

POLICY

POLITICA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IT

Sistema di gestione integrato

Ed: 0

Rev: 0

Scopo

Elmec Informatica al fine di garantire il più alto livello di servizio/prodotto e la massima garanzia di affidabilità, ha deciso di operare in osservanza dei requisiti in Rif. alla norma ISO/IEC 20000- 1:2018 Gestione del Servizio (Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio).

In conseguenza di questa scelta strategica l'azienda:

- Stabilisce, implementa, attua, controlla, riesamina, mantiene e migliora in modo continuo il proprio Sistema Gestione dei Servizi
- Si è dotata di un sistema di valutazione e trattamento dei rischi e delle opportunità adatto alle proprie necessità e, specificatamente per il SGI allo scopo di preservare i requisiti di Integrità, Riservatezza e Disponibilità
- Dimostra la sua capacità di fornire costantemente prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e, dove applicabili, quelli legali e normativi
- Persegue la soddisfazione del cliente attraverso l'effettiva applicazione del SGI

Politica per la gestione del Servizio IT

Elmec Informatica fonda la propria politica e il proprio modo di operare sui principi cardine dell'efficienza e dell'efficacia, garantendo la trasparenza dei processi operativi, lavorando sulla responsabilizzazione dei propri collaboratori, nell'ottica della semplificazione delle procedure, della facilità di accesso da parte dei fruitori dei servizi, nel rispetto della sicurezza delle informazioni gestite e nella soddisfazione dei requisiti applicabili.

Principi

I principi del SGI per la gestione dei Servizi IT di Elmec Informatica sono:

- Orientamento al cliente: seguiamo in modo puntuale i requisiti dei nostri clienti e pertanto cerchiamo di soddisfare le loro esigenze presenti e

future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

- Coinvolgimento del personale: l'azienda è consapevole che le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione.
- Approccio per processi: l'azienda favorisce un approccio per processi al fine di perseguire i risultati desiderati con maggior efficienza.
- Miglioramento continuo: Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive sono un obiettivo permanente della nostra azienda.
- Decisioni basate su dati di fatto: L'azienda basa le proprie decisioni sull'analisi di dati e di informazioni.
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori: L'azienda ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

Obiettivi

La Direzione aziendale ha deciso di garantire e sostenere il SGI strutturato.

Gli Obiettivi che vengono posti sono:

- garantire che la politica sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
- garantire e proteggere le informazioni relative al business comprese tutte le informazioni dei clienti e personale interno salvaguardando la riservatezza, integrità e disponibilità;
- stabilire ed attuare le misure di sicurezza oggetto del servizio IT;
- assicurare le autorità e responsabilità per la qualità dei servizi offerti;
- supportare il management e tutto il personale a raggiungere un livello di conoscenza, di consapevolezza e abilità per consentire di ridurre al minimo i rischi per possibili danni scaturiti da eventi avversi la gestione del Servizio IT;

- assicurare che l'azienda possa continuare le attività di business anche in caso di avverse situazioni;
- assicurare il rispetto di tutte le normative Italiane/europee cogenti, legali applicabili
- aumentare costantemente la soddisfazione dei Clienti ponendo l'attenzione sia ai requisiti espliciti, ovvero quelli espressamente riportati nei contratti di fornitura, che inespressi;
- mantenere le certificazioni migliorando il SGI, anche con l'attuazione di progetti interni volti all'ottimizzazione dei processi in essere;
- stabilire un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori atto a raggiungere l'obiettivo comune di erogare servizi e prodotti che soddisfino le esigenze del cliente;
- aumentare il coinvolgimento e la consapevolezza del personale ottimizzandone così anche l'impiego.

Attuazione del Sistema di gestione IT

Il Sistema di Gestione aziendale inteso come l'insieme dei vari elementi: politiche, obiettivi, processi, viene costituito e realizzato per raggiungere gli obiettivi relativi alla qualità e alla sicurezza delle informazioni, alla continuità operativa, alla gestione del servizio IT.

Pertanto il campo di applicazione del SGI è da considerarsi esteso a tutte le attività, i processi di erogazione servizi al cliente, i processi amministrativi e di supporto erogati.

Tutto il personale aziendale, i fornitori o terze parti sotto contratto, coinvolti con il trattamento di informazioni che rientrano nel campo di applicazione del SGI, sono responsabili dell'attuazione della presente politica con il supporto della Direzione che la ha approvata.

La Direzione sostiene i principi ed obiettivi per il SGI e supporta in modo pieno e completo il programma per la sua attuazione e mantenimento fornendo le risorse necessarie. La Direzione approva ed emette il presente documento di

Politica per la Gestione del Servizio IT, che costituisce il documento programmatico di riferimento per lo standard.

Riesame

La presente politica viene riesaminata dalla Direzione regolarmente, o in caso di cambiamenti significativi che influenzano il SGI, al fine di garantire l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia

Brunello, 28/12/22

La Direzione

