

IMS

Policy Description

Enterprise Policy

Doc.Type: Policy**Ver.: 1.3****Release Date: 20.02.2025****Status: Released****DPC: Public****Owner: Stefan Gasslitter****Author(s): Edwin Thomaseth**

Author	Edwin Thomaseth	Version	1.3	Save Date	10.03.2025
Classification	Public	Release Date	10.03.2025	Status	Released
Filename:	SIAG-IMS-DI-0502-Enterprise-Policy-DE-2025-03-10.docx				
Filename Std.Base	IMS-Policy Description-Enterprise Policy				
© Südtiroler Informatik AG – Informatica Alto Adige Spa					Page i / 9

Introduction

Das vorliegende Dokument ist Teil des integrierten Managementsystems (IMS – Integrated Management System) und unterliegt der Standard-Dokumentenlenkung.

Gegenstand des Dokuments ist die Beschreibung der Unternehmenspolitik und nimmt Bezug auf:

- den Unternehmenskontext,
- das integrierte Managementsystem nach ISO-9001, ISO/IEC 27001 erweitert um ISO/IEC – 27017 und ISO/IEC – 27018, ISO-14001, ISO/IEC 20000-1, ISO 22301,
- die Informationssicherheit,
- die Notwendigkeit zur Sicherstellung der Geschäftskontinuität und der Erbringung von IT-Services
- die Verpflichtung zum Qualitätsbewusstsein und zum Umweltschutz,
- die Qualitätsziele.

Versioning Info

Date	Ver.	Changes	Author	Reviewed by
28.03.2018	0.9	Basisversion – Prima versione	Edwin Thomaseth	
08.05.2018	1.0	Freigegebene Version 1.0	Edwin Thomaseth	Stefan Gasslitter
03.02.2020	1.1	Integration ISO-14001 (EMS-Environmental Management System) Ergänzungen bezüglich ISO-27001 (ISMS – Information Security Management System) Anpassung Titel in „Enterprise Policy“ vormalis „Quality-Policy“) und Textanpassungen	Edwin Thomaseth	Stefan Gasslitter
09.08.2022	1.2	Integration ISO-27017 (Cloud services), ISO-27018 (PII in public clouds for processors)	Edwin Thomaseth	Stefan Gasslitter
10.03.2025	1.3	Integration ISO-22301 (BCMS), ISO-20000-1 (SMS)	Edwin Thomaseth	Stefan Gasslitter

Receipients

Name	Organisation
ALL	SIAG
ALL	OTHER (only if explicitly requested)

Related documented information

Abbreviation	Document	Notes
[]		
[]		



Index

I	ENTERPRISE POLICY.....	6
I.1	KONTEXT.....	6
I.2	VISION	6
I.3	MISSION.....	7
I.4	BESTIMMENDE FAKTOREN	8
I.4.1	Politik.....	8
I.4.2	Kunden	8
I.4.3	Mitarbeiter	9
I.4.4	Lieferanten	9

Glossary & Symbols

Term	Description
BCMS	Business Continuity Management System
EMS	Environmental Management System
IMS	Integrated Management System
ISMS	Information Security Management System
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ISO	International Organization for Standardization
QMS	Quality Management System
SMS	Service Management System

I Enterprise Policy

I.1 Kontext

Eine hohe und gleichbleibende Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen bildet die Grundlage für eine langfristige Geschäftstätigkeit des Unternehmens.

Die Unternehmenspolitik wird durch die Geschäftsleitung festgelegt und im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung angewandt.

Unsere Unternehmenspolitik richten wir auf die Anforderungen und Erwartungen folgender primärer interessierter Parteien aus:

- Politik
- Behörden (Kunden)
- Mitarbeiter
- Lieferanten
- Bürger

Um den nachstehenden Anforderungen gerecht zu werden haben wir ein Qualitäts- und Umwelt-Managementsystem nach ISO-9001 und ISO-14001 eingeführt.

Zur Sicherstellung eines hohen Niveaus zur Informationssicherheit wurde 2008 das Informationssicherheitsmanagement nach ISO/IEC 27001 eingeführt und in der ersten Jahreshälfte 2022 mit ISO/IEC 27017 („cloud services“) und ISO/IEC 27018 („PII in public clouds for processors“) auf den Kontext des „Cloud Computing“ erweitert.

Mit 2025 wurde das integrierte Managementsystem um die Normen ISO/IEC 20000-1 und ISO 22301 erweitert.

Mit ISO/IEC 20000-1 (SMS) wird belegt, dass das Unternehmen konsequent auf Service-Orientierung setzt und im Bereich des IT-Service-Management (ITSM) standardisierte Verfahren anwendet.

