

POLITICA INTEGRATA DELLA QUALITÀ, AMBIENTE, DELLA SICUREZZA E TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI, ANCHE PERSONALI E BUSINESS CONTINUITY

Rev.	Data	Descrizione
1.0	04/01/2021	Prima emissione
2.0	03/11/2021	Integrazione della Politica della qualità, ambiente e sicurezza delle informazioni con gli impegni di sostenibilità ambientale
3.0	01/04/2023	Integrazione della politica con i requisiti delle ISO 27701 e 22301
3.1	01/04/2024	Allineamento dei contenuti della politica con mission e vision aziendale tenendo conto anche della iso 20000 (sistema di gestione dei servizi IT)

Sommario

VISION AZIENDALE.....	3
MISSION AZIENDALE.....	4
OBIETTIVI.....	4
CONTENUTO DELLA POLITICA INTEGRATA.....	5
ATTENZIONE FOCALIZZATA SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE	6
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE E SOSTENIBILITA'	6
ATTENZIONE ALLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI, ANCHE PERSONALI.....	7
RESPONSABILITÀ.....	8
MIGLIORAMENTO.....	8
COMITATO DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI.....	8
APPLICABILITÀ.....	9
RIESAME.....	9



VISION AZIENDALE

NETSONS si fonda su valori condivisi:

1. Siamo sensibili verso l'accoglienza (hosting = ospitare)
2. Siamo consapevoli della centralità della sicurezza
3. Vogliamo migliorare, senza sosta, le performance
4. Per noi l'esecuzione è tutto
5. Valutiamo con attenzione ogni possibile semplificazione
6. Ognuno di noi è leader nel suo ruolo
7. Stimoliamo e promuoviamo coesione e ascolto
8. Ci lasciamo guidare dalla verità
9. Siamo ispirati dalla libertà
10. Vogliamo essere ospiti graditi nel mondo rispettando l'ambiente

L'accoglienza è un punto importante (hosting -> ospitare clienti e collaboratori)

Accogliamo ed ascoltiamo i clienti come colleghi, così come se noi stessi avessimo una esigenza (espressa o tacita). Nasciamo con l'idea che il web debba essere un luogo accessibile a tutti e alla portata di tutti. L'accoglienza ha una valenza interna all'azienda ed esterna. Ci impegniamo a rendere facile e positiva sia l'esperienza del cliente sia quella di tutto il team.

Siamo orientati alla sicurezza e tuteliamo tutti i dati che ci vengono affidati: siamo scrupolosi nel definire sin nel più piccolo dettaglio le policy che salvaguardano le informazioni, anche selezionando i migliori server, infrastrutture e datacenter presenti sul mercato.

Investiamo tempo e risorse per innalzare costantemente le performance individuali e dei servizi offerti, analizzando ogni bit e risparmiando ogni millisecondo per offrire un servizio con il massimo delle prestazioni.

Siamo focalizzati sulla realizzazione dell'output in maniera tempestiva ed efficace, senza rinunciare alla semplificazione, anche nell'organizzazione quotidiana del lavoro all'interno dell'azienda.

Miriamo ad avere collaboratori che si sentano parte integrante dell'azienda e leader nel proprio ruolo. Il mantra è "lo posso risolvere".

Sosteniamo le richieste che riceviamo attraverso un ascolto proattivo che ci porta a trovare la soluzione in tempi ragionevoli. Il desiderio di soddisfare le esigenze delle persone ci rende felici.

Sosteniamo la collaborazione tra colleghi e crediamo che la coesione sia uno dei principi fondanti di un high performance team. Per noi vince sempre chi allunga il braccio per aiutare l'altro.

Lavoriamo per la verità. Consigliamo sempre e solo la soluzione più giusta in termini di benefici/costi a vantaggio del cliente, il nostro obiettivo non è lucrare ma offrire un servizio di eccellenza.

Sosteniamo la manifestazione delle libertà personali. Collaboratori e clienti sono persone e come tali vanno considerate. Ci comportiamo con piena responsabilità e consapevolezza attraverso gesti quotidiani.



Intendiamo essere d'esempio per lasciare una piccola impronta a salvaguardia dell'ambiente per essere, così, ospiti graditi nel mondo.

MISSION AZIENDALE

Data sempre vogliamo offrire un servizio di eccellenza, considerando la qualità, l'ambiente e la sicurezza come elementi determinanti per differenziarci sul mercato IT.

E' nostro dovere e responsabilità pensare e prevedere anche l'impossibile. Per questo la business continuity è considerata di fondamentale importanza per ridurre la probabilità che si verifichino interruzioni operative, per prepararsi, rispondere e riprendersi dalle interruzioni quando e se queste si verificano.

