



STUDIO AMICA

Dichiarazione della Direzione

Politica aziendale

La mission aziendale di **STUDIO AMICA S.r.l.** è garantire servizi qualitativamente ed economicamente validi nel settore ICT con l'obiettivo principale di aiutare aziende e Pubbliche Amministrazioni nel loro processo di digitalizzazione.

La nostra organizzazione tende al miglioramento continuo delle sue prestazioni e a tale scopo ha adottato un Sistema di Gestione aziendale conforme ai modelli descritti nelle norme internazionali **ISO 9001 (Qualità)**, **ISO/IEC 27001 (Sicurezza delle informazioni)**, con l'estensione ai controlli delle Linee Guida **ISO 27017 e ISO 27018** e **ISO 22301 (Continuità operativa)**; inoltre il Sistema di gestione risponde ai requisiti della Prassi di Riferimento **UNI PDR 125 (Parità di genere)**.

Attraverso questi schemi **STUDIO AMICA S.r.l.** si impegna a conseguire gli obiettivi del proprio "core business", costituito dalla GESTIONE di RISORSE, APPLICAZIONI e DATI relativi alle attività suddette.

L'Alta Direzione è convinta, in primo luogo, che la responsabilità sociale, l'efficienza economica e la corretta gestione costituiscano valori fondamentali e nutrimenti primari per una crescita coerente e armoniosa dell'azienda. Il dialogo partecipativo con i propri dipendenti e con tutte le parti interessate è uno degli strumenti principali per realizzare la mission aziendale, ispirandosi al rispetto e centralità della persona, a trasparenza e lealtà, a solidarietà e spirito di squadra, alla consapevolezza dell'interesse collettivo.

La presente Politica rappresenta uno strumento di comunicazione, trasparente ed efficace, grazie al quale **STUDIO AMICA** informa i propri stakeholders in merito alle proprie attività, prestazioni, aspetti, programmi e obiettivi di qualità, di Sicurezza delle informazioni e di rispetto delle diversità.

Il punto di partenza è la relazione con i nostri clienti. Per questo fondiamo la relazione con i clienti sui seguenti valori:

RESPONSABILITÀ: siamo garanti di quello che facciamo. Responsabili del tempo, del denaro, di tutte le risorse spese ed i risultati ottenuti;

LAVORO DI SQUADRA: l'attitudine a lavorare insieme, condividere le informazioni e la conoscenza mediante gli stessi obiettivi;

APPRENDIMENTO CONTINUO: imparare, dare a tutti l'opportunità di crescere;

PARI OPPORTUNITÀ: rimuovere ogni sorta di ostacolo discriminatorio dalla partecipazione dei propri dipendenti alla vita dell'organizzazione, alla progressione di carriera, alla retribuzione e alla conciliazione vita lavoro.

Inoltre **STUDIO AMICA** è consapevole che una gestione efficace ed inclusiva dei propri dipendenti rappresenta un valore importante ed un fattore centrale per il successo della propria attività.

Tutta l'organizzazione è coinvolta, a tal fine, nell'attuazione del macroprocesso produttivo che è sintetizzato nei seguenti punti:

1. porre il Cliente al centro degli obiettivi dell'Organizzazione;
2. presidiare i processi attraverso la definizione periodica di obiettivi per la sicurezza delle informazioni e la continuità operativa garantendone il monitoraggio ed il loro riesame;
3. erogare servizi in grado di soddisfare pienamente i requisiti individuati;
4. gestire i propri dipendenti e collaboratori in maniera efficace ed inclusiva, prevenendo atteggiamenti, comportamenti e modalità di gestione non in linea con il rispetto della persona;
5. ricercare nuove tecnologie al fine di rendere sempre più efficienti e affidabili i servizi offerti, garantendo la sicurezza delle informazioni;
6. prefiggersi un miglioramento continuo dell'efficienza del sistema di gestione nel perseguire la sicurezza delle informazioni, la continuità operativa e la soddisfazione del Cliente;
7. operare nel pieno e costante rispetto delle leggi, impegnandosi ad essere costantemente al passo con le evoluzioni legislative;
8. promuovere la diffusione della cultura della qualità, della sicurezza delle informazioni e della parità di genere attraverso opportune azioni informative e formative rivolte al personale di ogni livello aziendale;
9. perseguire il benessere di tutte le parti interessate, per ottenere il benessere dell'organizzazione;
10. migliorare la sicurezza dei sistemi informativi e preservare le informazioni assicurandone la disponibilità, la riservatezza e l'integrità;
11. implementare e rendere operativi controlli e misure per migliorare la capacità di gestione delle interruzioni dell'operatività dovute a cause accidentali;
12. monitorare e riesaminare le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione, basandosi su obiettivi misurabili.



