

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

IN ACCORDO ALLA NORMA ISO 9001:2015 E ALLA NORMA ISO/IEC 27001:2022

CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

**COMMERCIALIZZAZIONE, MESSA IN SERVIZIO ED ASSISTENZA DI PRODOTTI HARDWARE E SOFTWARE;
ASSISTENZA TECNICA E CONSULENZA INFORMATICA;
EROGAZIONE DI FORMAZIONE IN AMBITO IT;
PROGETTAZIONE, SVILUPPO E MESSA IN SERVIZIO DI SOFTWARE APPLICATIVI GESTIONALI.**

Esperienza, competenza e spirito d'innovazione da sempre contribuiscono alla crescita della nostra azienda. Ci siamo affermati, anno dopo anno, perché viviamo gli obiettivi dei nostri Clienti come se fossero i nostri: quando la soddisfazione è condivisa vale molto di più. Abbiamo cura di chi ci sceglie e salvaguardiamo le nostre risorse umane, che sono il patrimonio e il cuore di SISTEMI: soci e dipendenti da sempre più uniti per migliorare costantemente anno dopo anno. Obiettivi primari dell'Organizzazione sono l'ottenimento della completa soddisfazione delle esigenze, delle aspettative del Cliente e del mercato e il conseguimento e il mantenimento, attraverso l'offerta dei propri servizi, di un'ottima reputazione in fatto di Qualità e sicurezza delle informazioni.

La pianificazione delle attività, la strutturazione per processi, l'abitudine a seguire scrupolosamente le procedure aziendali, le continue ed attente attività di verifica, permettono all'azienda di ottenere un elevato grado di soddisfazione della Clientela e garantire standard elevati circa la sicurezza delle informazioni.

Circa quest'ultimo aspetto, l'Organizzazione pone grande attenzione alla progettazione, alla gestione e alla manutenzione della propria struttura tecnologica, fisica, logica ed organizzativa e conseguentemente, impegna la propria organizzazione e le proprie persone a sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni nell'ambito delle attività svolte e dei servizi erogati al fine di garantire la disponibilità l'integrità e la riservatezza dei dati, oltre che delle informazioni e degli accessi.

Tutte le persone che lavorano e/o collaborano con l'Organizzazione sono impegnate a rispettare i seguenti principi:

1. **Riservatezza:** assicurare che l'informazione sia accessibile solamente ai soggetti e/o ai processi debitamente autorizzati e che le informazioni non siano rese disponibili o divulgate a persone o entità non autorizzate;
2. **Integrità:** salvaguardare la consistenza dell'informazione da modifiche non autorizzate e garantire che l'informazione non subisca modifiche o cancellazioni a seguito di errori o di azioni volontarie, ma anche a seguito di malfunzionamenti o danni dei sistemi tecnologici;
3. **Disponibilità:** assicurare che gli utenti autorizzati abbiano accesso alle informazioni e agli elementi architettonici associati quando ne fanno richiesta;
4. **Controllo:** assicurare che la gestione dei dati avvenga sempre attraverso processi e strumenti sicuri e testati;
5. **Autenticità:** garantire una provenienza affidabile dell'informazione.
6. **Privacy:** garantire la protezione ed il controllo dei dati personali.

La Direzione è fortemente impegnata a una grande responsabilizzazione di tutte le persone che lavorano per e con l'Organizzazione nel garantire la rigerosità del proprio operato per adempiere, con la massima attenzione, ai compiti assegnati. In particolare, questo obiettivo è perseguito attraverso l'impegno a garantire:

- il rispetto delle leggi e normative vigenti;
- l'efficienza operativa e affidabilità dei processi di sviluppo prodotti e servizi correlati;
- le condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro per il personale e terzi;
- la continuità e l'efficienza dei processi organizzativi e operativi al fine di prevenire e ridurre al minimo l'impatto degli incidenti volontari o casuali sulla sicurezza dei dati/informazioni gestite;
- la protezione dei mezzi resi disponibili, ed il loro corretto utilizzo;
- la riservatezza, la correttezza e la disponibilità dei dati/informazioni gestiti dall'organizzazione e la salvaguardia della proprietà intellettuale;
- l'adozione di misure di prevenzione di anomalie di processo/prodotto/servizio.

