



SGIG

Sistema Gestione Integrato

Politiche per il SGIG

Approvato da:	
	Gianni Caparelli
	Gian Luca Cafolla
	Lucia Masullo
	Gian Luca Cafolla

Registro delle modifiche

<i>Versione</i>	<i>Descrizione Modifica</i>	<i>Data</i>
1.0	Prima emissione	11/02/2019
1.1	Estensione politiche Cloud Infodata e introduzione al SGRS con rif. 3.7	18/05/2020
1.2	Aggiunti obiettivi per i servizi Cloud in ottica SGQ e SGS	29/06/2020
1.3	Inserimento Infodata Education	14/07/2020

**Documenti di riferimento**

RIF.	Nome
[1]	Annex SL – Proposal for management system standards (MSS)
[2]	UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 Tecniche di Sicurezza . Sistemi di gestione della sicurezza delle informazione - Requisiti
[3]	ISO 31000:2018 Risk Management - Guidelines
[4]	UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione qualità – Requisiti
[5]	UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2011 Gestione del Servizio (Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio)
[6]	UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di Gestione Ambientale
[7]	Regolamento (UE) 27/04/2016, n. 679 e Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003, così come novellato dal Dlgs. 101 del 10 agosto 2018
[8]	ISO/IEC 27018:2019 - Information technology — Security techniques — Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors
[9]	ISO/IEC 27017:2015 - Information technology — Security techniques — Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services
[10]	SA8000:2014 - Social Accountability Management Systems - Requirements

Termini e definizioni

Termine/Definizione	Descrizione
SGIG	Sistema di Gestione Integrato di Gruppo
SGSI	Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
SGS	Sistema di Gestione dei Servizi
SGA	Sistema di Gestione Ambientale
SGRS	Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale
Gruppo Infordata	Qui inteso costituito dalle seguenti aziende: Infordata S.p.A, Eurlink s.r.l., Technis Blu s.r.l. e Infordata Education S.r.l.



Sommario

1	Scopo	4
2	Principi.....	5
3	Obiettivi - Impegno delle Direzioni.....	5
3.1	Politica generale.....	5
3.2	Politica per la Qualità – SGQ.....	6
3.3	Politica per la sicurezza delle informazioni – SGSI / SGS.....	6
3.4	Politica per i servizi Cloud – (Infodata S.P.A.)	6
3.5	Politica per la gestione del servizio - SGS.....	7
3.6	Politica ambientale -SGA	8
3.7	Politica sociale -SGRS.....	8
3.8	Politica per la Protezione dei Dati Personali.....	9
4	Attuazione del SGIG	10
5	Riesame	10



1 Scopo

Il Gruppo Infordata è convinto che il processo di miglioramento continuo costituisca l'elemento fondamentale per raggiungere l'eccellenza nel coniugare la crescita aziendale, con elevati standard di qualità ed efficienza dei servizi erogati, il rispetto dell'ambiente la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. I modelli adottati dal Gruppo Infordata assegnano al cliente un ruolo primario: la piena comprensione delle esigenze e la progettazione di soluzioni personalizzate garantiscono il raggiungimento di obiettivi di eccellenza.

Il Gruppo Infordata ha pertanto adottato la scelta strategica di porre la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti, migliorando la comprensione dei loro bisogni e monitorando costantemente il servizio ed i processi interni affinché vengano mantenute le performance monitorate attraverso indicatori chiave di performance (KPIs), in linea con gli obiettivi aziendali.

L'impegno del Gruppo Infordata si è concretizzato nell'istituzione di un Sistema di Gestione Integrato di Gruppo (SGIG) per: la Gestione della Qualità (SGQ), dell'Ambiente (SGA), della Sicurezza dell'informazione (SGSI), della gestione dei Servizi (SGS) e della Responsabilità Sociale (SGRS).

L'impegno della Infordata Education si è concretizzato nell'istituzione di un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ).

