

# POLITICA AZIENDALE

Gruppo Informatica e Servizi GIES Srl

V6\_1\_20241029

## 1 – Scopo e campo di applicazione del documento

1.1 Scopo di questo documento è stabilire la Politica Aziendale, sia in termini generali e quindi in ragione della mission, sia in dettaglio descrivendo i processi operativi ideati per il raggiungimento degli obiettivi conseguentemente derivati. Ciò in materia di:

- 1) Miglioramento del clima aziendale;
- 2) Miglioramento dei rapporti con la clientela;
- 3) Miglioramento della sicurezza delle informazioni;
- 4) Miglioramento nella gestione dei servizi IT.

Nel delineare lo scopo ed il campo di applicazione del presente documento si tengono presenti le normative relative alle norme:

- a) ISO 9001:2015
- b) ISO/IEC 20000-1:2018
- c) ISO/IEC 27001:2022
- d) ISO/IEC 27017:2015
- e) ISO/IEC 27018:2019
- f) ISO/IEC 27701:2019
- g) UNIPDR 125:2022

## 2 – Mission aziendale

### 2.1 Miglioramento del clima aziendale

Il miglioramento del clima aziendale rappresenta un'attività di centrale importanza, ciò in quanto il personale dipendente costituisce il primo asset dell'azienda. I macro-obiettivi collegati al miglioramento del clima aziendale sono di seguito descritti:

- *Fidelizzazione del personale dipendente* attraverso la promozione dei valori aziendali: collaborazione, cortesia, professionalità;
- *Promozione di azioni volte alla massimizzazione del benessere del personale dipendente* nel rispetto dei principi di economicità ed efficienza dei processi aziendali, garantendo l'equilibrio del bilancio aziendale, agendo nel rispetto delle normative vigenti;
- *Efficientamento ed innovazione, teorica e pratico-tecnologica, dei processi di lavoro* al fine di garantire un grado di dinamicità aziendale tangibile a supporto del senso di appartenenza del personale dipendente, laddove è auspicato che un'attività lavorativa eseguita con modalità sempre più efficienti e migliorative possa non soltanto soddisfare il personale impiegato, ma coinvolgere il personale stesso nel divenire parte attiva del processo di miglioramento;
- *Promozione di iniziative formative per il personale dipendente* con lo scopo di accrescerne il bagaglio di competenze individuali, necessarie ad ognuno/a per trovare soddisfazione nello svolgimento della propria attività lavorativa.

## 2.2 Miglioramento dei rapporti con la clientela

Il miglioramento dei rapporti con la clientela rappresenta un'attività di centrale importanza, ciò in quanto i clienti rappresentano il secondo asset dell'azienda. I macro-obiettivi collegati al miglioramento dei rapporti con la clientela sono di seguito descritti:

- *Fidelizzazione dei clienti* acquisiti ed aumento della soddisfazione degli stessi erogando servizi personalizzati, riducendo al massimo il grado di asetticità dei contatti tra azienda e clienti operando con collaborazione, cortesia, professionalità;
- *Incremento del parco clienti* acquisiti e decremento del parco clienti persi;
- *Incremento dei servizi offerti* e massimizzazione degli sforzi aziendali nel soddisfacimento delle necessità manifestate dai clienti, tenendo in debita considerazione i principi di economicità ed efficienza dei processi aziendali;
- *Incremento della velocità di reazione alle richieste provenienti dai clienti*, acquisiti e potenziali;
- *Incremento della velocità di reazione agli stimoli provenienti dal progresso tecnologico* e dal modificarsi del perimetro normativo/legislativo al fine di mantenere alto il livello dei servizi offerti e delle soluzioni informatiche sviluppate ed erogate;
- *Incremento dell'efficacia del trasferimento dei valori aziendali* ai clienti attraverso strategia di comunicazione ponderate che mirino al consolidamento di una immagine aziendale collegata ai concetti di eccellenza, competenza ed affidabilità nell'orizzonte di una incondizionata disponibilità a trovare, assieme al cliente, soluzioni condivise per l'erogazione dei servizi e delle soluzioni informatiche, tenendo in debita considerazione i principi di economicità ed efficienza dei processi aziendali.

