



POLITICA SGQ E SQSI

	IDONEITÀ	ADEGUATEZZA
Riesame (<i>Data e Firma</i>)	12/02/2025_____	12/02/2025_____
Approvazione (<i>Data e Firma</i>)	12/02/2025_____	12/02/2025_____
Livello di riservatezza	Pubblico	

CRONOLOGIA DELLE VERSIONI

DATA	REVISIONE	CREATA DA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
22/05/2020	1.0		Prima stesura
07/12/2023	1.1		Variazione Sistema integrato ISO27001 e ISO9001
12/02/2025	1.2		Aggiornamento normative derivato dal cambio norma ISO/IEC27001:2013 alla ISO/IEC27001:2022

RIFERIMENTI ALLE NORME

NORME	RIFERIMENTO PUNTUALE
ISO/IEC27001:2022	Paragrafo 5 “LEADERSHIP” Sotto paragrafo 5.2 “Politica”

SOMMARIO

1. CAMPO D’APPLICAZIONE, SCOPO E DESTINATARI _____ 3
2. POLITICA _____ 3
3. RESPONSABILITA’ _____ 3

1. CAMPO D'APPLICAZIONE, SCOPO E DESTINATARI

Lo scopo del presente documento è quello di descrivere la Politica del sistema gestione integrato SGQ e SGSI di Si.TEK Informatica Srl.

2. POLITICA

Si.TEK Informatica Srl ha deciso di conformare i propri processi per la sicurezza delle informazioni allo standard ISO/IEC27001:2022 con estensione alla ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 per quanto concerne la protezione delle informazioni inerenti:

Per la norma ISO/IEC27001:

Progettazione, erogazione, manutenzione, monitoraggio e protezione di servizi datacenter:

- **Datacenter (Housing, Hosting)**
- **Soluzioni Cloud oriented in modalità IaaS, PaaS e SaaS**
- **Backup, Disaster Recovery e Business Continuity con relativa assistenza specialistica**
- **Sicurezza gestita (firewall, antispam, web application firewall, antiDDoS)**
- **Web Hosting**
- **Posta Elettronica convenzionale**
- **Archiviazione in cloud**
- **Videoconferenze**
- **Server fisici e virtuali**

Per la norma ISO9001:

Progettazione, erogazione, manutenzione, monitoraggio e protezione di servizi datacenter:

- **Datacenter (Housing, Hosting)**
- **Soluzioni Cloud oriented in modalità IaaS, PaaS e SaaS**
- **Backup, Disaster Recovery e Business Continuity con relativa assistenza specialistica**
- **Sicurezza gestita (firewall, antispam, web application firewall, antiDDoS)**
- **Web Hosting**
- **Posta Elettronica convenzionale**
- **Archiviazione in cloud**
- **Videoconferenze**
- **Server fisici e virtuali**

PRINCIPI

I principi permanenti alla base della "Politica Aziendale" dell'azienda sono quelli riportati nel Manuale della Qualità. Tali principi mirano al governo e al controllo dei processi aziendali, nell'ambito di un miglioramento continuo, per il raggiungimento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.

Per l'attuazione efficace dei criteri della suddetta norma, sono indispensabili la condivisione, il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale nonché il rispetto dei requisiti di direttive, norme, regolamenti e leggi applicabili.

VISION AZIENDALE

Si.TEK vuole essere leader nello sviluppo, nella conduzione, nella gestione e nel supporto di soluzioni relative al modo del cloud computing.

Per raggiungere questi ambiziosi quanto importanti obiettivi Si.TEK, anche attraverso il costante monitoraggio delle esigenze e delle aspettative del mercato di riferimento, si propone di:

- conservare la posizione di leadership nel mondo del cloud computing;
- essere il principale riferimento nel mercato dei sistemi e degli impianti relativi ai servizi datacenter;
- continuare ad espandere la propria presenza nel campo dei servizi tecnologici;

Si.TEK Informatica è una realtà importante nell'universo dell'erogazione dei servizi relativi al cloud computing. Partendo dal cliente e dalla sua esigenza, Si.TEK fornisce soluzioni all'avanguardia in grado di garantire i livelli di performances e sicurezza più elevate mantenendo un ottimo rapporto qualità/Prezzo e affrontando con accuratezza e minuziosità tutte le fasi di implementazione del servizio, dalla progettazione dell'offerta più congeniale all'assistenza continua nel tempo.

POLITICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'organizzazione mette al primo posto i clienti creando valore aggiunto per i propri utenti: Si.TEK si propone di raggiungere questo scopo attraverso la ridefinizione continua e il rafforzamento della propria struttura non solo tramite la ricerca di prodotti all'avanguardia in grado di garantire livelli di sicurezza sempre più elevati ma anche attraverso la costante ricerca della soddisfazione complessiva delle parti coinvolte (i clienti, i fornitori e il proprio personale) nel pieno rispetto della società e dell'ambiente e conservando al contempo un buon rapporto qualità/Prezzo.

L'azienda è molto sensibile alla soddisfazione del cliente. Essa è perseguita attraverso la pianificazione dei processi e dei relativi controlli secondo gli standard definiti.

Anche nel prossimo futuro proseguiranno le indagini di customer satisfaction rivolte a conoscere il giudizio dei clienti sull'organizzazione nel suo insieme e sul servizio di assistenza tecnica esterna prestato.

Da questo lavoro si ottengono informazioni utili per stabilire eventuali azioni da intraprendere, influenzando i piani di miglioramento.

POLITICA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE

La politica della gestione delle risorse tiene in considerazione i seguenti aspetti principali:

- Le persone (coinvolgimento, incarichi, addestramento, formazione, qualificazione, sicurezza sul lavoro, compensi e incentivi);
- I Luoghi e le Infrastrutture (edifici, spazi di lavoro e servizi connessi, attrezzature, apparecchiature, software, ecc.);
- Gli Ambienti di lavoro.

Avendo già parlato dell'importanza del coinvolgimento degli addetti, la Politica Aziendale non prescinde dalla considerazione personale dei singoli dipendenti. Questa si manifesta attraverso una ponderata corresponsione di superminimi e incentivi legati alle mansioni, alle responsabilità e all'andamento economico.

L'Alta Direzione assicura ai vari settori la disponibilità di personale adeguatamente formato e aggiornato professionalmente, attraverso la predisposizione dei piani d'addestramento.

E' intenzione dell'azienda offrire ai propri collaboratori una formazione adeguata allo svolgimento delle mansioni affidate, nonché attrezzature e dotazioni personali efficienti, che possano garantire un lavoro affidabile e sicuro, nel pieno rispetto delle normative.

L'importanza di offrire luoghi e ambienti di lavoro idonei, puliti e confortevoli, é tenuta in alta considerazione.

POLITICA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE

La gestione finanziaria dell'azienda prevede l'acquisizione di risorse esterne attraverso i consueti canali bancari come l'affidamento per scoperti di conto corrente, gli anticipi commerciali, i finanziamenti, i leasing, i noleggi per l'acquisizione di cespiti e quanto ritenuto opportuno di volta in volta per le singole esigenze specifiche.

Per ridurre l'incidenza dei relativi oneri, la Direzione Amministrazione e Finanza tiene sotto costante controllo la corretta applicazione degli accordi e delle condizioni praticate dagli Istituti di credito.

POLITICA PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'azienda si prefigge il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità utilizzando il presente documento (completo degli obiettivi), le verifiche ispettive, la raccolta e l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive, i riesami della Direzione e tutto ciò ritenuto opportuno.