Il Gruppo Infordata in relazione alla decisione di istituire il suo SGIG definisce la presente informazione documentata "**Politiche per il SGIG**", che:

- Stabilisce, implementa, attua, controlla, riesamina, mantiene e migliora in modo continuo il proprio SGIG
- Si è dotata di un sistema di valutazione e trattamento dei rischi e delle opportunità adatto alle proprie necessità Rif. [3] e, specificatamente, per il SGSI allo scopo di preservare i Rischi di Impresa, garantire i requisiti di Integrità, Riservatezza e Disponibilità, per il SGA migliorare l'impatto ambientale correlato ai propri aspetti ambientali e al territorio su cui opera e per il SGRS per migliorare la propria impronta sociale.
- Dimostra la sua capacità di fornire costantemente prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e, dove applicabili, quelli legali e normativi
- Destina adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati
- Persegue la soddisfazione del cliente attraverso l'effettiva applicazione del SGIG.

Tali Politiche vengono approvate, riviste e aggiornate periodicamente in maniera congiunta da tutti e quattro le Direzioni di Eurolink, Infordata, Technis Blu e Infordata Education. Inoltre le politiche riferite ai diversi Sistemi di Gestione sono da intendersi solamente per le aziende che hanno ottenuto la certificazione per quel Sistema di Gestione.

I contenuti di tali Politiche devono essere diffusi a tutte le parti interessate esterne ed interne.



2 Principi

I principi del SGIG sono:

- Orientamento al cliente: Il Gruppo dipende dai propri clienti e pertanto cerca di soddisfare le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.
- Coinvolgimento del personale: Il Gruppo è consapevole che le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento – senza alcuna discriminazione e con la massima libertà di espressione – permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione.
- Chiara definizione dei ruoli e responsabilità: Il Gruppo definisce in modo chiaro le responsabilità del personale e degli utenti in relazione ai requisiti dei propri sistemi di gestione.
- Trasparenza: il Gruppo definisce e rende pubblici i propri principi etici e di comportamento mediante la pubblicazione del "Codice Etico"
- Approccio per processi: Il Gruppo 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 del Gruppo.
- Decisioni basate su dati di fatto: Il Gruppo basa le proprie decisioni sull'analisi di dati e di informazioni e sulle risultanze dei processi di analisi del rischio.
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori: Il Gruppo ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

3 Obiettivi - Impegno delle Direzioni

Le Direzioni del Gruppo hanno deciso di garantire e sostenere il SGIG strutturato secondo quanto indicato in Rif. [1] ed in conformità delle norme in Rif. [2], [4], [5], [6], [8], [9] e [9]. A tale scopo definiscono i seguenti obiettivi per le seguenti politiche.

3.1 Politica generale

Le Direzioni del Gruppo stabiliscono i seguenti obiettivi validi per tutti i propri sistemi di gestione:

- Garantire che la politica sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
- Assicurare le autorità e responsabilità per i propri sistemi di gestione;
- Assicurare il rispetto di tutte le normative internazionali cogenti e 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 SGIG, anche con l'attuazione di progetti interni volti all'ottimizzazione dei processi in essere;
- Incrementare il fatturato annuale puntando sull'aumento del numero di commesse/attività;



- Stabilire un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori atto a raggiungere l'obiettivo comune di erogare servizi e prodotti che soddisfino le esigenze del cliente;
- Aumentare le competenze, il coinvolgimento e la consapevolezza del personale ottimizzandone così anche l'impiego.

3.2 Politica per la Qualità – SGQ

Le Direzioni del Gruppo stabiliscono i seguenti obiettivi validi per i propri SGQ:

- Garantire attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate finalizzata a comprendere le necessità dei clienti e pianificare le proprie attività per soddisfarle appieno;
- Promuovere un approccio per processi indentificando le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione;
- Aumentare il livello di coinvolgimento del personale e degli stakeholder;
- Migliorare l'efficienza interna;
- Attuare un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di valutare e minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali;
- Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

3.3 Politica per la sicurezza delle informazioni – SGSI / SGS

Le Direzioni del Gruppo stabiliscono i seguenti obiettivi validi per i propri SGSI/SGS:

- Supportate 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;
- Garantire e proteggere le informazioni e i servizi relativi al business del Gruppo comprese tutte le informazioni dei clienti e personale interno salvaguardando la riservatezza, integrità e disponibilità;
- Stabilire ed attuare le misure di sicurezza per la protezione delle informazioni relative al campo di applicazione del Gruppo 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 Aziende.

