema di Gestione Integrato si applica a tutto il personale interno, alle terze parti che collaborano alla erogazione dei servizi ed a tutti i processi e risorse coinvolte nella mission della struttura organizzativa nonché di tutti gli utilizzatori dei servizi proposti.

La presente politica è diffusa a tutti i soggetti sia interni che esterni interessati nonché sarà oggetto di riesame annuale.

2 Sistema di Gestione Integrato

Il management di **TECSIS Srl** ha stabilito la presente Politica per la gestione del proprio Sistema di Gestione Integrato rispondente alle norme:

- > UNI EN ISO 9001,
- > UNI CEI EN ISO/IEC 27001,
- > ISO/IEC 27017,
- > ISO/IEC 27018,

per pianificare, stabilire, attuare, condurre, monitorare, riesaminare, tenere aggiornato e migliorare continuamente il sistema stesso.

La scelta di **TECSIS Srl** di dotarsi di un Sistema di Gestione Integrato è dettata dalla convinzione che sia l'unica strada che conduca al successo duraturo nel tempo, è per questo che a tutto il personale viene richiesto di condividere e perseguire gli obiettivi stabiliti dal management, attraverso il massimo coinvolgimento, disponibilità e collaborazione.

Al fine di attuare il Sistema di Gestione Integrato saranno perseguiti i seguenti obiettivi strategici:

- > Individuazione delle necessità del cliente;
- > Organizzazione nell'erogazione dei servizi;
- > Coinvolgimento del personale aziendale;
- > Impegno e sensibilità alle variazioni del mercato;
- > Garanzia della riservatezza, dell'integrità, della disponibilità e della protezione dei dati personali;
- > Attenzione nell'erogazione di servizi in modalità Cloud Saas & Iaas;
- > Impegno alla concretizzazione della presente politica.

Nella redazione del presente documento sono stati considerati i fattori interni ed esterni e le parti interessate.

2.1 Individuazione delle necessità del cliente

TECSIS Srl ricerca la soddisfazione dei propri clienti attraverso la gamma dei servizi offerti, la correttezza e la professionalità del servizio, la disponibilità e la cortesia del personale, la flessibilità alle richieste del Cliente e la rapidità nell'erogazione.

Tale soddisfazione viene garantita nel tempo da attività dirette al miglioramento continuo, sia in termini di servizio reso al Cliente che di efficienza nei processi interni.

2.2 Organizzazione nell'erogazione dei servizi

Essere un'azienda organizzata significa avere obiettivi e politiche aziendali, ruoli, compiti, flussi informativi, attività pianificate in maniera chiara e risorse adeguate alle esigenze.

Poiché tutto ciò deve riflettersi sull'immagine di **TECSIS Srl**, si è stabilito di dotarsi di precise regole di comportamento interno. Inoltre, viene garantita particolare attenzione al rispetto dei livelli di servizio standard o pattuiti.

2.3 Impegno e sensibilità alle variazioni del mercato

Poiché le esigenze della clientela possono cambiare con una certa frequenza, ci si pone l'obiettivo di essere sempre in grado di preavvertire le richieste e di adeguarsi ad esse, in modo che tutte le strutture aziendali siano in grado di conformarsi in tempi adeguati alle nuove esigenze sorte e alle quali la clientela richiede particolare attenzione.

2.4 Coinvolgimento del personale aziendale

Il management di **TECSIS Srl** è consapevole che le persone costituiscano il Know how: la vera forza dell'azienda. Per questo si preoccupa di migliorarne le competenze e di sensibilizzarle sulle conseguenze della mancata soddisfazione delle aspettative della Clientela.

2.5 Garanzia della Riservatezza, dell'Integrità, della Disponibilità e della protezione dei dati personali

Il management di **TECSIS Srl** ritiene di vitale importanza salvaguardare la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la protezione dei dati della propria clientela, degli utenti della propria clientela e del proprio patrimonio informativo; è per questo che l'impegno per l'aggiornamento dei propri sistemi, la relazione con associazioni di categoria, la presenza di personale competente e qualificato in tale ambito è sempre costante e adeguatamente monitorato.

2.6 **Attenzione nell'erogazione di servizi in modalità Saas**

L'erogazione di servizi offerti sfruttando le caratteristiche della nuvola (cloud) hanno la necessità di particolari attenzioni che **TECSIS Srl** ha considerato di:

- garantire fin dalla progettazione un debito isolamento dei dati di ogni cliente tramite una puntuale compartimentazione,
- applicare procedure di controllo per l'accesso amministrativo ai servizi cloud,
- valutare continuamente i rischi inerenti agli accessi privilegiati da parte del personale garantendone autorizzazioni pertinenti e non eccedenti rispetto allo scopo dell'attività e tracciatura delle attività.

2.7 Impegno alla concretizzazione della presente politica

TECSIS Srl è consapevole che, senza un adeguato impegno anche economico, non è possibile ottenere gli obiettivi indicati nel presente documento.

Pertanto, si impegna a mantenere un adeguato livello di investimento, impegnando le necessarie risorse economiche sulla conservazione e sul continuo miglioramento del proprio Sistema di Gestione Integrato, per rendere perseguibili, a tutti i livelli, i proponenti qui esposti.

3 Responsabilità

La Direzione di **TECSIS Srl** è responsabile dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato, in coerenza con la mission aziendale, valutando eventuali azioni da intraprendere a fronte di eventi come:

- evoluzioni significative nell'ambito dei servizi proposti;
- nuove minacce rispetto a quelle considerate nell'attività di analisi del rischio;
- significativi incidenti di sicurezza delle informazioni e/o data breach;
- evoluzione del contesto normativo o legislativo in materia di prodotti/servizi distribuiti, di trattamento sicuro delle informazioni e dei dati personali.

La politica è formalizzata nel Sistema di Gestione Integrato e viene costantemente aggiornata per assicurare il suo continuo miglioramento ed è condivisa con l'organizzazione, le parti interessate attraverso anche i canali di comunicazione.