La protezione del patrimonio informativo, la soddisfazione delle aspettative del cliente e l'attenzione agli aspetti ambientali sono fattori di valenza strategica, facilmente trasformabili in vantaggio competitivo.

Per quanto riguarda la qualità, essa costituisce il riferimento generale per la gestione di tutte le attività aventi influenza sui processi dell'Organizzazione. Tutte le risorse umane coinvolte sono tenute a basare le proprie attività sui principi contenuti nella presente politica in un'ottica di continuo miglioramento tecnico, economico e qualitativo.

Attraverso l'impostazione del Sistema Garanzia Integrato, in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, serie di norme ISO 27001, ISO 27701 e ISO 22301 vogliamo migliorare la nostra immagine in materia di qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni, anche personali, business continuity, performance aziendali e relazioni con i nostri stakeholder. Con la Certificazione del Sistema di Gestione Integrato da parte di un Ente accreditato a livello internazionale, vogliamo inoltre dare garanzia a tutti i Clienti delle nostre capacità di erogare dei servizi di elevato standard in termini qualitativi, ambientali, di sicurezza delle informazioni, anche personali e di business continuity.

L'Alta Direzione è direttamente impegnata ogni giorno nell'implementazione del Sistema di Gestione Integrato, in particolare nel definire obiettivi, monitorare l'andamento degli indicatori di performance e perseguire il miglioramento continuo dell'Organizzazione nel suo complesso.

OBIETTIVI

L'obiettivo del Sistema di Gestione Integrato adottato da NETSONS è quello di garantire un adeguato livello di sicurezza dei dati e delle informazioni nell'ambito della progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi aziendali, attraverso l'identificazione, la valutazione ed il trattamento dei rischi ai quali i servizi stessi sono soggetti.

Inoltre, la Direzione ha fissato i seguenti obiettivi generali:

- disporre di un'organizzazione certificata;
- migliorare continuamente la soddisfazione dei Clienti e le aspettative degli Stakeholder;
- migliorare il lavoro di tutto il team attraverso processi sempre più semplificati e proattivi in modo tale da rendere migliore la vita aziendale;
- coinvolgere creativamente ed organizzativamente il Personale, anche in termini di continuità operativa;



- rispettare le norme applicabili sia di natura cogente che volontaria;
- disporre di un parco fornitori affidabili, efficienti ed efficaci in termini di business continuity;
- migliorare continuamente i processi di erogazione del servizio;
- assicurare che la continuità operativa consegua l'esito atteso, con efficacia;
- disporre di indicatori di monitoraggio che permettano di misurare periodicamente il grado di soddisfacimento degli obiettivi suddetti, anche in ottica di miglioramento continuo.

Il Sistema di Gestione Integrato per la Sicurezza delle Informazioni, anche personali, 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.

Ci affidate i vostri preziosi dati e per questo NETSONS intende perseguire i seguenti obiettivi nell'ambito della sicurezza delle informazioni:

- preservare, al meglio, l'immagine dell'azienda quale fornitore affidabile e competitivo;
- proteggere il proprio patrimonio informativo e il dato personale;
- ridurre al minimo la possibilità di ritardi nella delivery;
- adottare le misure atte a garantire la fidelizzazione del personale e la sua professionalizzazione;
- rispondere pienamente alle indicazioni della normativa vigente e cogente, anche in termini di trattamento dei dati personali;
- aumentare, nel proprio personale, il livello di sensibilità e la competenza sui temi della sicurezza delle informazioni, anche personali.

CONTENUTO DELLA POLITICA INTEGRATA

Il SGI si applica a tutte le attività di analisi, progettazione, sviluppo e manutenzione, ai servizi e ai dati ad esse collegate: tutte le informazioni, anche personali, che vengono create o utilizzate da NETSONS 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", anche personale, qualsiasi forma di trattamento che si avvalga di supporti elettronici, cartacei o consenta, in una qualsiasi forma, la comunicazione.

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti, degli aspetti ambientali e di sicurezza delle informazioni, anche personali, e di business continuity e più in generale di tutte le parti interessate interne ed esterne all'Organizzazione individuate dal Campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato, l'Alta Direzione ha definito come principi di riferimento della propria Politica integrata:

- rispettare i requisiti legali applicabili all'Organizzazione stessa e valutarne l'adempimento;
- realizzare prodotti e servizi conformi ai progetti ed ai piani finanziari definiti con il cliente e ai requisiti legali applicabili in materia ambientale e di salute e sicurezza dei lavoratori;
- assicurare la continuità operativa dell'Organizzazione di fronte ad eventi avversi, anche con una pronta risposta del Team incaricato per ciascuno scenario;
- proteggere l'ambiente;
- minimizzare gli impatti ambientali prevedibilmente legati alle operazioni dell'Organizzazione;