3.4 Politica per i servizi Cloud – (Infodata S.P.A.)

In estensione agli obiettivi descritti nella Politica per la sicurezza delle informazioni – SGSI / SGS (Rif 3.3) e alla Politica per la Qualità - SGQ, conformemente alla ISO/IEC 27017:2015 per i Servizi Cloud, ed alla ISO/IEC 27018:2019 per la Protezione delle Informazioni Personali Identificabili (PII) nel Cloud pubblico, Infodata stabilisce i seguenti obiettivi:

- Le informazioni siano protette da accessi non autorizzati, anche ricorrendo alla crittografia di dati e comunicazioni, nel rispetto della riservatezza e siano disponibili agli utenti autorizzati quando ne hanno bisogno;



- Il Personale riceva addestramento e aggiornamento sulla sicurezza delle informazioni con particolare riferimento agli ambienti cloud;
- Nell'ambito dei servizi cloud erogati, gli asset dei clienti dei servizi verranno censiti e gestiti;
- Le informazioni non vengano rivelate a persone non autorizzate a seguito di azioni deliberate o per negligenza e, nel rispetto dell'integrità, siano salvaguardate da modifiche non autorizzate;
- Vengano predisposti piani per la continuità dell'attività aziendale e che tali piani siano il più possibile tenuti aggiornati e controllati;
- Tutte le violazioni della sicurezza delle informazioni e possibili punti deboli vengano comunicati ed esaminati da tutte le parti interessate, interne ed esterne;
- Vengano garantiti le opportune segregazioni degli ambienti e delle informazioni relative ai singoli Clienti dei servizi Cloud;
- Le reti virtuali vengano configurate in modo tale da assicurare la Riservatezza delle informazioni così come previsto per le reti fisiche.
- Il raggiungimento della conformità alle leggi relative alla protezione dei dati personali con particolare riguardo ai dati forniti dai Clienti nell'ambito dei servizi Cloud.
- Garantire la connettività ai servizi offerti in cloud per i Clienti
- Scelta di fornitori qualificati nell'ottica della qualità dei servizi cloud offerti

3.5 Politica per la gestione del servizio - SGS

Le Direzioni del Gruppo stabiliscono i seguenti obiettivi validi per i propri SGS:

- Fornire ai propri clienti servizi che costituiscano un forte valore facilitando i risultati che i clienti desiderano raggiungere senza sostenere gli specifici rischi e costi;
- Definire, mantenere e migliorare il catalogo dei servizi in aderenza alle esigenze dei propri clienti, progettando e fornendo servizi anche innovativi e che creino per loro sempre maggior valore;
- Garantire ai propri clienti la costante disponibilità di persone, processi e tecnologie a supporto dei servizi erogati e nel rispetto dei Livelli di Servizio definiti (SLA);
- Assicurare che Il Gruppo Infodata possa continuare le attività di business anche in caso di avverse situazioni;
- Definire, attuare e monitorare gli obiettivi per quanto riguarda i piani di: gestione del servizio, di continuità, di disponibilità, di capacità e di rilascio/messa in funzione, così come previsto dalla norma in riferimento [5];
- Assicurare il miglioramento continuo dei servizi, processi, risorse, capability per garantire l'efficacia e l'efficienza quale Service Provider presente in un mercato competitivo;
- Sviluppare accordi, partnership con Fornitori, terze parti allo scopo di garantire un catalogo servizi più ampio e una maggiore competitività finalizzata alla soddisfazione del cliente e delle parti interessate.



3.6 Politica ambientale -SGA

Le Direzioni del Gruppo stabiliscono i seguenti obiettivi validi per i propri SGA:

- Migliorare l'impatto ambientale sulla comunità (acqua, aria, suolo e sottosuolo), correlati al suo contesto operativo e al territorio in cui opera;
- Definire e valutare, mediante il processo di miglioramento continuo, obiettivi ambientali tesi alla protezione dell'ambiente ed alla prevenzione dell'inquinamento pertinenti al contesto aziendale;
- Tenere sotto controllo la gestione dei rifiuti e lo smaltimento dei prodotti al termine del loro ciclo di vita, nonché del consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurre gli sprechi.

