

## Politica per la gestione di un sistema di gestione integrato REV02

### GENERALITÀ

È stata stabilita la presente Politica del proprio Sistema di Gestione Integrato rispondente alle norme:

- UNI EN ISO 9001
- UNI CEI ISO/IEC 20000-1
- UNI EN ISO 22301
- UNI CEI ISO/IEC 27001
- ISO/IEC 27017
- ISO/IEC 27018

per pianificare, stabilire, attuare, condurre, monitorare, riesaminare, tenere aggiornato e migliorare continuamente il sistema stesso, considerando e condividendo pienamente i seguenti principi:

- La soddisfazione e ricerca delle esigenze del Cliente;
- L' Organizzazione nell'erogazione dei Servizi, nel rispetto delle SLA (Service Level Agreement) pattuite;
- La salvaguardia della Riservatezza, dell'Integrità, della Disponibilità e della Data Protection dei dati della propria Clientela;
- La particolare attenzione alla gestione dei Servizi in Cloud;
- Il rispetto della necessità di Continuità Operativa dei servizi messi a disposizione dei nostri clienti, nell'ambito dello scopo e del campo di applicazione stabilito;
- L'attenzione e la sensibilità alle variazioni del mercato;
- Il Coinvolgimento del Personale Aziendale;
- L'impegno finanziario all'attuazione della presente Politica.

Nella redazione del presente documento sono stati considerati i Fattori Interni ed esterni e le Parti Interessate. La presente Politica è diffusa a tutti i soggetti sia interni che esterni interessati.

Questa politica sarà oggetto di riesame annuale.

### SODDISFAZIONE E RICERCA DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE

Viene ricercata 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.

### ORGANIZZAZIONE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Essere un'azienda organizzata significa avere obiettivi e politiche aziendali, ruoli, compiti, flussi informativi chiari, con attività pianificate in maniera lineare, con risorse adeguate alle esigenze. Poiché tutto ciò deve riflettersi sul comportamento di questa azienda, si è stabilito di dotarsi di precise regole di comportamento interno, che garantiscano efficienza, efficacia e il rispetto durante l'erogazione dei servizi delle SLA pattuite.

### SALVAGUARDARE LA RISERVATEZZA, L'INTEGRITÀ, LA DISPONIBILITÀ E LA PRIVACY DEI DATI

Si ritiene di vitale importanza salvaguardare la Riservatezza, l'Integrità la Disponibilità e la Privacy dei dati della propria clientela (Data Protection), 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 organismi di controllo e verifica, anche istituzionali, la presenza di personale competente e qualificato in tale ambito è sempre costante e adeguatamente monitorato.

### **SERVIZI IN CLOUD**

Per i servizi offerti in cloud vengono continuamente valutati i rischi inerenti gli accessi privilegiati da parte di personale interno garantendone autorizzazioni pertinenti e non eccedenti rispetto allo scopo dell'attività e tracciatura delle attività, vengono garantiti fin dalla progettazione un debito isolamento dei dati di ogni cliente tramite una puntuale compartimentazione, vengono applicate procedure di controllo per l'accesso amministrativo ai servizi cloud, ogni comunicazione ai clienti dei servizi cloud viene notificata via PEC con congruo anticipo per la gestione delle modifiche, Viene perseguita particolare attenzione alla sicurezza della virtualizzazione e all' accesso e protezione dei dati dei clienti dei servizi cloud, vi sono procedure per la gestione del ciclo di vita degli account dei clienti dei servizi cloud, le comunicazioni delle eventuali violazioni di sicurezza vengono sempre notificate e vengono seguite le linee guida per lo scambio di informazioni con la Polizia postale delle comunicazioni per aiutare le eventuali indagini forensi.

### **RISPETTARE LA NECESSITÀ DI CONTINUITÀ OPERATIVA DEI SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DEI NOSTRI CLIENTI**

Viste le aspettative della Clientela, questa Azienda è consapevole dell'importanza di una adeguata Continuità Operativa dei servizi erogati.

Pertanto, si è impegnata nella costruzione di sistemi idonei al rispetto degli indicatori di RTO e RPO stabiliti, e mantiene tale impegno attraverso: una revisione continua dell'infrastruttura predisposta; diffondendo l'attenzione per la Business Continuity a tutti i settori e a tutti i dipendenti, con l'obiettivo di renderli tutti quanti più consapevoli.

### **ATTENZIONE E SENSIBILITÀ ALLE VARIAZIONI DEL MERCATO**

Poiché il Cliente cambia, ci si pone l'obiettivo di essere sempre in grado di preavvertire le sue 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.

### **COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE AZIENDALE**

È convinzione di questa Azienda che le persone costituiscano l'essenza e la vera forza di questa organizzazione. Per questo si preoccupa di migliorarne le competenze e di sensibilizzarle sulle conseguenze della mancata soddisfazione delle aspettative del Cliente.

### **IMPEGNO FINANZIARIO ALL'ATTUAZIONE DELLA PRESENTE POLITICA**

Si è consapevole che, senza un adeguato impegno finanziario, non è possibile ottenere gli obiettivi indicati nel presente documento. Pertanto, si impegna a mantenere un adeguato livello di investimento, dirottando le necessarie risorse economiche sul mantenimento del proprio Sistema di Gestione Integrato, per rendere perseguibili, a tutti i livelli, i propositi qui stabiliti.

Marcon, 02/11/2020

**Halley Veneto S.r.l.**

Quinto Paolo