Le finalità del SG sono:

- Raggiungere la piena soddisfazione del cliente attraverso il miglioramento continuo dei processi aziendali;
- Garantire elevati standard di qualità nei servizi offerti ai clienti;
- Diffondere all'interno della propria realtà aziendale la cultura della qualità, a tutti i livelli; altresì si impegna a comunicare e diffondere il proprio impegno verso la qualità anche all'esterno della Società;
- Garantire ai Clienti un servizio di qualità, soddisfacendo i requisiti espliciti ed impliciti espressi dagli stessi;
- Assicurare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni alle parti interessate;
- Minimizzare l'impatto in caso di incidenti relativo alla sicurezza delle informazioni;
- Garantire la continuità dei servizi secondo quanto definito dalle normative vigenti e dai requisiti contrattuali;
- Migliorare in modo continuo la sicurezza delle informazioni contemperando l'evolversi continuo degli aspetti tecnologici;
- Pianificare i processi con un approccio risk-based al fine di attuare le azioni più idonee per valutare e trattare i rischi associati ai processi e sfruttare e rinforzare le opportunità identificate
- Si.Tek si impegna ad adottare misure per il contenimento degli impatti sul cambiamento climatico;

Si.TEK Informatica Srl si impegna ad un costante miglioramento del SG, tenendo conto che:

- L'esigenza nasce dalla necessità di rispondere alle molteplici richieste provenienti dall'esterno e dall'interno dell'organizzazione, inclusa la necessità di rispondere a quanto definito dal GDPR in materia di protezione dei dati personali di clienti e dipendenti.
- L'organizzazione ha individuato le figure di risk owner (di seguito RO) e le interfacce per le tematiche di sicurezza delle informazioni verso le terze parti. I RO riporteranno sugli andamenti e sullo stato della sicurezza delle informazioni con cadenza definita.
- L'organizzazione ha incaricato il reparto ICT aziendale con il supporto dei consulenti esterni per aspetti tecnologici per la sicurezza delle informazioni ed il supporto alla definizione del SG. Il reparto ICT svolge anche il ruolo di gestore delle anomalie tecniche e degli incidenti di sicurezza delle informazioni.
- Si.TEK ha definito obiettivi che vengono aggiornati in occasione del Riesame della Direzione o quando ritenuto necessario dalla Direzione di SiTEK. I RO ed il Quality Manager sono responsabili del loro monitoraggio e della rilevazione di eventuali anomalie rispetto a quanto predisposto.
- SiTEK predispone, con frequenza annuale, programmi di formazione e di audit interni per mezzo dei quali assicura il controllo del proprio SG.
- SiTEK si impegna al rispetto delle leggi e direttive in materia di protezione dei dati e di sicurezza delle informazioni nonché delle prescrizioni legislative applicabili ai propri servizi (ad es. L 48/2008, diritto di proprietà intellettuale, responsabilità amministrativa ecc.).
- Tutto il personale è focalizzato verso il miglioramento continuo del SG per mezzo della misurazione delle prestazioni, degli audit interni e del riesame.

3. RESPONSABILITA'

I RO ed il Quality Manager sono responsabili:

- Di assicurare che il SG sia implementato e mantenuto in conformità con questa Politica e per garantire che tutte le risorse necessarie siano disponibili;
- Del coordinamento operativo del SG e della segnalazione delle prestazioni del SG;
- Della assicurazione dell'integrità, della disponibilità e della riservatezza nelle attività;
- Della gestione di Non conformità ed incidenti;
- Di definire quali informazioni relative alla sicurezza delle informazioni saranno comunicate a quale parte interessata (sia interna che esterna), da chi e quando
- Dell'adozione e dell'attuazione del piano di addestramento e sensibilizzazione, che si applica a tutte le persone che hanno un ruolo all'interno del SG

I ruoli di Risk Owner e Quality Manager vengono identificati all'interno dell'organigramma aziendale.

La politica del SG è comunicata all'interno di Si.Tek per mezzo di apposite sessioni formative.

La presente Politica, resa disponibile in Azienda e pubblicata sul sito internet al fine di darle la massima diffusione, verrà rivista ed aggiornata dalla direzione di Si.TEK Informatica Srl ogniqualvolta si verifichino avvenimenti e cambiamenti sostanziali e verrà analizzata ad ogni Riesame della Direzione.

La presente Politica verrà rivista ed aggiornata dalla direzione ogniqualvolta si verifichino avvenimenti e cambiamenti sostanziali degli asset aziendali e verrà analizzata ad ogni Riesame.