Das Management zur Sicherstellung der Betriebskontinuität nach ISO 22301 (BCMS) ist neben der Umsetzung regulatorischer Auflagen ein wesentlicher Schritt zur Erhöhung der Resilienz und damit zur Stärkung des Vertrauens unserer Kunden in unsere Dienstleistungen.

Das Unternehmen ist nach den genannten ISO-Normen zertifiziert.

Die Ausrichtung des IT-Servicebetriebs erfolgt nach ITIL.

Die etablierten Managementsysteme werden fortlaufend weiterentwickelt und an die sich ändernden Umwelt- und Normanforderungen angepasst.

I.2 Vision

Es ist unser erklärtes Ziel, unsere Produkte und Dienstleistungen in bester Qualität unter Einsatz moderner Verfahrensmethoden und Technologien unter Berücksichtigung der relevanten Umweltthemen zu produzieren.

Den branchenspezifischen Innovationsdruck der IT-Branche verstehen wir im Rahmen unserer Mehrjahresplanungen zum Nutzen unserer Kunden umzusetzen und dabei die Hauptorientierung einer kundengerechten Produkt-/Dienstleistungspolitik nicht außer Auge zu lassen.

Author	Edwin Thomaseth	Version	1.3	Save Date	10.03.2025
Classification	Public	Release Date	10.03.2025	Status	Released

In Bezug auf unsere Kunden steht die Digitalisierung der Business-Prozesse und die Aufrechterhaltung und kontinuierliche Verbesserung bestehender IT-Dienste im Vordergrund.

IT-Dienste werden nach etablierten Standards erbracht, mit dem Ziel, die Geschäftsprozesse unserer Kunden bestmöglich zu unterstützen.

Im Infrastrukturbereich ist unser Anliegen, die Qualitätsanforderungen im Hinblick auf Verfügbarkeit und Sicherheit unserer IT-Dienste zu verbessern und auf hohem Niveau mit optimalem Ressourceneinsatz zu halten.

Robuste Verfahren zur Steigerung der Resilienz ermöglichen es uns, den Betrieb auch in Krisensituationen aufrechtzuerhalten oder innerhalb definierter Zeit wiederherstellen zu können. Die Investition in eine hohe Betriebsresilienz ist wesentlich, um unseren Kunden in kritischen Situationen stabil und verlässlich zur Seite zu stehen.

In einer langfristigen Betrachtung orientiert sich die Unternehmensvision an den Programmen und Entwicklungsplänen der politischen Entscheidungsträger und der dadurch bereits definierten IT-Strategiepläne.

Durch kontinuierliche Anpassung und Weiterentwicklung ist das Unternehmen auf langfristige Nachhaltigkeit als Antwort auf Umwelt- und Marktherausforderungen und veränderte Kundenanforderungen ausgerichtet.

Zu jeder Zeit erachten wir es als wesentlich, unser Augenmerk auf die konkreten Anforderungen und Erwartungen und damit auf eine umfassende Zufriedenheit unserer Kunden zu richten.

1.3 Mission

Wir verstehen uns als Wegbereiter und „enabler“ der digitalen Verwaltungen in Südtirol.

Unsere Cloud - IT-Lösungen richten sich ausschließlich an die öffentliche Verwaltung und deren Stakeholder: Bürger, Unternehmen und Verwaltungen auf lokaler und nationaler Ebene.

Als deren Partner beraten, realisieren, betreuen und begleiten wir unsere Kunden.

Mit unseren Produkten und Dienstleistungen bieten wir einen 360-Grad-Service zu allen Aspekten der Informationstechnologie mit Abdeckung des gesamten Lebenszyklus eines IT-Produktes in einem Cloud - Umfeld, ausgehend von den Kundenanforderungen, über Design und Entwicklung, Anschaffung, Einführung, Wartung und Betreuung (Support) bis hin zur Deaktivierung und Entsorgung.

Dabei sehen wir:

- die Einhaltung von gesetzlichen und behördlichen Auflagen, sowie bindende Verpflichtungen,
- das Leben einer wertebasierten Firmenkultur,
- eine ausgeprägte Kundenorientierung,
- ein etabliertes Qualitäts-, Sicherheits-, und Umweltbewusstsein,
- die Service-Orientierung,
- die Bewertung der Unternehmensrisiken, welche die Betriebsfähigkeit und beeinträchtigen können,
- Investitionen in die Ausfallsicherheit und Durchführung regelmäßiger Übungen zur Gewährleistung der Betriebsfähigkeit in Krisensituationen,
- die Verpflichtung zum Schutz der Umwelt und zur Verhinderung von Umweltbelastungen,
- ein innovatives und flexibles Arbeitsumfeld,

Author	Edwin Thomaseth	Version	1.3	Save Date	10.03.2025
Classification	Public	Release Date	10.03.2025	Status	Released

- gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter,
- als Grundpfeiler unserer Unternehmenspolitik.

