

Politica per la gestione del servizio

Rif. ID 1.4

28/11/2023

Livello di classificazione: PUBBLICO



gsa
gestione servizi
aziendali

Indice delle revisioni

Ed.	Rev.	Data	Descrizione
1	0	28.11.23	Emissione politica

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di GSA.

Non è consentita la copia o la distribuzione non autorizzata.

L'unica versione controllata del documento è disponibile online nella intranet aziendale.

SOMMARIO

SCOPO	4
POLITICA PER IL SGS	4
PRINCIPI.....	4
IMPEGNO DELLA DIREZIONE - OBIETTIVI	5
ATTUAZIONE DEL SGS	6
RIESAME	6

Scopo

GSA – GESTIONE SERVIZI AZIENDALI 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 riferimento alla norma ISO/IEC 20000-1 Gestione del Servizio (Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio).

In conseguenza di questa scelta strategica l'azienda:

1. stabilisce, implementa, attua, controlla, riesamina, mantiene e migliora in modo continuo il proprio Sistema Gestione dei Servizi – SGS;
2. si è dotata di un sistema di valutazione e trattamento dei rischi e delle opportunità adatto alle proprie necessità e, specificatamente per il SGS allo scopo di preservare i requisiti di Integrità, Riservatezza e Disponibilità;
3. dimostra la sua capacità di fornire costantemente prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e, dove applicabili, quelli legali e normativi;
4. persegue la soddisfazione del cliente attraverso l'effettiva applicazione del SGS.

Il presente documento si applica a tutto il personale (dipendenti e collaboratori) interessato dal SGSI.

Politica per il SGS

GSA – GESTIONE SERVIZI AZIENDALI 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 alla base del SGS di GSA – GESTIONE SERVIZI AZIENDALI sono:

- ❖ Orientamento al cliente: seguiamo in modo puntuale i requisiti dei nostri clienti e pertanto cerchiamo di soddisfare le loro esigenze presenti e future, i loro requisiti e miriamo 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 dell'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.

- ❖ La Sicurezza delle Informazioni: l'azienda ha deciso di istituire un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla Norma ISO 27001 per garantire e proteggere i dati e le informazioni dalle possibili minacce attraverso un processo continuo di valutazione dei rischi. In particolare, il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni consente di definire gli obiettivi che vuole perseguire per la sicurezza delle informazioni. Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni definisce a tale scopo in modo chiaro le responsabilità del personale e degli utenti in tema della sicurezza delle informazioni, e le relative misure di sicurezza che devono essere adottate per proteggere le informazioni, i sistemi e le infrastrutture. Ciò allo scopo di garantire la riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni ed evitare la perdita o diffusione non autorizzata delle informazioni gestite e tutelando al tempo stesso l'immagine e il nome dell'azienda sul mercato, oltre che nei riguardi dei propri clienti.

Impegno della Direzione - Obiettivi

La Direzione aziendale ha deciso di garantire e sostenere il SGS 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 e attuare le misure di sicurezza per la protezione delle informazioni relative al campo di applicazione da abusi, frode, uso indebito e furto;
- ❖ integrare all'interno dei propri processi di sviluppo delle applicazioni i principi di ingegnerizzazione sicura dei sistemi nel rispetto delle specificità delle Funzioni;
- ❖ assicurare autorità e responsabilità per la qualità dei servizi e la sicurezza delle informazioni;
- ❖ 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 alla sicurezza delle informazioni;
- ❖ assicurare che l'azienda possa continuare le attività di business anche in caso di avverse situazioni;
- ❖ assicurare il rispetto delle 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 SGS, anche con l'attuazione di progetti interni volti all'ottimizzazione dei processi in essere;
- ❖ garantire la continuità delle attuali commesse/attività, migliorare e/o espandere il servizio;
- ❖ stabilire un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori atto a raggiungere l'obiettivo comune di erogare servizi e fornire soluzioni che soddisfino le esigenze del cliente;

- ❖ aumentare il coinvolgimento e la consapevolezza del personale ottimizzandone così anche l'impiego.

Attuazione del SGS

Il SGS 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 dei servizi di GSA – GESTIONE SERVIZI AZIENDALI. Il campo di applicazione del SGS è da considerarsi esteso a tutte le attività, ai processi di erogazione servizi al cliente, ai processi amministrativi e di supporto erogati.

Tutto il personale aziendale, i fornitori o terze parti sotto contratto, coinvolti nel campo di applicazione del SGS, 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 SGS 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 il SGS, che costituisce il documento programmatico di riferimento per tutti gli altri documenti del SGS.

Riesame

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

Ponte Felcino, 28.11.2023

La Direzione


Nicola Paoletti