




# **POLITICA AZIENDALE INTEGRATA PER LA QUALITÀ, LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E LA GESTIONE DEI SERVIZI IT**

Revisione 20 del 30/07/2024

<b>APPROVATO</b>	<b>DATA</b>	
<b>Comitato di Direzione</b>	<b>30/07/2024</b>	<i>Elio Berlai</i> 

## **INDICE**

1.	PREMESSA.....	3
2.	POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA' .....	3
2.1	Obiettivi .....	3
3.	POLITICA AZIENDALE PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI .....	4
3.1	Obiettivi .....	5
4.	POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI .....	6
5.	RESPONSABILITÀ.....	7
6.	CONFORMITÀ ALLE NORMATIVE VIGENTI .....	7
7.	RIESAME .....	8

## **1. PREMESSA**

PTE Consulting nasce per aiutare i 'C level' delle aziende italiane a competere e primeggiare sui mercati nazionali ed internazionali offrendo loro servizi e soluzioni fondati sulla profonda competenza funzionale e tecnologica dei propri Consulenti dei processi d'impresa e del migliore funzionamento di una realtà aziendale utilizzando lo stato dell'arte delle tecnologie informatiche.

Grazie alla propria esperienza nel settore della consulenza manageriale, PTE Consulting fornisce servizi e soluzioni di System Integration e di Digital Transformation, mettendo a disposizione delle Aziende competenze distintive di processo e di applicativi con le migliori tecnologie disponibili. Le funzioni ed i processi chiave di ogni azienda e gli algoritmi che ne determinano efficienza ed efficacia sono il territorio di quotidiana operatività dei Consulenti di PTE Consulting.

Per conseguire e mantenere nel tempo la propria missione PTE Consulting ha adottato un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza delle Informazioni e la Gestione dei Servizi IT, conforme alle norme rispettivamente ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1.

## **2. POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ'**

La Politica per la Qualità di PTE è di realizzare soluzioni altamente innovative e di QUALITÀ che siano in grado di offrire un vantaggio competitivo e qualitativo ai propri Clienti con un approccio multidisciplinare e integrato.

Dove per QUALITÀ si intende:

- adeguatezza del prodotto/servizio ai requisiti del cliente
- capacità di soddisfare le esigenze implicite ed esplicite del cliente
- capacità di migliorare.

### **2.1 Obiettivi**

La politica per la qualità di PTE Consulting si basa sui seguenti obiettivi ed indirizzi generali al perseguimento dei quali tutto il Personale è impegnato:

- Sviluppare e rafforzare i rapporti con i clienti ed interpretare in modo completo e preciso le loro esigenze;
- Migliorare nel continuo i prodotti e servizi offerti adeguandoli all'evoluzione tecnologica ed alle soluzioni più avanzate ed efficaci, in linea con le attese dei clienti;
- Accrescere le competenze ed il know-how del Personale, provvedendo alla sua formazione ed addestramento, verificandone l'adeguatezza al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Assicurare la disponibilità delle risorse e delle fonti informative necessarie ad un efficace funzionamento dei processi aziendali;
- Motivare e mantenere informato il Personale affinché collabori all'efficace funzionamento del Sistema;

- Adottare un approccio basato sulla individuazione e gestione dei rischi ed opportunità legati al proprio contesto aziendale, sia interno che esterno, al fine di ottimizzarne l'impatto, conseguendo migliori risultati e prevenendo i potenziali effetti negativi;
- Definire obiettivi di miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità e verificare sistematicamente il loro raggiungimento;
- Definire e diffondere procedure operative chiare che assicurino la disponibilità di informazioni documentate atte a dare evidenza del buon funzionamento del Sistema di Gestione della PTE Consulting secondo le norme ISO per la Qualità, in modo integrato con quanto previsto dalle norme per la Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 27001) e da quelle per la Gestione dei Servizi IT (ISO/IEC 20000-1);
- Assicurare il rispetto delle normative vigenti in particolare quelle relative alla Privacy, alla Salute e la sicurezza del personale ed all'Antiriciclaggio.
- Emanare e diffondere norme di comportamento per il personale e tutte le parti interessate affinché assumano una condotta adeguata alla reputazione della Società ed al perseguimento della Sostenibilità aziendale ed ambientale.
- Garantire solide partnership con Leader mondiali che garantiscono lo stato dell'arte delle soluzioni informatiche.
- Mantenere la propria peculiarità di azienda che da sempre si è distinta per le proprie competenze distintive di processo e di soluzioni applicative con le migliori tecnologie disponibili; a tale scopo PTE ha stabilito di:
  - Pianificare sempre la creazione di soluzioni software allineate allo stato dell'arte delle piattaforme di sviluppo, che sono in continua evoluzione.
  - Mantenere costantemente aggiornate tutte le risorse utilizzate per lo sviluppo dei prodotti e dei servizi offerti ai clienti.
  - Pianificare attività di ricerca, sperimentazione e formazione di adeguate risorse aziendali e mantenere aggiornati i propri prodotti e servizi e le proprie competenze.
  - Ricercare relazioni di partnership con i più importanti produttori di software.
  - Diffondere la consapevolezza dell'importanza di mantenere una elevata competenza tecnologica.
  - Coinvolgere il personale in piani di formazione e training.

