



# Politica del Sistema di Gestione Integrato



## **Politica aziendale per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza delle informazioni, la gestione del servizio e la continuità operativa**

La continua mutevolezza degli scenari del contesto in cui attualmente le organizzazioni che erogano servizi nel settore IT si trovano ad operare, richiede una costante ed attenta analisi dei fattori interni ed esterni all'organizzazione, che condizionano in maniera crescente la capacità dell'organizzazione di conseguire gli obiettivi aziendali.

Diventa, pertanto, sempre più difficile intercettare i bisogni e soddisfare le aspettative di un cliente/committente, sempre più esigente e sempre più attento alla qualità dei servizi erogati e alla loro gestione, sensibile alle modalità secondo cui le informazioni e i dati personali che lo riguardano, vengono trattati, e, simultaneamente, soddisfare le esigenze e le aspettative delle altre parti interessate (utenti dei servizi erogati, partner, dipendenti, fornitori, organismi di controllo ecc.).

Per questo motivo, Webgenesys SpA, con la finalità di dare ulteriori garanzie ai clienti dei servizi erogati anche in modalità Cloud SaaS, ha ritenuto quanto mai opportuno implementare un Sistema Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sul Lavoro, la Sicurezza delle Informazioni, la Gestione dei Servizi e la Continuità Operativa in conformità alle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018, ISO/IEC 27001:2022 con estensione alle Linee Guida ISO IEC 27017:2015 e ISO IEC 27018:2019, UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020, UNI EN ISO 22301:2019.

Un sistema di gestione così implementato, infatti, è ritenuto dalla direzione aziendale la migliore soluzione all'esigenza di dare evidenza dell'impegno di Webgenesys SpA per garantire il soddisfacimento dei requisiti dei clienti/committenti, la qualità e la continuità dei servizi erogati, la prevenzione dell'inquinamento ambientale, il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, la prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali, il più alto livello di servizio e la massima garanzia di affidabilità, la tutela delle informazioni e dei dati personali trattati per conto dei clienti/committenti, l'occasione per rivedere l'assetto organizzativo aziendale, e, nel contempo, per affrontare adeguatamente le nuove sfide che il mercato pone di fronte al management aziendale.

Per il raggiungimento di questi ambiziosi obiettivi, per migliorare la propria conduzione per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, la gestione dei servizi, la sicurezza delle informazioni, la continuità operativa e migliorare i servizi erogati, la direzione ha basato l'implementazione del Sistema su un approccio per processi, analizzando il contesto in cui l'azienda opera e intende operare, individuando i fattori interni ed esterni che condizionano l'organizzazione, identificando le parti interessate, valutando i rischi/opportunità e relative azioni di mitigazione del rischio/accredimento dei benefici, valutando i rischi per la sicurezza delle informazioni e le relative azioni di trattamento, analizzando l'impatto operativo e valutando i rischi di eventuali interruzioni alle attività, definendo strategie e soluzioni per la continuità operativa e impegnandosi per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema stesso.

Con tale sistema di gestione integrato, inoltre, Webgenesys SpA persegue l'obiettivo prioritario di:

- prevenire l'inquinamento ambientale;
- eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- proteggere da tutte le minacce, interne o esterne, intenzionali o accidentali, il patrimonio informativo aziendale, ivi compresi i dati personali del personale aziendale, i dati personali e le informazioni trattati in occasione dell'erogazione dei servizi Cloud per conto dei clienti/committenti e, più in generale, di tutti gli interessati alle attività di trattamento;
- mettere a disposizione dei propri clienti, soluzioni applicative anche in modalità Cloud SaaS nel rispetto dei requisiti delle linee guida ISO IEC 27017 e ISO IEC 27018;
- garantire la continuità operativa attraverso adeguate strategie che aumentino la resilienza dell'organizzazione;

- mantenere e dimostrare la correttezza delle trattative con utenti, clienti, fornitori e partners;
- dare evidenza che i servizi erogati non causino direttamente o indirettamente un aumento dei rischi per utenti, clienti, fornitori e per le altre parti interessate.

Per il perseguimento di tali finalità, Webgenesys SpA ha definito attraverso le procedure e le informazioni documentate predisposte, le modalità e i criteri di valutazione dei rischi/opportunità e le misure per il loro trattamento, valutandone gli impatti sull'organizzazione stessa.

Per il raggiungimento delle suddette finalità, il management aziendale si impegna a soddisfare i requisiti cogenti applicabili, quelli attinenti la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, la gestione dei servizi e la sicurezza delle informazioni, il rispetto degli SLA sottoscritti contrattualmente con il cliente/committente e a perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato.