La Politica Aziendale integrata per la Qualità e sicurezza delle informazioni è indirizzata verso i seguenti aspetti:

RICERCA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

- ✓ Comprendere/ anticipare le esigenze dei Clienti, per fornire/ proporre loro prodotti/ servizi che rispondano pienamente alle loro esigenze o individuino esigenze nascoste, verificando i livelli di soddisfazione conseguiti;
- ✓ Definire Condizioni di Fornitura trasparenti ed inequivocabili, soddisfacendo tutte le richieste di chiarimento ricevute dai Clienti;
- ✓ Fornire soluzioni efficienti ed efficaci, non quindi solo prodotti/ servizi, bensì un qualcosa che generi utilità per il Cliente e gli consenta di risolvere problemi e/o cambiare modalità organizzative, migliorando la produttività delle sue attività;
- ✓ Fornire soluzioni col miglior rapporto Prezzo/ Qualità, ovvero non quelle più costose, ma quelle "giuste" e più opportune per il profilo del Cliente;

- ✓ Fornire, laddove possibile e consigliabile, soluzioni personalizzate che, a seguito di preventiva disamina delle richieste del Cliente, consentano allo stesso la massima efficienza, efficacia e soddisfazione;
- ✓ Fornire Consulenza, Formazione e Assistenza al fine di favorire la migliore implementazione ed utilizzo dei prodotti/ servizi offerti, l'apprendimento degli strumenti e garantire il post-vendita, per la soluzione delle problematiche segnalate dai Clienti;
- ✓ Fornire Consulenza anche a nuovi potenziali Clienti di cui si conoscono informazioni utili ad orientare le attività di marketing e che, dopo un primo approccio/ contatto, potrebbero agevolare lo sviluppo di una relazione commerciale;
- ✓ Avere un parco fornitori qualificato e costantemente tenuto sotto controllo.
- ✓ La puntualità, rapidità e flessibilità nel rendere disponibile al Cliente le adeguate risorse, rispettando completamente i requisiti definiti in fase contrattuale.
- ✓ Garantire, tramite numerosi controlli in process, un servizio valido ed affidabile nel tempo.

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

- ✓ Tenere costantemente informato tutto il personale aziendale sugli obiettivi e sui risultati conseguiti dall'azienda.
- ✓ Diffondere/ Mantenere una Cultura aziendale orientata alla qualità, cura e soddisfazione del Cliente e sicurezza delle informazioni;
- ✓ Mantenere un elevato livello di motivazione, responsabilizzazione e coinvolgimento del personale;
- ✓ Assicurare l'addestramento e formazione del personale, onde garantire i livelli di competenza necessari e lo sviluppo dell'organizzazione e la crescita professionale;
- ✓ Diffondere benessere sociale, attraverso il mantenimento e/o sviluppo dei livelli occupazionali;

L'INTERFACCIA CON IL MERCATO

- ✓ Aumentare la potenzialità sul territorio ottimizzando i servizi già acquisiti nel tempo e acquisendone di nuovi attraverso la cura dell'immagine aziendale e degli aspetti commerciali.
- ✓ Comprendere il Trend del Mercato di riferimento, per coglierne e/o anticiparne le opportunità;
- ✓ Monitorare il posizionamento competitivo dell'Azienda, per migliorare la propria quota di mercato o decidere quali mutamenti attuare per diversificare la propria offerta e riposizionare il proprio core business (prima che si corra il rischio di divenire attori maturi o obsoleti);
- ✓ Rispettare tutte le leggi cogenti, in particolare quelle tecniche, del lavoro, della sicurezza, dell'ambiente, nonché in materia di tutela del Trattamento dei Dati personali e di sicurezza delle informazioni

CERTIFICAZIONI AZIENDALI

- ✓ Ottenere e mantenere la certificazione per la gestione qualità secondo norma ISO 9001:2015 e la certificazione per la sicurezza delle informazioni secondo la norma ISO/IEC 27001:2022
- ✓ Verificare l'applicazione del sistema di gestione attraverso informazioni documentate, mezzi e risorse necessarie dove vengano identificate chiaramente le responsabilità, per consentire un miglioramento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi fissati e la qualità del servizio reso.
- ✓ Determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per garantire che il sistema possa conseguire risultati attesi, prevenendo le possibili situazioni di non conformità e/o soddisfazione, accrescendo gli effetti desiderati dalla direzione.
- ✓ Garantire il miglioramento continuo del Sistema di gestione integrato (qualità e sicurezza delle informazioni)

