

L'obiettivo che la nostra azienda intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore **soddisfazione del cliente e delle diverse parti interessate**, a partire dal rispetto della normativa vigente e degli altri requisiti applicabili, migliorando il servizio e la qualità dei processi di: **sviluppo, produzione, commercializzazione ed assistenza di software gestionali per la pubblica amministrazione. Commercializzazione ed installazione di periferiche hardware. Erogazione di servizi di generazione, bonifica e normalizzazione di banche dati, di lettura contatori. Erogazione di servizi di consulenza informatica normoregolamentare.**

Il miglioramento richiede il **coinvolgimento e la partecipazione** di tutti coloro che rappresentano i fattori interni ed esterni rilevanti del contesto di riferimento e si fonda sui seguenti punti:

1. il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i dipendenti e collaboratori esterni è **prerequisito fondamentale** per il continuo miglioramento dei processi, del prodotto e del servizio.
2. le attività interfunzionali sono lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento continuo.
3. nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative.
4. ogni responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli, attraverso il sistema di autocontrollo, verso il miglioramento continuo.
5. **qualità è far bene le cose giuste sin dalla prima volta.** Questo comporta un maggiore impegno iniziale, ma una riduzione delle correzioni nel tempo.
6. la Direzione, a partire dalle esigenze del cliente e da quelle del mercato, definisce annualmente un piano di miglioramento aziendale e obiettivi per ciascun responsabile. Ciascun responsabile di funzione deve, sulla base di quanto indicato dalla Direzione, sviluppare i propri obiettivi di qualità.
7. i nostri fornitori, ed in particolare i collaboratori/tecnici, devono essere coinvolti nel nostro programma di miglioramento. Essi sono infatti un anello della nostra catena produttiva.
8. il successo dell'azienda passa attraverso il miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli. È pertanto prevista l'individuazione di un preciso e coerente piano di formazione volto all'effettiva crescita di tutte le risorse.

Per garantire questo *"impegno"*, la Direzione ha deciso di introdurre e mantenere un sistema di gestione che risponda alle norme internazionali **UNI EN ISO 9001:2015 ("Sistemi di gestione per la qualità")**, **UNI CEI ISO/IEC 27001:2022 ("Tecniche per la sicurezza - Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni")**, **ISO/IEC 27017:2015 ("Linea guida per i controlli di sicurezza delle informazioni per i servizi in Cloud")** e **ISO/IEC 27018:2019 ("Linea guida per la protezione dei dati personali trattati nei servizi Cloud pubblici")**, **ISO 22301:2019 (Security and resilience – Business continuity management systems - Requirements)**, a partire dalla determinazione dei fattori interni ed esterni ritenuti rilevanti per i nostri indirizzi strategici, pensando ed agendo secondo un sistema di gestione del rischio (Risk Based Thinking) basato sulla capacità di assumere decisioni e intraprendere azioni non in modo meccanico e acritico, pur nel rispetto delle procedure previste, ma come effetto di una valutazione razionale delle possibili conseguenze, positive o negative, delle proprie scelte, per garantire la conformità ai requisiti contrattuali, tecnici, qualitativi, di sicurezza delle informazioni, inclusi quelli cogenti nei confronti di tutte le parti interessate.

La Direzione quindi, con il coinvolgimento e la partecipazione delle risorse interne ed esterne interessate, si impegna a:

- Garantire la piena conoscenza delle informazioni gestite e la valutazione della loro criticità, al fine di agevolare l'implementazione degli adeguati livelli di sicurezza.
- Garantire l'accesso sicuro alle informazioni, in modo da prevenire trattamenti non autorizzati o realizzati senza i diritti necessari.
- Garantire che le anomalie e gli incidenti aventi ripercussioni sul sistema di gestione qualità e sicurezza delle informazioni siano tempestivamente riconosciuti e correttamente gestiti attraverso efficienti sistemi di prevenzione, comunicazione e reazione al fine di minimizzare l'impatto sul business.
- Garantire che l'accesso alle sedi ed ai singoli locali aziendali avvenga esclusivamente da parte di personale autorizzato, a garanzia della sicurezza delle aree e degli asset presenti.
- Garantire la conformità ai requisiti di legge ed il rispetto degli impegni stabiliti nei contratti con terze parti.
- Garantire la rilevazione di eventi anomali, incidenti e vulnerabilità dei sistemi informativi al fine di rispettare la sicurezza e la disponibilità dei servizi e delle informazioni.
- Garantire la Business Continuity aziendale e il Disaster Recovery, attraverso l'applicazione di procedure di sicurezza stabilite.
- Garantire che i cambiamenti attuati siano migliorativi del servizio offerto e del livello di sicurezza.
- Garantire che eventuali cambiamenti che hanno impatto sul cliente siano adeguatamente comunicati.
- Garantire un elevato livello di competenza e consapevolezza attraverso l'attuazione di appositi piani formativi.
- Garantire che la politica, rappresentando il quadro di riferimento per la definizione di obiettivi e traguardi di miglioramento specifici, sia periodicamente riesaminata per verificarne la continua adeguatezza agli scopi aziendali, diffusa, compresa e attuata dal personale interno e da collaboratori esterni che lavorano per la nostra organizzazione o per conto di essa e sia disponibile a clienti e altre parti interessate attraverso pubblicazione sul sito web.