Nello specifico, la direzione, si impegna ad assicurare che:

- il Sistema Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sul Lavoro, la Sicurezza delle Informazioni, la Gestione dei Servizi e la Continuità Operativa sia continuamente migliorato;
- siano implementate adeguate misure per tenere sotto controllo gli aspetti ambientali dell'organizzazione;
- siano implementate e tenute sotto controllo misure di prevenzione e protezione adeguate a prevenire gli incidenti e gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali;
- sia garantita la conformità alla legislazione vigente applicabile con particolare riferimento alle leggi in materia ambientale, in materia di salute e sicurezza sul lavoro e in materia di sicurezza delle informazioni, continuità operativa e gestione dei servizi applicabili all'organizzazione;
- siano tutelate e incoraggiate le persone che intendono inoltrare segnalazioni di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di ritorsioni;
- i rischi cui l'azienda è esposta siano ridotti/eliminati e aumentino gli effetti desiderati al fine di contenere l'effetto dell'incertezza sul risultato atteso;
- le esigenze dei Clienti/Committenti siano identificate per poter soddisfare appieno le loro aspettative nel rispetto dei requisiti contrattuali;
- migliori l'assetto organizzativo aziendale, aumenti l'efficacia dei processi di erogazione dei servizi al fine di contenere i costi interni, anche attraverso un più razionale impiego delle risorse;
- migliori la competenza, la consapevolezza, la conoscenza, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale sulla Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sul Lavoro, la Sicurezza delle Informazioni, la Gestione dei Servizi e la Continuità Operativa;
- le informazioni e i dati trattati siano protetti, mediante adeguate misure tecniche e organizzative, da accessi non autorizzati, dalla perdita, dalla distruzione o da danni accidentali;
- nel rispetto della riservatezza, sia garantita l'integrità e la disponibilità dei dati e delle informazioni trattate agli autorizzati quando ne hanno bisogno;
- sia garantita la continuità operativa e minimizzati gli impatti sul business in caso di crisi, assicurando un rapido ripristino del normale stato di svolgimento delle attività;
- sia garantita la continuità del servizio per rispettare i vincoli derivanti da normative vigenti e da obblighi contrattuali oltre che per assicurarne l'affidabilità nei confronti della clientela;
- vengano predisposti piani di business continuity aziendale, che tali piani siano costantemente aggiornati e che ne sia verificata periodicamente l'efficacia;
- tutte le violazioni sui dati e sulle informazioni trattate e, più in generale, sulla sicurezza delle informazioni siano gestite adeguatamente e tempestivamente notificate secondo le disposizioni cogenti;

- gli incidenti sui servizi siano registrati, adeguatamente analizzati, individuati i problemi che li hanno generati e definite le azioni più opportune per ripristinare i servizi nel rispetto degli SLA definiti contrattualmente;
- eventuali debolezze rilevate siano prontamente riferite a chi di dovere ed analizzate per le eventuali azioni del caso;
- il personale riceva adeguato addestramento sulla qualità, sull'ambiente, sulla salute e sicurezza sul lavoro, sulla sicurezza delle informazioni, sulla gestione dei servizi, sulla continuità operativa e, più in generale, sul sistema di gestione integrato;
- siano soddisfatti gli SLA concordati con il Cliente nell'erogazione dei servizi IT;
- sia aggiornata costantemente la documentazione del Sistema di Gestione Integrato con particolare attenzione a quella relativa ai Servizi IT in relazione ai continui cambiamenti aziendali;
- sia mantenuto un elevato livello di competenze tecniche del proprio personale al fine di garantire costantemente il rispetto degli SLA contrattuali ed il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Attraverso l'attuazione della politica e l'applicazione di tutto quanto riportato nelle informazioni documentate del sistema di gestione integrato, la direzione intende ottemperare all'impegno di conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018, ISO/IEC 27001:2022 con estensione alle linee guida ISO IEC 27017 e ISO IEC 27018, UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020 e UNI EN ISO 22301:2019.

Unitamente a tale obiettivo primario, Webgenesys persegue i seguenti obiettivi strategici.

- **Qualità del servizio:** proposta di un servizio personalizzato e supportato da assistenza tecnica costante e competente, eseguita anche con reperibilità.
- **Flessibilità:** capacità di analizzare, realizzare e mantenere un servizio secondo le richieste implicite ed esplicite del cliente, nonché di anticipare le aspettative.
- **Innovazione:** sviluppo di soluzioni tecnologiche sempre all'avanguardia da offrire al cliente.
- **Riservatezza ed Integrità** del patrimonio informativo gestito.
- **Disponibilità** del patrimonio informativo gestito: proprietà per cui l'informazione deve essere accessibile ed utilizzabile previa richiesta di una entità autorizzata.
- **Privacy:** particolare attenzione rivolta ai dati personali come da Reg. UE 2016/679.
- **Ottemperanza** ai requisiti cogenti, normativi e contrattuali.
- **Raggiungimento** degli obiettivi esplicitati dal budget aziendale in termini di fatturato e marginalità (MOL).

Per il conseguimento di tali obiettivi, la direzione si impegna a far sì che la presente politica sia disponibile e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e a tutte le parti interessate per quanto di pertinenza.

In considerazione del fatto che il non rispetto della presente politica potrebbe determinare effetti negativi per la qualità dei servizi erogati, sul soddisfacimento degli SLA sottoscritti contrattualmente e tradursi nella concretizzazione del rischio di perdita di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati e delle informazioni trattate, la direzione ha stabilito che chiunque violi i contenuti della presente politica, sarà soggetto ad azioni disciplinari secondo quanto previsto dal Regolamento Aziendale e Codice Disciplinare.

La direzione, infine, si impegna a riesaminare la politica ed eventuali modifiche che la influenzino con regolarità, per verificare che resti idonea alle attività svolte e verificare la capacità di Webgenesys SpA di soddisfare gli Utenti, i Clienti, i Fornitori, i Partners e le altre parti interessate.