## 2.3 Miglioramento della sicurezza delle informazioni

Il miglioramento dei livelli di sicurezza delle informazioni rappresenta un'attività di centrale importanza, in quanto assicura il corretto svolgimento dei processi messi in atto per il raggiungimento dei due macro-obiettivi di cui ai punti 2.1 e 2.2 del presente documento. I macro-obiettivi collegati al miglioramento dei livelli di sicurezza delle informazioni sono di seguito descritti:

- *Incremento della riservatezza*, dell'integrità e della disponibilità delle informazioni;
- *Incremento dell'attenzione* dedicata ai requisiti normativi, legislativi e nei riguardi delle best practice, con particolare riferimento alla salvaguardia dei dati personali;
- *Incremento dell'efficienza* nella gestione di eventi ed incidenti che interessano la sicurezza delle informazioni;
- *Incremento della formazione* del personale aziendale riguardo agli obblighi ed alle responsabilità di ciascuno/a nella gestione in sicurezza delle informazioni;
- *Incremento del monitoraggio delle performance* e dello stato di salute del SGSI, con lo scopo di raggiungere i livelli di servizio definiti sia dagli obiettivi aziendali sia dai contratti con i clienti;
- *Incremento continuo del SGSI*.

## 2.4 Miglioramento nella gestione dei servizi IT

Il miglioramento della gestione dei servizi IT rappresenta un'attività di fondamentale importanza per garantire la qualità e la continuità operativa dei servizi forniti dall'azienda. L'adozione di pratiche conformi alla ISO/IEC 20000-1 è un obiettivo prioritario, volto a strutturare e ottimizzare i processi di gestione dei servizi in un'ottica di efficacia e sostenibilità. I macro-obiettivi collegati al miglioramento nella gestione dei servizi IT sono di seguito descritti:

- *Implementazione di un Sistema di Gestione conforme alla ISO/IEC 20000-1 per processi efficaci e coerenti, supportato da monitoraggio e revisione costante.*
- *Aumento della capacità di risposta a incidenti e richieste per migliorare la continuità e la soddisfazione del cliente, con una gestione proattiva delle modifiche.*
- *Promozione della trasparenza e comunicazione efficace con clienti e stakeholder tramite report dettagliati e pratiche di gestione del rischio.*
- *Formazione continua del personale per rafforzare le competenze e garantire l'efficienza operativa dei servizi IT.*

### **3.1 – Politica per il miglioramento del clima aziendale**

Il miglioramento del clima aziendale viene misurato attraverso specifiche attività demandate a specifici soggetti incaricati di promuovere le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi individuati ed al conseguente monitoraggio dei risultati di dette azioni.

Gli obiettivi che l'azienda si prefigge di raggiungere sono scelti tra i seguenti:

- *Aumento della soddisfazione e della produttività dei dipendenti;*
- *Aumento delle attività formative verso i dipendenti;*
- *Miglioramento delle performance dei singoli dipendenti e dei Settori nei quali operano;*
- *Mantenimento di un proficuo e produttivo dialogo tra Settori;*
- *Redazione e pubblicazione del Codice Etico Aziendale;*
- *Redazione e pubblicazione della Politica per la Parità di Genere;*

### **3.2 – Politica per il miglioramento dei rapporti con la clientela**

Il miglioramento dei rapporti con la clientela viene misurato attraverso attività demandate a specifici soggetti incaricati di promuovere le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi individuati e al conseguente monitoraggio dei risultati di dette azioni.

Gli obiettivi che l'azienda si prefigge di raggiungere sono i seguenti:

- Aumento della soddisfazione dei clienti;
- Aumento del numero dei clienti acquisiti e mantenimento della clientela esistente;
- Miglioramento della comunicazione verso i clienti;
- Aumento del fatturato e del venduto;
- Redazione e pubblicazione del Codice Etico Aziendale.