La Direzione, anche attraverso la definizione ed il monitoraggio di specifici KPI di processo, verifica il raggiungimento degli obiettivi ed attiva gli opportuni provvedimenti correttivi e preventivi assicurando il miglioramento continuo del Sistema di Gestione.

### **3. POLITICA AZIENDALE PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI**

Il SGSI si applica a tutte le attività di erogazione dei servizi inclusi nell'ambito di certificazione e ai dati ad essi collegati.

Tutte le informazioni, che vengono create o utilizzate dall'Azienda, nell'ambito di cui sopra, sono da salvaguardare e debbono essere protette, secondo la classificazione attribuita, dalla loro creazione, durante il loro utilizzo, fino alla loro eliminazione. Le informazioni debbono essere gestite in modo sicuro, accurato e affidabile e debbono essere prontamente disponibili per gli usi consentiti. È qui da intendersi con "utilizzo dell'informazione" qualsiasi forma di trattamento che si avvalga di supporti elettronici, cartacei o consenta, in una qualsiasi forma, la comunicazione verbale.

La politica della sicurezza delle informazioni adottata da PTE deve costituire un approccio sistematico alla sicurezza delle informazioni per tutti i componenti dell'organizzazione che - a qualsiasi titolo - possono intervenire su qualsiasi informazione presente all'interno dell'Azienda, nell'ambito dei servizi erogati.

### **3.1 Obiettivi**

---

L'obiettivo del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni di PTE è di garantire un adeguato livello di sicurezza dei dati e delle informazioni nell'ambito della progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi in ambito e dei servizi aziendali ad essi correlati, attraverso l'identificazione, la valutazione ed il trattamento dei rischi ai quali i servizi stessi sono soggetti.

Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni di PTE definisce un insieme di misure organizzative, tecniche e procedurali a garanzia del soddisfacimento dei sottoelencati requisiti di sicurezza di base:

- Riservatezza, ovvero la proprietà dell'informazione di essere nota solo a chi ne ha i privilegi;
- Integrità, ovvero la proprietà dell'informazione di essere modificata solo ed esclusivamente da chi ne possiede i privilegi;
- Disponibilità, ovvero la proprietà dell'informazione di essere accessibile e utilizzabile quando richiesto dai processi e dagli utenti che ne godono i privilegi.

Inoltre, con la presente politica PTE intende formalizzare i seguenti obiettivi nell'ambito della sicurezza delle informazioni:

- Preservare al meglio l'immagine dell'azienda quale fornitore affidabile e competente;
- Proteggere il patrimonio informativo dei propri clienti;
- Evitare al meglio ritardi nel rilascio dei servizi erogati;
- Adottare le misure atte a garantire la fidelizzazione del personale e la sua crescita professionale;
- Rispondere pienamente alle indicazioni della normativa vigente e cogente;
- Aumentare, nel proprio personale, il livello di sensibilità sul corretto utilizzo degli strumenti aziendali assegnati (Notebook, Dispositivi Mobili, Supporti di memorizzazione rimovibili, ecc.);
- Aumentare, nel proprio personale la sensibilità e la competenza su temi di sicurezza.

Per la misurazione dei livelli di prestazione e di rischio del SGSI ed i relativi obiettivi, la Direzione assume specifici KPI riportati in allegato al manuale del Sistema di Gestione.

#### 4. POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

PTE propone ai propri clienti l'erogazione dei servizi di Application Management per l'Assistenza e Manutenzione degli Applicativi e di System Management per garantire la stabilità e la continua produttività dei sistemi, nelle diverse fasi del ciclo di vita.

PTE è in grado di garantire ai propri clienti un servizio dagli elevati standard qualitativi grazie a:

- **Conoscenza**: Team di esperti con almeno 8 – 10 anni di esperienza sul campo e con competenze certificate di assoluta eccellenza nell'Assistenza e Manutenzione Applicativa.
- **Organizzazione**: Struttura organizzativa operativa nell'erogazione di servizi di Application Management e System Management da remoto, con copertura in orario base e con copertura totale in funzione delle specifiche esigenze applicative. Tale struttura è all'avanguardia nell'adozione di tutti gli standard di mercato in termini di sicurezza, affidabilità dei processi, innovazione tecnologica e garanzia dei livelli di servizio definiti. Le certificazioni lo attestano, i clienti lo dimostrano.
- **Flessibilità**: La struttura già esistente consente una notevole flessibilità ed efficienza nell'erogazione del servizio di Application Management e System Management, ed in particolare garantisce ampliamenti del team di base proposto, anche con breve preavviso. PTE rende inoltre disponibili competenze sia in maniera pianificata (con un riferimento costante per tipo di applicazione specifica durante tutta la durata del servizio), sia in modo estemporaneo per la risoluzione di eventuali criticità.
- **Esperienza**: Esperienze di assoluto rilievo nella gestione sistemistica di applicazioni in scenari IT particolarmente complessi, in modalità "On-Site" e/o "On-Line"
- **Convenienza**: assoluta qualità del servizio e al contempo costi contenuti, grazie ad un'economia di scala che PTE è in grado di realizzare.