- utilizzare risorse sostenibili, mitigare e adattarsi al cambiamento climatico, proteggere le biodiversità e gli ecosistemi;
- tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori che operano per l'Organizzazione;
- garantire condizioni di lavoro salubri e igieniche;
- eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la sicurezza sul lavoro;
- sviluppare stili e modalità di lavoro univoci ed omogenei all'interno dell'organizzazione;
- accrescere le competenze professionali dei lavoratori, in coerenza con gli obiettivi di sviluppo dell'organizzazione;
- sviluppare interventi di innovazione di processo e di prodotto;
- disporre di un sistema di valutazione dei risultati che tenga conto delle performance organizzative e degli effetti sociali ed economici degli interventi;
- promuovere relazioni e collaborazioni con il sistema territoriale delle imprese, delle associazioni e delle istituzioni;
- migliorare il sistema di gestione integrato e migliorare complessivamente l'organizzazione aziendale e le competenze dei collaboratori.

ATTENZIONE FOCALIZZATA SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE

L'organizzazione si impegna a comprendere le necessità dei clienti, delle risorse interne e di tutte le altre parti interessate e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno e per garantire un sistema di gestione solido, credibile e affidabile.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- del mercato di riferimento e dei competitors;
- del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti;
- di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici.

L'Organizzazione, inoltre, vuole migliorare le condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, così come minimizzare gli impatti ambientali, con la piena soddisfazione delle aspettative delle parti interessate interne ed esterne.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE E SOSTENIBILITA'

L'Alta Direzione è costantemente impegnata ad attuare e mantenere la presente politica in tutti gli ambiti del campo di applicazione del sistema di gestione integrato e in particolare alle tematiche ambientali e di sostenibilità.

Crediamo fortemente nell'utilizzo sostenibile della tecnologia, per questo eroghiamo solo servizi basati su un utilizzo responsabile dell'energia che prevede la compensazione delle emissioni di CO2 anche attraverso investimenti finanziari nel settore green.

L'Alta Direzione ha definito la presente politica:

- considerando finalità e contesto dell'Organizzazione, compresi la natura, la dimensione e gli impatti ambientali di attività, prodotti e servizi offerti sul mercato di riferimento;
- considerando tale politica come quadro di riferimento per definire gli obiettivi ambientali;
- considerando il proprio impegno sia nella protezione ambientale (in ogni sua declinazione) sia nella prevenzione dell'inquinamento in generale;
- ritenendo cogenti, per il Sistema di Gestione Integrato, non solo la normativa applicabile, ma anche le aspettative e le esigenze delle parti interessate sul tema ambientale, individuate a partire dall'analisi del proprio contesto;
- l'Alta Direzione è inoltre impegnata nel proteggere l'ambiente;
- ricorrendo a risorse sostenibili recuperate anche, ove possibile, dal proprio processo produttivo;



- mitigando il cambiamento climatico, anche minimizzando le proprie emissioni in atmosfera (non solo mediante un'accurata manutenzione dei propri mezzi, ma anche introducendo innovazioni tecnologiche a impatto ambientale nei processi produttivi);
- proteggendo la biodiversità e gli ecosistemi in generale.

L'Alta Direzione è altresì promotrice e portavoce di cultura e consapevolezza ambientale, anche sui temi della Green Economy e dell'Economia Circolare.

ATTENZIONE ALLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI, ANCHE PERSONALI

Relativamente all'ambito della progettazione e sviluppo, tale sistema prevede – in conformità alla serie di norme ISO 27001 - che il Responsabile per la Sicurezza delle Informazioni e il DPO (Data Protection Officer) svolgano periodicamente un'analisi dei rischi che tenga in considerazione gli obiettivi strategici espressi nella presente Politica, gli incidenti eventualmente occorsi e i cambiamenti strategici, di business e tecnologici avvenuti; l'analisi dei rischi ha lo scopo di valutare il rischio associato ad ogni asset da proteggere rispetto alle minacce individuate.

La Direzione condivide con il Responsabile della Sicurezza delle informazioni e con il DPO la metodologia da impiegare per la valutazione del rischio, approvando il relativo documento; nella relazione della metodologia, la Direzione partecipa anche alla definizione delle scale di valore da impiegare per valorizzare i parametri che concorrono alla valutazione del rischio. In seguito alla elaborazione dell'analisi dei rischi, la Direzione valuta i risultati ottenuti accettando la soglia di rischio accettabile, il trattamento di mitigazione dei rischi oltre tale soglia e il rischio residuo in seguito al trattamento.

