



POLITICA INTEGRATA

SGI-DOC-52-01

Rev. 3.1 del

25/07/2023

Pagina 1 di 6

SGI- SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

POLITICA INTEGRATA



**Infoteam P.IVA 01538680685
Viale Pindaro, 14 - 65127 Pescara (PE)**



POLITICA INTEGRATA

SGI-DOC-52-01

Rev. 3.1 del

25/07/2023

Pagina 1 di 6

SGI- SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

SOMMARIO

1 CLASSIFICAZIONE E REVISIONI DOCUMENTO	3
2 INTRODUZIONE	3
3 SCOPO.....	3
4 POLITICA INTEGRATA	4
4.1 Mission	4
4.2 Obiettivi	5
4.3 Responsabilità	6
4.4 Monitoraggio e misurazione delle prestazioni.....	6
4.5 Formazione e consapevolezza	6
4.6 Aggiornamenti della politica	6

1 CLASSIFICAZIONE E REVISIONI DOCUMENTO

CLASSIFICAZIONE RISERVATEZZA DOCUMENTO					
Riservato		Interno		Pubblico	x
STATO REVISIONE					
Rev. N°	Data	Motivo della revisione	Elaborata	Verificata	Approvata
2	16/01/2023	Agg. per integrazione SI	RSGI	RCS	DIR
3	14/07/2023	Agg. a seguito audit 13/07/23	RSGI	RCS	DIR
3.1	25/07/2023	Agg. a seguito audit 18/07/23	RSGI	RCS	DIR

2 INTRODUZIONE

La presente politica sintetizza l'impegno, espressamente dichiarato dall'organizzazione, a soddisfare i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, ISO/IEC 20000-1:2018, UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 ed a migliorare continuamente l'efficacia con l'evoluzione verso un sistema di gestione integrato per la qualità, ambiente, servizio e sicurezza delle informazioni, per proteggere i dati dei clienti, la reputazione e il successo aziendali nell'ambito della progettazione, sviluppo, manutenzione evolutiva, erogazione e supporto per infrastrutture informatiche, applicativi e servizi cloud erogati in modalità Saas (software as a service), servizi di consulenza per la compliance normativa e servizi tecnici di assistenza e sicurezza informatica.

3 SCOPO

Il presente documento definisce come, attraverso la politica integrata, l'organizzazione punta a migliorare la soddisfazione dei clienti attuali e, contemporaneamente, a conquistare e fidelizzare nuovi clienti oltre a garantire i requisiti per la sicurezza delle informazioni ed il rispetto dei service level agreements, degli obblighi contrattuali e dei requisiti cogenti.

4 POLITICA INTEGRATA

4.1 Mission

Infoteam S.r.l. opera da oltre 20 anni nel campo dell'information technology, coniugando in modo armonico competenze, creatività e innovazione, sviluppo e sostenibilità, passione ed entusiasmo insieme alle più innovative soluzioni per il business.

La nostra missione strategica è costituita dall'erogazione di servizi di consulenza ai nostri clienti per supportarli nell'innovazione tecnologica e nel delicato compito di coniugare la compliance a requisiti cogenti e regolamentari, tecnici, contrattuali e interni con la necessità di assicurare l'efficienza, l'efficacia e la continuità dei processi di business.

L'erogazione dei nostri servizi comporta necessariamente il trattamento dati personali dei nostri clienti e dei loro interessati, la produzione di informazioni e di know-how specialistico, costituenti un patrimonio informativo importante che rappresenta la risorsa principale per gestire correttamente le relazioni con i Clienti, per pianificare l'innovazione continua dell'offerta e garantire la qualità del servizio alla propria clientela; come tale, esso deve essere adeguatamente tutelato con un costante bilanciamento fra il livello di rischio accettato ed il corrispondente grado di protezione richiesto.

Infoteam intende proseguire nel processo di rafforzamento della presenza nel mercato dell'ICT in ambito locale e nazionale, ponendosi come riferimento per le soluzioni software saas e i servizi a supporto tecnico e di consulenza sulla sicurezza informatica per le aziende private e la pubblica amministrazione e ha fissato l'obiettivo di certificare questi servizi anche secondo gli standard delle norme ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018:2019 integrandoli con gli standard già certificati e consolidati. Per il raggiungimento di tale obiettivo l'azienda ha messo in campo risorse importanti, sia dal punto di vista finanziario che professionali, a garanzia della soddisfazione delle aspettative e dei requisiti espressi dei clienti, principio fondante dell'azione commerciale e produttiva dell'azienda e del miglioramento continuo del sistema di gestione integrato. Infoteam proseguirà nell'attività commerciale sia in Italia che all'estero, nel rafforzamento dei rapporti con società leader in Italia in ambito informatico e cybersecurity, nella gestione del cliente dal primo contatto alla gestione della commessa, nell'attuazione di un piano formativo che coinvolga continuamente tutte le risorse aziendali.