A tale scopo PTE dispone di un proprio modello "ITIL Compliant" per il System e Application Management in ambito, sviluppato nel corso delle proprie esperienze nazionali ed internazionali nella gestione di sistemi in ambienti complessi, che recepisce gli standard più recenti del settore.

Il modello di riferimento proposto da PTE si basa sulla strutturazione integrata dei principali processi di gestione delle soluzioni IT, al fine di garantire:

- Univocità di responsabilità
- Ottimizzazione delle risorse
- Cooperazione del Team
- Rispetto e monitoraggio dei Livelli di Servizio.

Tale modello, ribattezzato ITSM (Information Technology System Management) Model, parte dal presupposto che una corretta gestione di una struttura IT può essere schematizzata in processi ben definiti, legati tra loro a formare un ciclo continuo di attività.

L'efficacia del sistema di gestione dei servizi, governato dai principi sopra espressi, è misurata mediante specifici KPI riportati in allegato al manuale del Sistema di Gestione.

## **5. RESPONSABILITÀ**

- **TUTTO IL PERSONALE** che, a qualsiasi titolo collabora con l'azienda, è responsabile dell'osservanza di questa policy e della segnalazione di anomalie, anche non formalmente codificate, di cui dovesse venire a conoscenza.
- **I RESPONSABILI DI CIASCUN SETTORE OPERATIVO**, nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato, assicurano che questa Politica sia compresa ed attuata da tutto il Personale nello svolgimento delle proprie attività.
- **DIREZIONE**: ha il compito di diffondere a tutte le persone che operano in azienda i principi fondamentali del Sistema di Gestione Integrato:
  - Impegno continuo a soddisfare le esigenze di tutte le parti interessate.
  - Assicurare l'ottimale livello qualitativo della delivery.
  - Impegno a migliorare il proprio lavoro perseguendo la continua crescita della propria professionalità.
  - Consapevolezza dell'importanza che le proprie attività devono contribuire al raggiungimento degli obiettivi per la qualità.
  - Collaborare con i colleghi, con i fornitori e con i partner per il perseguimento della qualità globale dei servizi forniti.
  - mantenere elevato il senso di appartenenza dei dipendenti e assicurare la loro consapevolezza di far parte di un'organizzazione in grado di risolvere ogni difficoltà operativa. A tale scopo deve provvedere a:
    - Coinvolgere il personale nella condivisione degli obiettivi aziendali ed informarlo sull'andamento della gestione.
    - Attuare una politica retributiva orientata a premiare il miglioramento della produttività, il raggiungimento di obiettivi aziendali e la creazione di opportunità commerciali.
    - Promuovere un sistema delle relazioni basato sulle competenze e sulle capacità individuali.
  - assicurare un indirizzamento chiaro e condiviso con le strategie aziendali e un supporto visibile alle iniziative di sicurezza delle informazioni. Promuovere la sicurezza garantendo la congruità dei singoli budget destinati alla sicurezza coerentemente alle politiche e alle linee strategiche aziendali definite.
- **TUTTI I SOGGETTI ESTERNI** che potrebbero avere accesso alle informazioni riservate devono garantire il rispetto dei requisiti di sicurezza attraverso la sottoscrizione di un "accordo di riservatezza" all'atto del conferimento dell'incarico allorquando questo tipo di vincolo non sia espressamente citato nel contratto.

## **6. CONFORMITÀ ALLE NORMATIVE VIGENTI**

PTE è costantemente impegnata ad organizzare le attività aziendali e a definire le relative procedure affinché sia garantito il pieno rispetto delle indicazioni della normativa vigente e

cogente, in modo particolare per quanto attiene alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro e al trattamento dei dati personali, sia dei dipendenti che delle parti interessate esterne.

## **7. RIESAME**

PTE verifica periodicamente l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Governo per la Qualità, la Sicurezza delle Informazioni e la Gestione dei Servizi IT, garantendo l'adeguato supporto per l'adozione delle necessarie migliorie al fine di consentire l'attivazione di un processo continuo, che deve tenere sotto controllo il variare delle condizioni al contorno o degli obiettivi di business aziendali al fine di garantire il suo corretto adeguamento.

La Politica qui descritta è soggetta a riesame nell'ambito del riesame annuale del Sistema di Gestione aziendale da parte della Direzione ed a seguito di cambiamenti aziendali significativi. I responsabili dei processi aziendali, nell'ambito del riesame annuale, devono verificare la conformità dei propri processi rispetto alla politica riportata nel presente documento, alle norme e ad altri requisiti appropriati all'ambito del Sistema di Gestione Integrato.