Tale analisi sarà ponderata anche rispetto al valore di business dei singoli beni da proteggere e dovrà identificare chiaramente le azioni da intraprendere, classificate secondo una scala di priorità che rispetti gli obiettivi aziendali, il budget a disposizione e la necessità di mantenere la conformità alle norme e alle leggi vigenti.

Detta analisi viene effettuata anche a fronte di eventi che possano modificare il profilo di rischio complessivo del sistema.

ATTENZIONE ALLA CONTINUITÀ OPERATIVA

L'Alta Direzione è costantemente impegnata ad attuare e a mantenere la presente politica in tutti gli ambiti del campo di applicazione del sistema di gestione integrato e in particolare alle tematiche di business continuity; pertanto, l'Alta Direzione ha stabilito la presente politica:

- assicurando che siano stabiliti chiari obiettivi per la continuità operativa e che essi siano compatibili con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- assicurando l'integrazione dei requisiti di business continuity nei processi di business dell'organizzazione;
- assicurando la disponibilità delle risorse necessarie alla continuità operativa;
- comunicando, internamente ed esternamente, l'importanza di una continuità operativa efficace e della conformità ai requisiti del SGI adottato;
- assicurando che il SGI consegua gli esiti attesi, anche mediante test e simulazioni periodiche;
- guidando e supportando le persone affinché contribuiscano all'efficacia del SGI;
- promuovendo il miglioramento continuo;
- fornendo supporto agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership e il loro impegno, come essi si applicano alle rispettive aree di responsabilità.



RESPONSABILITÀ

Tutto il Personale e i Responsabili esterni al trattamento, ivi inclusi gli Stakeholders rilevanti per il SGI, che, a qualsiasi titolo, collaborano con NETSONS sono responsabili dell'osservanza di questa policy e della segnalazione di anomalie, anche non formalmente codificate, di cui dovessero venire a conoscenza.

MIGLIORAMENTO

L'Organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGI.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

COMITATO DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Viene istituito un comitato della sicurezza che si incontrerà con cadenza almeno annuale. È composto, in forma stabile, dalla Direzione, dal responsabile della Sicurezza delle Informazioni e dal DPO. Ha il compito di fissare gli obiettivi, assicurare un indirizzo chiaro e condiviso con le strategie aziendali e un supporto visibile alle iniziative di sicurezza. Promuove la sicurezza garantendo la congruità dei singoli budget destinati alla sicurezza coerentemente alle politiche e alle linee strategiche aziendali.

Il Responsabile della Sicurezza delle Informazioni e il DPO, su incarico dell'Alta Direzione, sono impegnati nella progettazione e nel miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle informazioni, anche personali e, in particolare di:

- emanare tutte le procedure necessarie, ivi inclusa la tipologia di classificazione dei documenti affinché l'organizzazione aziendale possa condurre, in modo sicuro, le proprie attività;
- adottare criteri e metodologie per l'analisi e la gestione del rischio;
- suggerire le misure di sicurezza organizzative, procedurali e tecnologiche a tutela della sicurezza e continuità delle attività di NETSONS;
- pianificare un percorso formativo, specifico e periodico in materia di sicurezza delle informazioni per il personale;
- controllare periodicamente l'esposizione dei servizi aziendali alle principali minacce, verificare gli incidenti di sicurezza e adottare le opportune contromisure;
- promuovere la cultura relativa alla sicurezza delle informazioni.

Tutti i soggetti esterni (ivi inclusi i Responsabili esterni al trattamento) che intrattengono rapporti con NETSONS devono garantire il rispetto dei requisiti di sicurezza esplicitati nella presente Politica Integrata, anche attraverso la sottoscrizione di patti per la riservatezza all'atto del conferimento d'incarico (quando questo tipo di vincolo non sia espressamente citato negli accordi).



APPLICABILITÀ

La presente Politica si applica indistintamente a tutti gli organi dell'azienda. La sua attuazione è obbligatoria per il personale e va inserita nell'ambito della regolamentazione degli accordi nei confronti di qualsiasi soggetto esterno che, a qualsiasi titolo, possa venire a conoscenza delle informazioni gestite in azienda.

NETSONS consente la comunicazione e la diffusione delle informazioni verso l'esterno solo per il corretto svolgimento delle attività aziendali, che devono avvenire nel rispetto delle regole e delle norme cogenti.

RIESAME

NETSONS verificherà periodicamente l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni, garantendo l'adeguato supporto per l'adozione delle necessarie migliorie al fine di consentire l'attivazione di un processo continuo che controlli il variare delle condizioni o degli obiettivi di business aziendali al fine di garantire il suo corretto adeguamento.

Pescara, lì 01/04/2024

DIREZIONE GENERALE

NETSONS S.p.A.

Via Tirino, 99

65129 PESCARA

C.F. e P.IVA 01838660684