3.7 Politica sociale -SGRS

Le Direzioni del Gruppo stabiliscono i seguenti principi validi per i propri SGRS:

- Rispettare i principi di responsabilità sociale espressi dalle Convenzioni e Raccomandazioni ILO, dalle dichiarazioni internazionali delle Nazioni Unite, dalle Direttive e dai Regolamenti Europei e dalle Leggi nazionali.
- Non utilizzare né dare sostegno in nessun caso al lavoro infantile, promuovendo piuttosto l'alternanza "scuola-lavoro" ed accogliendo i ragazzi durante il loro periodo di studi, in modo da consentire un approccio corretto con il mondo del lavoro.
- Non utilizzare né dare sostegno al lavoro forzato o obbligato, piuttosto interessarsi dei propri lavoratori perché non si creino situazioni di dipendenza tali da costringere il lavoratore a permanere contro la sua volontà all'interno dell'azienda.
- Garantire che le attività lavorative si svolgano in ambienti di lavoro salubri ed in condizioni di sicurezza, riducendo al minimo i rischi associati alla salute e alla sicurezza nei luoghi di lavoro, garantendo procedure e misure di protezione idonee ed efficaci, anche attraverso la consultazione e la partecipazione dei lavoratori stessi.
- Garantire il diritto alla contrattazione collettiva senza alcuna ripercussione sul personale, promuovendo la conoscenza del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro e dei diritti dei lavoratori e consentendo loro di partecipare e organizzare sindacati senza alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dei rappresentanti sindacali.
- Respingere ogni forma di discriminazione e promuovere le pari opportunità, migliorando l'inclusione di tutto il personale per tutto il percorso lavorativo dalla selezione del personale, all'assunzione, all'accesso alla formazione, alle promozioni, al licenziamento e al pensionamento.
- Trattare chiunque, in particolare il proprio personale, con dignità e rispetto, senza fare ricorso ad alcuna forma di coercizione fisica o mentale, ricorrendo a provvedimenti disciplinari nel pieno rispetto del contratto di lavoro e del codice etico applicati.
- Applicare con attenzione i contratti collettivi nazionali di lavoro, con particolare riferimento all'orario di lavoro, ai livelli retributivi, alla regolamentazione di ferie e pause di riposo, nonché agli straordinari.



3.8 Politica per la Protezione dei Dati Personali

Con la politica per la protezione dei dati personali le Direzioni del "Gruppo Infordata" intendono proteggere le informazioni e i dati personali gestiti nell'ambito delle proprie attività da tutte le minacce interne o esterne, intenzionali o accidentali, secondo le disposizioni previste (Rif. [7]) dal Regolamento (UE) 27/04/2016, n. 679 e dal Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003, così come novellato dal Dlgs. 101 del 10 agosto 2018 (nel seguito complessivamente "Regolamento").

Le Direzioni riconoscono la propria responsabilità e si impegnano a proteggere i dati personali che gli utenti affidano all'azienda da perdita, uso improprio o accesso non autorizzato. Per la protezione dei dati personali degli utenti, il gruppo si avvale del proprio "SGSI", di una serie di tecnologie e procedure aziendali di protezione. La protezione dei dati personali, come prevista dal Regolamento, sarà attuata secondo le regole Privacy by design e Privacy by default.

La Infordata Education riconosce la propria responsabilità e si impegna a proteggere i dati personali che gli utenti affidano all'azienda da perdita, uso improprio o accesso non autorizzato. Infordata Education si avvale di una serie di tecnologie e procedure aziendali di protezione. La protezione dei dati personali, come prevista dal Regolamento, sarà attuata secondo le regole Privacy by design e Privacy by default.

La presente politica si applica a tutti gli organi e i livelli del "Gruppo Infordata". La sua attuazione è obbligatoria per tutto il personale ed è inserita nella regolamentazione degli accordi con qualsiasi soggetto esterno coinvolto con il trattamento di dati personali. Il "Gruppo Infordata" consente la comunicazione delle informazioni verso l'esterno solo per il corretto svolgimento delle attività e per il rispetto delle regole e delle norme vigenti.