POLITICA PER LA CONTINUITÀ OPERATIVA

Al fine di soddisfare con continuità le esigenze dei propri Clienti e Stakeholder la Sikuel ha definito ed implementato un modello di Gestione della Continuità Operativa, basato sui requisiti definiti dallo standard **ISO 22301:2019** (Security and resilience – Business continuity management systems - Requirements) sul perimetro specifico dei Servizi erogati:

Sviluppo, produzione, commercializzazione ed assistenza di software gestionali per la pubblica amministrazione. commercializzazione ed installazione di periferiche hardware. erogazione di servizi di generazione, bonifica e normalizzazione di banche dati, di lettura contatori. erogazione di servizi di consulenza informatica normoregolamentare.

Sikuel tiene in grande considerazione, nella definizione delle proprie attività, le necessità e le aspettative dei propri Stakeholder. Relativamente ai Clienti, Sikuel si impegna a rispettare i vincoli ed i requisiti contrattuali concordati ed esplicitati nella **Business Impact Analysis** condotta sui servizi in perimetro.

Il modello organizzativo di Sikuel è l'applicazione concreta dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà che contraddistinguono da sempre i rapporti di Sikuel con i propri Stakeholder.

Nell'ambito del Sistema di Gestione della Continuità Operativa, Sikuel mira a realizzare i seguenti obiettivi strategici:

- garantire la salvaguardia e la tutela delle vite umane a fronte di un evento di crisi;
- garantire la continuità operativa e minimizzare gli impatti sul business in caso di crisi, assicurando un rapido ripristino del normale stato di svolgimento delle attività di business;
- garantire la resilienza delle architetture Sikuel ;
- tutelare gli interessi di Sikuel e aumentare la fiducia dei propri clienti e partner, ponendo particolare attenzione agli aspetti di:

- disponibilità: attraverso lo sviluppo e l'implementazione di meccanismi che consentono l'accessibilità e l'usabilità dei servizi Sikuel quando richiesti da un'entità autorizzata anche a seguito di disastro;

- livello di servizio: attraverso lo sviluppo e l'implementazione di meccanismi che garantiscano la continuità del servizio erogato nel rispetto degli SLA definiti;

- compliance: conformità alle prescrizioni di legge e di regolamentazione e ai vincoli di natura contrattuale.

In linea con quanto definito dallo standard di riferimento, la Direzione e il top management di Sikuel sono attivamente coinvolti ed impegnati nell'implementazione, mantenimento e miglioramento del Business Continuity Management System, mediante:

- definizione e formalizzazione di politiche per la continuità con precisi obiettivi, compatibili e coerenti con la Direzione strategica dell'azienda;
- definizione di un **piano di Business Continuity**, che include anche quello di Disaster Recovery, che prevede test ripetuti per garantire l'adeguatezza e l'aggiornamento continuo delle soluzioni tecniche e organizzative adottate;
- definizione e formalizzazione di una struttura organizzativa, con ruoli e responsabilità precise in ambito di gestione della continuità, promuovendo il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali;
- definizione di un sistema di gestione della continuità integrato con i processi di business e coerente con le risorse disponibili e le modalità operative;
- comunicazioni al personale in merito alla necessità di soddisfare gli obiettivi, le politiche e i requisiti cogenti applicabili (leggi, regolamenti);
- pianificazione e assicurazione della disponibilità delle risorse (materiali, umane e in termini di quantità e competenza);
- attività di formazione;
- monitoraggio delle performance e continuo miglioramento del sistema di gestione della continuità;
- test di esecuzione delle attività di recovery;
- riesame periodico della Direzione.

La Direzione