I.4 Bestimmende Faktoren

I.4.1 Politik

Primäre Entscheidungen zur strategischen Ausrichtung des Unternehmens sind getragen durch die politischen Vertreter der Landesregierung. Deren Anliegen zu informationstechnischen Entwicklungen bildet eine Grundlage für die notwendige finanzielle Ausstattung des Unternehmens und ist daher als wichtige und bestimmende Eingabegröße der Unternehmenspolitik zu sehen.

Erwartungen und Anforderungen:

- Wir liefern IT-Dienste und Lösungen, die den Erwartungen der Anteilseigner (Shareholder) entsprechen.
- Wir reagieren adäquat auf sich ändernde Anforderungen der politischen und normativen Rahmenbedingungen.

I.4.2 Kunden

Zufriedene Kunden bilden das Rückgrat unseres Erfolges.

Erwartungen und Anforderungen:

- Wir unterstützen das Business unserer Kunden durch funktionierende und dem technologischen Fortschritt angepasste IT.
- Das Dienstleistungsangebot ist für den Kunden verständlich.
- Durch Transparenz gewinnen wir das Vertrauen unserer Kunden.
- Wir lösen IT-/Softwareprobleme unserer Kunden innerhalb vereinbarter Zeiten und in angemessener Qualität.
- Den Kundenanforderungen begegnen wir mit qualifizierten und kundenorientierten Mitarbeitern.
- Unsere Online-Dienste werden von den Benutzern (Bürger, Unternehmen) gerne in Anspruch genommen.
- Durch die resiliente Auslegung unserer IT-Dienstleistungen mit dem Betrieb eines Disaster Recovery (DR) - Standortes unterstützen wir die Geschäftskontinuität (Business Continuity) unserer Kunden.
- Die IT-Dienstleistungen erfüllen ein hohes Sicherheitsniveau.
- Die Freigabe unserer IT-Dienste erfolgt nach einer angemessenen Qualitätsprüfung.
- Die Zufriedenheit der Kunden wird erhoben. Ergebnisse fließen in die Verbesserung unserer Produkte und Dienste ein.

Unser Kundenportfolio ist zusammengesetzt aus folgenden öffentlichen Körperschaften:

- Südtiroler Landesverwaltung
- Südtiroler Landtag
- Südtiroler Sanitätsbetrieb
- Südtiroler Gemeindenverband (Gemeinden und Bezirksgemeinschaften)
- Nicht-Staatliche öffentliche Schulen und Bibliotheken in Südtirol
- Region Trentino – Südtirol

Author	Edwin Thomaseth	Version	I.3	Save Date	10.03.2025
Classification	Public	Release Date	10.03.2025	Status	Released

- Durch die Südtiroler Landesverwaltung kontrollierte Körperschaften (z.B. Agenturen).

I.4.3 Mitarbeiter

Das Unternehmen ist nur so gut wie seine Mitarbeiter.

Erwartungen und Anforderungen:

- Die Mitarbeiter werden zur Unternehmensentwicklung informiert.
- Ideen, Verbesserungsvorschläge werden aufgegriffen und bearbeitet.
- Die Mitarbeiter arbeiten in einem modernen Arbeitsumfeld mit offenen Umgangsformen.
- Die Mitarbeiter bekommen eine kontinuierliche und qualifizierte Weiterbildung.

I.4.4 Lieferanten

Die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist maßgeblich durch die Qualität unserer Lieferanten bestimmt.

Unsere Lieferanten sind daher verpflichtet, ihre Produkte und Dienstleistungen in einem Cloud – Umfeld qualitativ, organisatorisch und unter Berücksichtigung des Umweltschutzes so anzupassen, dass sie mit den Grundsätzen und Zielen unserer Unternehmenspolitik im Einklang stehen.

Erwartungen und Anforderungen:

- Lieferanten werden nach Kompetenz, Wirtschaftlichkeit, Qualität und deren Beitrag zur Zufriedenheit unserer Kunden bewertet.
- Lieferanten erfüllen unsere Anforderungen an die Qualität und die Verfügbarkeit von Services und erbringen Nachweise zur Einhaltung der Compliance-Auflagen.
- Lieferanten sind Mitgestalter unserer Wertschöpfung.
- Der Dialog mit Lieferanten und Wirtschaftsverbänden erfolgt in einer offenen, partnerschaftlichen Form.