

POLITICA INTEGRATA 2019

Qualità, Servizi IT,
Responsabilità Sociale
e Sicurezza delle
Informazioni



Making Innovation

La Direzione di Eustema S.p.A ha istituito un Sistema di gestione integrato per garantire e migliorare la qualità dei processi aziendali, in conformità ai requisiti richiesti dal Cliente, dai requisiti cogenti, e dai requisiti richiesti dalle norme UNI-EN-ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, SA8000:2014 e, al fine di garantire il più alto livello di servizio/prodotto e la massima garanzia di affidabilità, ha deciso di operare in conformità allo schema ISO/IEC 20000-1:2011 Gestione del Servizio IT.

La mission di Eustema S.p.A. è soddisfare le esigenze dei suoi clienti, guadagnare e mantenere la loro fiducia, al fine di essere riconosciuta quale azienda innovativa e affidabile, con un'attenzione particolare tesa a proteggere il patrimonio di informazioni proprio e delle parti interessate.

Tale politica è condivisa con tutte le parti interessate e diffusa ai dipendenti.

IMPEGNI

La presente Politica **impegna** questa Direzione a:

- ✦ garantire la conformità alla Legislazione, alle Normative Vigenti e a requisiti sottoscritti;
- ✦ rispettare, monitorare e verificare tutti i requisiti previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015, ISO/IEC 20000-1:2011, ISO/IEC 27001:2013 e dello standard SA8000:2014;
- ✦ rispettare i principi degli strumenti internazionali quali Dichiarazione Universale dei diritti umani, convenzioni ILO ed altre norme internazionali riguardanti i diritti umani e del lavoro;
- ✦ riconoscere e migliorare i diritti dei lavoratori e le condizioni del luogo di lavoro;
- ✦ garantire il coinvolgimento delle parti interessate;
- ✦ diffondere le modalità per effettuare segnalazioni sui temi inerenti la Responsabilità Sociale mediante comunicazioni mail agli indirizzi: SA8000@eustema.it, SA8000@rina.org, sai-italy@sai-intl.org;
- ✦ effettuare attività di misurazione dei processi aziendali attraverso specifici indicatori di prestazione al fine di programmarne il miglioramento continuo;
- ✦ analizzare e gestire i risultati degli audit interni ed esterni (dell'Ente di Certificazione) per definire ed implementare azioni di miglioramento continuo del Sistema di Gestione Aziendale;
- ✦ migliorare costantemente le modalità di formazione/informazione del personale sulle politiche e procedure del Sistema di Gestione Aziendale;
- ✦ soddisfare gli SLA concordati con il Cliente nell'erogazione dei servizi IT;
- ✦ tenere aggiornato il document management del sistema di gestione dei Servizi IT adeguando e ottimizzando le procedure ai continui cambiamenti aziendali;
- ✦ assicurare che tutto il personale ed i fornitori conoscano ed aderiscano alle politiche e alle procedure per implementate da Eustema;
- ✦ mantenere un elevato livello di competenze tecniche del proprio personale al fine di garantire costantemente il rispetto degli SLA contrattuali ed il raggiungimento degli obiettivi aziendali;

INDIRIZZI GENERALI

Nell'ottica del miglioramento continuo la Direzione stabilisce i seguenti **indirizzi generali** che guideranno gli obiettivi del 2019, il cui raggiungimento verrà riesaminato periodicamente:

- ✚ mantenere attivo il Sistema di Gestione Aziendale riesaminandone l'efficienza e l'efficacia, tendendo sempre al miglioramento continuo delle prestazioni;
- ✚ detenere il titolo di PMI Innovativa;
- ✚ misurare le performance del sistema di Gestione Aziendale attraverso specifici indicatori di prestazione per conseguire il miglioramento continuo;
- ✚ prevedere piani di formazione/informazione del personale, in particolar modo dei neoassunti, sulle tematiche relative allo sviluppo del Sistema di Gestione Aziendale;
- ✚ prevedere percorsi di crescita professionale del personale su tecnologie emergenti e innovative;
- ✚ incrementare l'individuazione di soluzioni innovative per innovare l'offerta e/o per particolari esigenze dei Clienti
- ✚ assicurare il miglioramento continuo dei servizi erogati garantendo continui interventi tecnologici al fine di aumentare l'automatizzazione e la qualità dei servizi stessi;
- ✚ condividere la presente politica con tutte le parti interessate;
- ✚ raccogliere, aggiornare e monitorare le esigenze delle parti interessate individuate;
- ✚ garantire ai Clienti un elevato grado di sicurezza, in termini di riservatezza, integrità e disponibilità dell'informazione;
- ✚ monitorare e gestire i rischi e le opportunità aziendali;
- ✚ definire ed eseguire audit presso i fornitori considerati critici;
- ✚ assicurare il miglioramento delle misure di sicurezza logica, fisica ed organizzativa adottate all'interno del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni, prevedendo anche la revisione dei sistemi di protezione sulla rete e sugli asset aziendali;
- ✚ garantire che tutte le informazioni, le risorse e le soluzioni adottate da Eustema per la gestione della sicurezza, siano conformi alle norme cogenti ed ai requisiti dei regolamenti esistenti (compresi aggiornamenti in materia di regolamenti e leggi in materia di sicurezza e in materia di protezione dei dati personali - D. Lgs. 196/03, del Regolamento Europeo 679/2016 e del D.lgs 101/2018), anche prevedendo l'introduzione di nuovi processi aziendali;

Data: 23/01/2019