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

- ✓ Mantenere standard di lavoro conformi alle prescrizioni legali in materia di salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro (D.lgs. 81/08).
- ✓ Salvaguardare la salute e sicurezza dei lavoratori come elemento fondamentale per assicurare una continua crescita ed un livello d'eccellenza nel proprio campo;
- ✓ Rispettare scrupolosamente la legislazione vigente, valutando tutti i rischi ai quali sono esposti i lavoratori ed adottando tutte le misure di prevenzione e protezione opportune;
- ✓ Elaborare e mettere a punto piani di sicurezza contenenti le misure e le procedure necessarie a prevenire eventi accidentali o situazioni di emergenza nonché le misure per contenere gli effetti negativi, da adeguare in funzione dell'evoluzione delle attività;
- ✓ Informare, formare, addestrare e sensibilizzare tutti i lavoratori affinché svolgano i loro compiti in sicurezza e assumano le loro responsabilità in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- ✓ Rispettare le caratteristiche personali dei dipendenti, creando un ambiente di lavoro in cui ognuno possa esprimersi al massimo delle proprie capacità.

LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

- ✓ Verificare il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento Europeo n. 2016/679, nonché l'impianto privacy implementato dall'Organizzazione;
- ✓ Determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per garantire una corretta gestione e protezione nel trattamento di dati personali;
- ✓ Tutelare i dati personali e ridurre al minimo i rischi di distruzione, di perdita degli stessi, di accesso non autorizzato e utilizzo non consentito o non conforme alle finalità di raccolta;
- ✓ Individuare periodicamente e adottare misure di sicurezza tecniche ed organizzative adeguate;
- ✓ Sensibilizzare il personale autorizzato circa l'importanza di una gestione corretta dei dati personali affidati dal Titolare del trattamento;
- ✓ Comunicare e diffondere le informazioni verso l'esterno esclusivamente per lo svolgimento delle attività aziendali nel rispetto delle normative vigenti.

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

- ✓ Garantire che l'organizzazione abbia piena conoscenza delle informazioni gestite e valuti di volta in volta la loro criticità, al fine di agevolare l'implementazione di adeguati livelli di protezione;
- ✓ Garantire che l'accesso alle informazioni avvenga in modo sicuro e adatto a prevenire i trattamenti non autorizzati o realizzati senza i diritti necessari;
- ✓ Collaborare al trattamento delle informazioni adottando procedure volte al rispetto di adeguati livelli di sicurezza;
- ✓ Garantire che l'organizzazione e le terze parti che collaborano al trattamento delle informazioni siano adeguatamente formate e abbiano piena consapevolezza delle problematiche relative alla sicurezza;
- ✓ Garantire che le anomalie e gli incidenti aventi ripercussioni sul sistema informativo, sui servizi e sui livelli di sicurezza aziendale siano tempestivamente riconosciuti e correttamente gestiti attraverso efficienti sistemi di prevenzione, comunicazione e reazione al fine di minimizzare l'impatto sul business;
- ✓ Verificare che l'accesso alla sede ed ai singoli locali aziendali avvenga esclusivamente da personale autorizzato, a garanzia della sicurezza delle aree e degli asset presenti;
- ✓ Verificare la conformità con i requisiti di legge ed il rispetto degli impegni di sicurezza stabiliti nei contratti con le terze parti;
- ✓ Garantire 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, nonché la business continuity aziendale e il disaster recovery, attraverso l'applicazione di procedure di sicurezza stabilite;
- ✓ Adottare e monitorare l'osservanza dei livelli di sicurezza stabiliti attraverso l'implementazione SGSI (sistema di gestione della sicurezza delle informazioni);
- ✓ Garantire il rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di sicurezza per la propria infrastruttura tecnologica e organizzativa;
- ✓ Selezionare partner affidabili dal punto di vista della gestione in sicurezza delle informazioni e della protezione dei dati personali

LA POLITICA INTEGRATA SOPRA DESCRITTA VIENE COMUNICATA TRAMITE L'AUSILIO DELLA BACHECA INTERNA E AD OGNI RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE O IN CASO DI CAMBIAMENTI SIGNIFICATIVI NE VIENE VERIFICATA LA SUA ADEGUATEZZA.

CUNEO (CN), 11/11/2025

La Direzione Aziendale

SISTEMI CUNEO SRL
L'Amministratore
Alberto Agù