4.2 Obiettivi

I principali obiettivi del sistema di gestione integrato di Infoteam sono:

- a) Ottimizzazione ed efficienza dei processi aziendali per perseguire l'efficacia e l'efficienza del proprio sistema di gestione.
- b) Soddisfare le esigenze e dei requisiti del cliente e delle altre parti interessate.
- c) Ottimizzazione della professionalità e del coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi aziendali.
- d) Operare secondo una logica di risk management, orientando le scelte per minimizzare i rischi relativi ai processi aziendali.
- e) Garantire le adeguate risorse tecnologiche e professionali per il miglioramento continuo del sistema di gestione integrato.
- f) Promuovere una cultura della qualità, ambiente, servizio e sicurezza delle informazioni coinvolgendo tutto il personale nella ricerca del miglioramento continuo.
- g) Rafforzamento della consapevolezza delle risorse umane che operano nell'organizzazione sull'importanza della protezione dei dati e la sicurezza delle informazioni.
- h) Garantire che i servizi erogati soddisfino i requisiti dei clienti, inclusi standard di sicurezza delle informazioni e tempi di risposta.
- i) Mantenere un elevato livello di disponibilità e affidabilità dei servizi.
- j) Porre particolare attenzione alla sicurezza delle informazioni nella gestione dei fornitori.
- k) Garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni, oltre la resilienza e la continuità operativa.
- l) Proteggere le informazioni da accessi non autorizzati, manipolazione, danneggiamento o perdita.
- m) Migliorare continuamente l'efficacia dei processi e dei servizi, tramite la definizione degli obiettivi, la misurazione delle prestazioni e attraverso l'innovazione tecnologica.
- n) Mantenere la conformità con gli standard nell'ambito della progettazione, sviluppo, erogazione, manutenzione evolutiva e supporto tecnico per servizi cloud di tipo saas (software as a service), servizi di consulenza per la compliance normativa e servizi tecnici di assistenza e sicurezza informatica.
- o) Garantire una tempestiva risoluzione degli incidenti e una gestione efficace delle richieste dei clienti.

4.3 Responsabilità

La responsabilità del corretto funzionamento del sistema di gestione integrato è condivisa tra tutti i dipendenti della Infoteam S.r.l. Il Responsabile del sistema di gestione integrato sarà responsabile della supervisione e dell'attuazione delle politiche stabilite.

La Direzione resterà in contatto con le autorità competenti in materia di protezione dei dati e della sicurezza delle informazioni al fine di garantire una collaborazione fattiva nella risoluzione delle problematiche e un miglioramento continuo dei servizi erogati. Inoltre saranno migliorati i contatti con gruppi di interesse speciali, continuerà a partecipare attivamente ad eventi specializzati sulla sicurezza delle informazioni e cybersecurity.

I dipendenti e i collaboratori, a supporto degli obiettivi fissati dalla Direzione, dovranno:

- Comprendere e seguire le procedure e le linee guida definite per la gestione del servizio.
- Contribuire al miglioramento continuo dei processi e dei servizi attraverso suggerimenti e partecipazione attiva.
- Monitorare, segnalare eventuali non conformità e comunicare tempestivamente eventuali problemi o violazioni degli standard di servizio al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato sulla qualità, ambiente, servizio e sicurezza delle informazioni.

4.4 Monitoraggio e misurazione delle prestazioni

Infoteam effettuerà regolari monitoraggi e misurazioni delle prestazioni per valutare il raggiungimento degli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato e per identificare le aree di miglioramento basati su obiettivi per la qualità, il servizio, l'ambiente e la sicurezza delle informazioni.

4.5 Formazione e consapevolezza

Infoteam fornirà formazione e informazioni sul Sistema di Gestione Integrato a tutto il personale sulla corretta gestione delle attività in relazione alla qualità, ambiente e sicurezza delle informazioni e sviluppare le competenze del personale.

4.6 Aggiornamenti della politica

La presente politica sarà soggetta a revisione periodica per garantire la sua efficacia continua e sarà resa disponibile alle parti interessate interne, attraverso la intranet aziendale, ed esterne attraverso il sito web aziendale.