Le Aziende del "Gruppo Infordata" hanno istituito e mantengono aggiornato: un registro delle attività di trattamento, una valutazione di impatto sulla protezione dei dati che consente di acquisire consapevolezza sul livello di esposizione a minacce dei propri sistemi di gestione dei dati mediante la quale si determinano le azioni necessarie per individuare le corrette e adeguate misure di sicurezza e i meccanismi per garantire la protezione dei dati personali.

I principi generali della gestione della sicurezza delle informazioni si basano su alcuni punti fondamentali così come previsto anche dai "SGSI" delle singole aziende, in particolare:

- ✓ Esiste un catalogo costantemente aggiornato degli asset aziendali rilevanti ai fini della gestione delle informazioni e per ciascuno è individuato un responsabile;
- ✓ Le informazioni sono classificate in base al loro livello di criticità, in modo da essere gestite con livelli di riservatezza e integrità coerenti e appropriati;
- ✓ Per garantire la sicurezza delle informazioni, ogni accesso ai sistemi è sottoposto a una procedura d'identificazione e autenticazione;
- ✓ Sono definite delle procedure per l'utilizzo sicuro dei beni e delle informazioni aziendali;
- ✓ È incoraggiata la piena consapevolezza da parte del personale delle problematiche relative alla sicurezza delle informazioni;
- ✓ Per poter gestire in modo tempestivo gli incidenti, tutti devono notificare qualsiasi problema relativo alla sicurezza;
- ✓ È necessario prevenire l'accesso non autorizzato ai locali e alle apparecchiature dove sono gestite le informazioni;



- ✓ È assicurata la conformità con i requisiti legali e con i principi legati alla sicurezza delle informazioni nei contratti con le terze parti;
- ✓ È predisposto un piano di continuità che permette all'azienda di affrontare efficacemente un evento imprevisto, garantendo il ripristino dei servizi critici in tempi e con modalità che limitino le conseguenze negative sulla missione aziendale;
- ✓ Sono garantiti il rispetto delle disposizioni di legge, di statuti, regolamenti o obblighi contrattuali e di ogni requisito inerente la sicurezza delle informazioni, riducendo al minimo il rischio di sanzioni legali o amministrative, di perdite rilevanti o danni alla reputazione.

4 Attuazione del SGIG

Il SGIG del Gruppo inteso come l'insieme dei vari elementi: politiche, obiettivi, piani, processi, viene costituito e realizzato per raggiungere gli obiettivi relativi ai propri sistemi di gestione (SGQ, SGSI, SGS, SGA, SGRS).

All'interno del Gruppo ogni azienda mediante la propria informazione documentata "Campo di applicazione" contiene gli ambiti all'interno dei quali tutte le attività, i processi di erogazione servizi al cliente, i processi di gestione ambientale, i processi relativi alla sicurezza delle informazioni, i processi amministrativi e di supporto di Il Gruppo, sono compresi.

Tutto il personale del Gruppo, i fornitori o terze parti sotto contratto, che rientrano nei campi di applicazione che ogni azienda ha definito, sono responsabili dell'attuazione della presente politica con il supporto delle Direzioni che l'hanno approvata.

Le Direzioni del Gruppo sostengono i principi ed obiettivi per il SGIG e supportano in modo pieno e completo il programma per la sua attuazione, mantenimento e forniscono le risorse necessarie. Le Direzioni approvano ed emettono il presente documento di **Politiche per il SGIG**, che costituisce il documento programmatico di riferimento per tutti gli altri documenti del SGIG.

Documenti che saranno suddivisi in:

- Documenti del SGIG a livello di Gruppo;
- Documenti del SGI a livello di Singola Azienda: Eurolink, Infordata e Technis Blu
- Documenti del SGQ a livello dell'azienda Infordata Education

5 Riesame

Le presenti politiche vengono riesaminate dalle Direzioni regolarmente o in caso di cambiamenti significativi che influenzano il SGIG, al fine di garantire l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del SGIG.