Dichiarazione della Direzione

Politica aziendale

Nel perseguire tali obiettivi, sono attivate le seguenti azioni:

- a. *identificazione del contesto, degli stakeholders significativi e delle loro aspettative, definizione dei fattori interni ed esterni, valutazione dei rischi e delle opportunità e relative azioni conseguenti;*
- b. *organizzazione di tutti i processi produttivi in "ottica cliente";*
- c. *misurazione continua del grado di soddisfazione della clientela e delle parti interessate;*
- d. *ottimizzazione del Sistema di Gestione tramite identificazione e definizione dei processi e valorizzazione continua delle risorse umane necessarie per la loro attuazione;*
- e. *chiara definizione dei ruoli, delle responsabilità e delle autorità e definizione di programmi di formazione e addestramento per l'accrescimento delle competenze e della consapevolezza in ottica qualità, sicurezza delle informazioni e continuità operativa;*
- f. *verifica ed eventuale ridefinizione degli indicatori (KPI) definiti per il monitoraggio dei processi aziendali, dei servizi erogati;*
- g. *determinazione di obiettivi relativi alle prestazioni dei processi aziendali e dei servizi, nonché il monitoraggio ed il riesame sistematico dei dati ai fini del miglioramento continuo;*
- h. *definizione, pianificazione, attuazione e verifica delle azioni di miglioramento necessarie per il conseguimento di obiettivi sempre più ambiziosi;*
- i. *definire degli indicatori specifici per la continuità operativa < Maximum Acceptable Outage (MAO) - Maximum Tolerable Period of Disruption (MTPD) - Minimum Business Continuity Objective (MBCO) - Recovery Point Objective (RPO) - Recovery Time Objective (RTO)>;*
- j. *ricerca di nuove nicchie di mercato e di nuove possibilità di sviluppo aziendale, sempre in ottica di qualità, sicurezza delle informazioni e soddisfazione del cliente;*
- k. *fornire servizi innovativi per mantenere una posizione di primo piano nel proprio settore, offrendo alla comunità ed alle imprese servizi ad alto valore aggiunto, anche in termini di sicurezza delle informazioni;*
- l. *promuovere attività volte all'adozione di comportamenti e di un linguaggio in grado di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso della diversità di genere;*
- m. *pianificare interventi formativi, a tutti i livelli, volti a promuovere la Gender Equality e il superamento di pregiudizi, anche inconsapevoli, fondati su questioni di genere;*
- n. *verificare la percezione che i dipendenti hanno sul tema delle pari opportunità mediante la somministrazione di questionari/survey, favorendo la creazione di un ambiente aperto al dialogo ed al confronto;*
- o. *assicurare pari opportunità nelle fasi di selezione, assunzione, sviluppo professionale e risoluzione del rapporto lavorativo, basandole esclusivamente sulle capacità e livelli professionali;*
- p. *applicare politiche di remunerazione eque e imparziali;*
- q. *riconoscere il valore dell'equilibrio tra vita professionale e privata sviluppando iniziative per la genitorialità e cura e per la conciliazione dei tempi vita-lavoro;*
- r. *implementare processi interni volti alla tutela della persona e dell'ambiente di lavoro con particolare riferimento a episodi di molestie o mobbing.*

Nell'ottica del raggiungimento di questi obiettivi la Continuità operativa e la Sicurezza delle Informazioni assumono importanza fondamentale e valore primario. Il sistema di gestione adottato rappresenta l'approccio sistematico alla corretta gestione dei dati di un'azienda, assicura la continuità e l'affidabilità dei servizi resi, garantisce livelli qualitativi e prestazioni tali da soddisfare le esigenze esplicite ed implicite dei Clienti e delle altre parti interessate.

STUDIO AMICA S.r.l., infine, considera i propri beni informativi un asset strategico ed incentiva, quindi, la costante riduzione del loro grado di vulnerabilità mettendo in pratica attività preventive e reattive contro gli incidenti riguardanti la gestione delle informazioni e la continuità operativa. In tale ottica sono progettati, implementati e gestiti processi produttivi e di supporto che danno confidenza sulla conformità ai requisiti di legge e che individuano, ove necessario, azioni correttive e di possibile miglioramento.

A garanzia dei clienti che usufruiscono dei nostri servizi cloud in SaaS, **STUDIO AMICA S.r.l.** dichiara quanto segue:

- *le informazioni archiviate nell'ambiente di cloud computing possono essere soggette ad accesso e gestione solo da parte dei propri dipendenti autorizzati, esclusivamente per le attività oggetto del servizio;*



STUDIO AMICA

Dichiarazione della Direzione

Politica aziendale

- *alcuni processi operativi possono essere eseguiti su un servizio cloud virtualizzato multi-tenant; sono garantiti la segregazione degli ambienti e il solo accesso esclusivo dei nostri amministratori di sistema esclusivamente nell'erogazione dei servizi di manutenzione;*
- *sono garantiti il costante monitoraggio degli utenti del servizio cloud fornito ed il contesto in cui questi utilizzano il servizio cloud;*
- *il fornitore del servizio cloud IaaS garantisce la sicurezza delle informazioni archiviate presso le proprie infrastrutture e livelli di servizio chiari e documentati, comunicando ogni evento/incidente di sicurezza che potrebbe impattare sui dati dei clienti;*
- *il monitoraggio delle posizioni geografiche dell'organizzazione del fornitore di servizi cloud e i paesi in cui il fornitore di servizi cloud può archiviare i dati dei clienti del servizio cloud (anche temporaneamente).*

Sandonaci, 10 settembre 2024

La Direzione

Questo documento è pubblico e a disposizione di chiunque lo volesse visionare.