

## SETI Srl

### 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.

# Politica del Sistema di Gestione Integrato

### INDICE DELLE REVISIONI

Versione	Data	Oggetto	Redatto	Verificato	Approvato
00	08/10/2019	Prima emissione	RGSI	RGSI	RDD

## **SOMMARIO**

1 SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE	3
2 PRESENTAZIONE	3
3 CAMPO DI APPLICAZIONE	4
4 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	4
5 RESPONSABILITA'	5

## 1 SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di definire la Politica del Sistema di Gestione Integrato aziendale al fine di comunicare l'impegno di **SETI Srl** nel perseguire i principi di Qualità, di Sicurezza delle Informazioni e di Protezione dei Dati Personali necessari a implementare e governare l'insieme delle misure organizzative, logiche e fisiche necessarie a garantire la qualità del servizio/prodotto fornito il suo continuo miglioramento, la soddisfazione del cliente e la protezione del patrimonio informativo dell'azienda.

Il presente documento è redatto in conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 comprese le estensioni di certificazione ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019.

## 2 PRESENTAZIONE

La presente Politica è stata formulata in accordo e su indicazioni della Direzione di **Seti Srl** e redatta congiuntamente con il Responsabile Gestione del Sistema Integrato RGSi.

La Politica è relativa al sistema di gestione integrato, sia per quanto riguarda gli aspetti di Qualità che di Sicurezza delle informazioni, e sarà riesaminata annualmente secondo i piani stabiliti direttamente dalla Direzione stessa.


I principi della Politica di Gestione Integrata sono:

- la soddisfazione e ricerca delle esigenze del Cliente;
- l'organizzazione nell'erogazione dei Servizi, nel rispetto degli SLA (Service Level Agreement) pattuiti;
- la salvaguardia della Riservatezza, dell'Integrità, della Disponibilità e della Protezione dei Dati personali gestiti dalla propria Clientela;
- la particolare attenzione alla gestione dei Servizi in Cloud;
- 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.

Nell'ambito della gestione delle attività di **SETI Srl** attraverso la propria infrastruttura tecnologica, l'osservanza dei livelli di sicurezza stabiliti attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione Integrato assicura:

- un'elevata immagine dell'organizzazione;
- la soddisfazione delle parti interessate (stakeholders);
- il rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali;
- la rilevazione di eventi anomali, incidenti e vulnerabilità dei sistemi informativi al fine di rispettare la sicurezza e la disponibilità dei servizi e delle informazioni;
- la rilevazione di incidenti informatici e di violazione dei dati personali (data breach) al fine di rispettare le disposizioni di legge;

	<b>POL01 - Politica del Sistema di Gestione Integrato</b>	<b>SGI</b>
---	---	------------

- la continuità operativa tramite regole di disaster recovery, attraverso l'applicazione di procedure di sicurezza stabilite.

### 3 CAMPO DI APPLICAZIONE

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.

### 4 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

#### Soddisfazione e ricerca delle esigenze/bisogni della clientela

**SETI Srl** ricerca la soddisfazione dei propri Clienti attraverso i servizi offerti, la osservanza 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.

A tale scopo il personale dell'azienda ha partecipato a corsi di aggiornamento per migliorare la gestione del servizio (service management).

#### Organizzazione nell'erogazione dei servizi

Essere un'azienda nel panorama attuale 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 della compagine di SETI Srl, si è stabilito di dotarsi di precise regole di comportamentali, che garantiscano efficienza, efficacia e il rispetto durante l'erogazione dei servizi di quanto viene pattuito.

#### Salvaguardare la Riservatezza, l'Integrità, la Disponibilità e la Protezione dei Dati Personali

SETI Srl ritiene di vitale importanza salvaguardare la Riservatezza, l'Integrità la Disponibilità nonché provvedere alla Protezione dei dati Personali 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 le parti interessate, la presenza di personale competente e qualificato in tale ambito è sempre costante e adeguatamente monitorato.

L'impegno si estenderà anche alla resilienza, così come citata dal GDPR, al fine di garantire una ulteriore misura di sicurezza delle informazioni e dei dati personali.

#### Cloud Computing

Per i servizi offerti sfruttando le caratteristiche della nuvola (cloud):

- 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;

- vengono continuamente valutati 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;
- vengono notificate via PEC la comunicazione ai clienti dei servizi cloud con congruo anticipo per la gestione delle modifiche.

Viene inoltre posta particolare attenzione alla sicurezza della virtualizzazione e all' accesso e protezione dei dati dei clienti dei servizi cloud tramite:

- procedure per la gestione del ciclo di vita degli account dei clienti dei servizi cloud;
- la notifica delle eventuali violazioni di sicurezza viene sempre notificata;
- la predisposizione delle evidenze, in caso di incidenti, per garantire indagini forensi.

### **Sensibilità alle variazioni di mercato**

Le richieste ed esigenze della Clientela cambiano continuamente pertanto, ci si pone l'obiettivo di essere sempre in grado di anticipare le richieste e/o di adeguarsi ad esse, in modo che tutte le strutture delle aziende o organizzazioni alle quali eroghiamo i nostri servizi siano in grado di conformarsi in tempi adeguati alle nuove esigenze sorte.

### **Coinvolgimento aziendale**

È convinzione di **SETI Srl** che le persone costituiscano il Know how, l'essenzialità e la vera forza dell'organizzazione.

Per questo si preoccupa di migliorarne le competenze e di sensibilizzarle sulle conseguenze della mancata soddisfazione delle aspettative della Clientela.

### **Impegno alla concretizzazione della presente politica**

**SETI Srl** è consapevole che, senza un adeguato impegno anche finanziario, 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 decisi.

## **5 RESPONSABILITA'**

La Direzione di **SETI Srl** è responsabile 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 erogati;
- nuove minacce rispetto a quelle considerate nell'attività di analisi del rischio;
- significativi incidenti di sicurezza o data breach;
- evoluzione del contesto normativo o legislativo in materia 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 (stakeholders) attraverso i canali di comunicazione.