### 3.3 – Politica per la sicurezza delle informazioni

La politica della sicurezza delle informazioni viene applicata nell'intero perimetro aziendale, al personale interno, ai collaboratori e per quanto di loro competenza ai fornitori ai quali l'azienda si rivolge e mira a veder garantita la sicurezza delle informazioni durante l'intero ciclo di progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi e delle soluzioni informatiche.

Gli obiettivi della politica della sicurezza delle informazioni adottata sono di seguito descritti:

- h) Instaurare opportuni livelli di protezione delle informazioni gestite durante le varie attività, in base alla loro criticità;
- Accertare che l'azienda e chiunque entri in contatto con le informazioni trattate nell'ambito lavorativo usino strumenti e metodologie adeguate;
  - Mantenere in sicurezza l'intera infrastruttura informativa, le reti, gli impianti ausiliari e il perimetro fisico dell'azienda;
  - Garantire che gli eventi e gli incidenti di sicurezza siano trattati in modo consapevole da tutto il personale aziendale.

A tal fine l'azienda ha stabilito apposite metodologie e individuato un team interno in grado di affrontare situazioni di emergenza, al fine di minimizzare l'impatto sul business;

- Operare in conformità di leggi e normative tenendo conto dell'ambito in cui opera principalmente l'azienda, ovvero il sistema della Pubblica Amministrazione, adeguando costantemente i propri processi di sviluppo ed erogazione dei servizi alle relative direttive e requisiti di sicurezza.

In particolare per il rispetto dei regolamenti, direttive e leggi riferibili alla protezione dei dati personali e della privacy degli interessati, sia nella posizione di titolare del trattamento sia in quella di responsabile.

- Erogare i servizi con salvaguardia dei principi di disponibilità, integrità e sicurezza delle informazioni garantendo il costante monitoraggio dei sistemi al fine di individuare qualsiasi minaccia alla salvaguardia dei dati;
- Formare il personale aziendale e i collaboratori che operano con le informazioni permettendo di operare con responsabilità e nel rispetto delle politiche aziendali;
- Selezionare i fornitori, compresi quelli utilizzati nell'erogazione dei servizi in modalità SaaS, considerando i requisiti di sicurezza e affidabilità descritti dalle politiche aziendali.

### 3.4 Politica per il miglioramento nella gestione dei servizi IT

La politica per il miglioramento nella gestione dei servizi IT si applica all'intero perimetro aziendale e mira a garantire che i servizi IT siano erogati in conformità agli standard internazionali, con particolare riferimento alla ISO/IEC 20000-1.

L'obiettivo è assicurare l'efficacia, la trasparenza e la qualità nella gestione dei servizi IT, a beneficio dell'azienda e dei suoi clienti.

Le azioni intraprese e i risultati sono monitorati regolarmente per migliorare costantemente il livello dei servizi erogati.

Gli obiettivi della politica per il miglioramento nella gestione dei servizi IT sono di seguito indicati:

- Implementazione di un Sistema di Gestione dei Servizi IT conforme agli standard della ISO/IEC 20000-1 per assicurare la coerenza e l'efficacia dei processi.
- Incremento della capacità di risposta agli incidenti e alle richieste di servizio per ridurre al minimo i tempi di inattività e migliorare la soddisfazione del cliente.
- Adozione di una gestione proattiva e strutturata delle modifiche per minimizzare l'impatto negativo sui servizi IT.
- Miglioramento della trasparenza e della comunicazione con i clienti e gli stakeholder attraverso report chiari e dettagliati sui livelli di servizio.
- Formazione continua del personale IT per accrescere le competenze nella gestione dei servizi, migliorando l'efficienza e l'efficacia operativa.
- Monitoraggio e revisione periodica dei processi IT per individuare aree di miglioramento e garantire l'allineamento agli obiettivi aziendali e alle esigenze dei clienti.
- Implementazione di pratiche per la gestione del rischio e la continuità del servizio, con l'obiettivo di mantenere alta la resilienza dei servizi IT.

Acquaviva (RSM), 29/10/2024  
GENERALE

IL DIRETTORE

