

**La Direzione ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato Qualità, ambiente, Sicurezza Informatica e per la Continuità Operativa in accordo alle Normative UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 22301:2019 - UNI CEI ISO/IEC 27001:2022; ISO/IEC 27017:2021 - ISO/IEC 27018:2020; ISO IEC 27035-1:2023; ISO/IEC 20000-1:2018**

**Gli Obiettivi che la nostra organizzazione definirà, dovranno discendere dalle seguenti linee strategiche che la Direzione di seguito:**

- Garantire la continuità del servizio per assicurare massime prestazioni e uptime;
- Garantire sicurezza e conservazione dei dati attraverso un sistema di controlli efficaci e ridondanza di tutti i sistemi che concorrono all'erogazione di tutti i servizi;
- Garantire nel tempo un'infrastruttura informatica ad altissimo contenuto tecnologico attraverso un sistema continuo di replacement degli apparati Hardware ed aggiornamento di tutti i Software;
- Garantire un efficace servizio di assistenza ai nostri clienti basato su certezza e velocità di risposta nonché su disponibilità e cortesia di tutti gli operatori.
- Garantire la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali ed aziendali presenti nella propria infrastruttura, assicurando inoltre, che tutte le richieste del nuovo Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali 679/16, sono state prese in carico, analizzate ed applicate.
- è impegnata nel rendere più efficiente l'infrastruttura IT attraverso soluzioni innovative ed eco-sostenibili
- mira ad un continuo miglioramento delle proprie performance aziendali sia in termini di business, che di sostegno all'innovazione e all'efficientamento dei sistemi di gestione aziendali. Crede fermamente nella responsabilità sociale d'impresa e che ogni piccolo miglioramento per l'ambiente sia un grande miglioramento per le generazioni future e per il mondo che verrà.
- Garantire la completa affidabilità dei propri processi al fine di assicurare la piena CONTINUITA' OPERATIVA dei nostri servizi attraverso il pieno rispetto dei piani di continuità operativa definiti;

### **IMPEGNI**

L'impegno della Direzione dell'azienda é di garantire che il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza Informatica e Continuità Operativa:

- sia tarato in relazione alla realtà aziendale di Genesys Informatica in modo che diventi sempre più importante strumento di gestione aziendale;
- garantisca l'efficiente utilizzo delle risorse umane e delle attrezzature;

- assicurati la continua individuazione delle esigenze di formazione del personale per aumentarne costantemente le competenze;
- permetta il monitoraggio delle attività al fine di neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- soddisfi i requisiti prefissati per la soddisfazione del cliente e quelli applicabili e attinenti alla sicurezza per le informazioni.
- la direzione e tutto il personale è impegnata nel proteggere i dati personali ai sensi del regolamento europeo 679/16 e del D.lgs 196/03 armonizzata con D.L. 101/18. In particolare è stato nominato anche un Responsabile della Protezione dei Dati.
- la direzione vieta l'utilizzo di supporti esterni removibili all'interno ed all'esterno della struttura.
- in ottica di sostenibilità ambientale la direzione ricorda di limitare al massimo le stampe di documenti
- vuole adottare una politica di sostenibilità ambientale attraverso: una certificazione riconosciuta a livello mondiale (14001) e la riduzione dei consumi energetici; l'attenzione al riciclaggio e allo smaltimento di computer, toner, cartucce, imballaggi, più in generale alla prevenzione dell'inquinamento ed al continuo e completo rispetto delle pre-scrizioni legali ecc;
- vuole aumentare il proprio impegno nei confronti dell'ambiente, della sicurezza e della responsabilità sociale andando a coinvolgere anche i propri fornitori, inserendo clausole contrattuali indicanti il rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori, il rispetto della normativa vigente in materia di correttezza negli affari (corruzione, riciclaggio, antitrust, eccetera), di sicurezza sul lavoro e di sostenibilità e rispetto ambientale.

Il corretto funzionamento dei sistemi di gestione implementati passa essenzialmente attraverso:

- definizione chiara di obiettivi sia relativi alla qualità, sia alla sicurezza delle informazioni, sia alla BUSINESS CONTINUITY
- monitoraggio costante degli obiettivi e della politica aziendale
- monitoraggio costante della soddisfazione del Cliente e dei processi interni
- monitoraggio dell'affidabilità dei propri processi e delle risorse tecnologiche impiegate
- gestione di tutte le criticità riscontrate comprese le segnalazioni / reclami provenienti dall'esterno
- monitoraggio dell'applicazione dei piani di continuità operativa
- coinvolgimento e la formazione del personale interno (aggiornamento ed informazione del management e del personale a tutti i livelli)
- impiego di sistemi informativi efficaci e costantemente aggiornati

Nello specifico ambito delle tematiche di gestione dei sistemi informativi, Genesys Informatica s.r.l. si impegna inoltre a svolgere le proprie attività secondo la norma ISO/IEC 20000-1:2018, attraverso i seguenti principi:

- Sviluppare, mantenere e migliorare l'infrastruttura tecnologica a supporto dei processi aziendali;

- Garantire la disponibilità dei sistemi informativi in relazione ai livelli di servizio definiti con le controparti, interne ed esterne;
- Garantire nel tempo la conformità dei Sistemi Informativi agli standard di sicurezza aziendali attuando i piani correttivi definiti in fase di monitoraggio dei sistemi.

Genesys Informatica s.r.l., relativamente alla gestione degli incidenti secondo la ISO/IEC 27035-1, promuove:

- La realizzazione e la manutenzione di un sistema strutturato (Procedure, personale, tecnologie) per una efficiente gestione degli incidenti
- La sensibilizzazione del personale in merito al rispetto delle istruzioni interne relative alla rilevazione e gestione degli incidenti
- La formazione di team interni specializzati nella rilevazione di eventi anomali
- La formazione di team interni specializzati nella gestione di incidenti
- L'attività di "lesson learned" a seguito della risoluzione di incidenti
- La collaborazione con entità esterne specializzate nel settore della cybersecurity

La puntuale analisi degli impatti sull'operatività e sui gradi di rischio derivanti da incidenti e/o vulnerabilità rilevate

Durante il Riesame della Direzione pertanto saranno definiti gli Obiettivi per il miglioramento che l'organizzazione intende perseguire, tali obiettivi saranno registrati nel Piano di Miglioramento, o allegato al Verbale di Riesame, e dovranno concretizzare le indicazioni del presente documento.

La Direzione ha nominato il Responsabile Gestione Integrato (RGI) come suo rappresentante che ha l'autorità per:

- a) assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo conforme alla norma UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 UNI CEI ISO/IEC 27001 e UNI EN ISO 22301; ed in conformità alle ISO/IEC 27017; ISO/IEC 27018; ISO IEC 27035-1 ISO IEC 2000-1
- b) riferire sull'andamento del SGI al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.

Data : 19/12/24

La Direzione