

IMS

Policy Description

Enterprise Policy

Doc.Type: Policy**Ver.: 1.3****Release Date: 10.03.2025****Status: Released****DPC: Public****Owner: Stefan Gasslitter****Author(s): Edwin Thomaseth**

Author	Edwin Thomaseth	Version	1.3	Save Date	01.04.2025
Classification	Public	Release Date	10.03.2025	Status	Released
Filename:	SIAG-IMS-DI-0502-Enterprise-Policy-IT-2025-03-10.docx				
Filename Std.Base	IMS Documentation-IMS-Policy Description-Enterprise Policy				
© Südtiroler Informatik AG – Informatica Alto Adige Spa					Page i / 9

Introduction

Il presente documento fa parte del sistema integrato di gestione (IMS – Integrated Management System) interno all'azienda ed è soggetto al controllo documentale standard.

Il presente documento ha lo scopo di descrivere la politica dell'azienda con riferimento ai seguenti temi:

- il contesto aziendale
- il sistema di gestione integrata secondo le norme ISO-9001, ISO/IEC 27001 con le estensioni ISO/IEC – 27017 e ISO/IEC – 27018, ISO-14001, ISO/IEC 20000-1, ISO 22301,
- la sicurezza delle informazioni,
- la necessità di garantire la continuità operativa e la fornitura di servizi IT
- l'impegno per la consapevolezza della qualità e la tutela dell'ambiente
- gli obiettivi di qualità

Versioning Info

Date	Ver.	Changes	Author	Reviewed by
28.03.2018	0.9	Prima versione	Edwin Thomaseth	
08.05.2018	1.0	Versione rilasciata 1.0	Edwin Thomaseth	Stefan Gasslitter
03.02.2020	1.1	Integrazione ISO-14001 (Sistema di gestione ambientale EMS) Aggiornamenti relativi alla ISO-27001 (ISMS - Information Security Management System) Adattamento del titolo in "Politica aziendale" (ex "Politica della qualità") e adattamenti testuali	Edwin Thomaseth	Stefan Gasslitter
09.08.2022	1.2	Integrazione ISO-27017 (Cloud services), ISO-27018 (PII in public clouds for processors)	Edwin Thomaseth	Stefan Gasslitter
10.03.2025	1.3	Integrazione 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	CONTESTO	6
I.2	VISIONE AZIENDALE	6
I.3	MISSIONE.....	7
I.4	FATTORI DETERMINANTI.....	7
I.4.1	Politica.....	8
I.4.2	Clienti.....	8
I.4.3	Collaboratori.....	8
I.4.4	Fornitori.....	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 Contesto

L'elevata e costante qualità dei nostri prodotti e servizi costituisce la base per un'attività aziendale a lungo termine.

La politica della qualità è definita dalla direzione e viene applicata in un'ottica di miglioramento continuo.

In base alla nostra politica aziendale, riteniamo importante allineare la politica della qualità alle esigenze e le aspettative delle seguenti principali parti interessate:

- Politica
- Enti (clienti)
- Collaboratori
- Fornitori
- Cittadini

Per soddisfare i seguenti requisiti, abbiamo introdotto un sistema di gestione della qualità e dell'ambiente secondo le norme ISO-9001 e ISO-14001.

Per garantire un elevato livello di sicurezza delle informazioni, nel 2008 abbiamo introdotto la gestione della sicurezza delle informazioni secondo la norma ISO/IEC 27001 estesa al contesto di cloud computing nella prima metà del 2022 con le norme ISO/IEC 27017 ("cloud services") e ISO/IEC 27018 ("PII in public clouds for processors").

Dal 2025, il sistema di gestione integrato è stato ampliato includendo le norme ISO/IEC 20000-1 e ISO 22301.

L'applicazione della norma ISO/IEC 20000-1 (SMS) dimostra che l'azienda adotta un approccio orientato ai servizi e applica procedure standardizzate nell'ambito dell'IT Service Management (ITSM).

La gestione della continuità operativa secondo ISO 22301 (BCMS) rappresenta, oltre alla conformità ai requisiti normativi, un passo fondamentale per aumentare la resilienza aziendale e rafforzare la fiducia dei nostri clienti nei nostri servizi offerti.

L'azienda è certificata secondo i suddetti standard ISO.

I servizi IT li eroghiamo seguendo il framework di ITIL.

I sistemi di gestione consolidati vanno continuamente sviluppati e adattati alle nuove esigenze ambientali e ai requisiti delle norme.

I.2 Visione aziendale

È nostro obiettivo dichiarato di produrre i prodotti e servizi nella migliore qualità utilizzando metodi e tecnologie moderne ed avanzate e nel rispetto dei temi ambientali rilevanti.

Nella pianificazione pluriennale teniamo conto della necessità di innovazione del settore IT, interpretate nel contesto e a favore dei nostri clienti e senza perdere di vista l'orientamento alla politica di prodotto/servizio orientata al cliente.

Author	Edwin Thomaseth	Version	1.3	Save Date	01.04.2025
Classification	Public	Release Date	10.03.2025	Status	Released

Per quanto riguarda i nostri clienti, l'attenzione è rivolta all'orientamento di digitalizzazione dei processi amministrativi e alla manutenzione e al miglioramento continuo dei servizi IT esistenti.

L'erogazione dei servizi IT avviene secondo standard consolidati, con l'obiettivo di supportare al meglio i processi aziendali dei nostri clienti.

Nel settore delle infrastrutture, la nostra attenzione è rivolta a migliorare i requisiti di qualità per quanto riguarda la disponibilità e la sicurezza dei nostri servizi IT e a mantenerli ad un livello elevato con un uso ottimale delle risorse.

Procedure robuste per aumentare la resilienza ci permettono di mantenere l'operatività anche in situazioni di crisi o di ripristinarla entro tempi definiti. L'investimento in un'alta resilienza operativa è fondamentale per supportare i nostri clienti in modo stabile e affidabile anche nelle situazioni critiche.

In una prospettiva a lungo termine, la visione aziendale è orientata ai programmi e ai piani di sviluppo dei decisori politici e ai piani strategici dell'IT che ne derivano.

Attraverso un continuo adattamento e sviluppo, l'azienda è orientata verso la sostenibilità a lungo termine in risposta alle sfide ambientali e di mercato e alle nuove esigenze dei clienti.

In ogni momento riteniamo essenziale concentrare la nostra attenzione sulle esigenze e le aspettative concrete e quindi sulla soddisfazione completa dei nostri clienti.

I.3 Missione

Ci consideriamo "enabler" delle amministrazioni digitali in Alto Adige.

Le nostre soluzioni IT basate su Cloud sono rivolte esclusivamente al settore pubblico e ai suoi stakeholder: cittadini, imprese e amministrazioni a livello locale e nazionale.

Come partner, diamo consulenza, realizziamo, sosteniamo e accompagniamo i nostri clienti.

Con i nostri prodotti e servizi, forniamo un servizio a 360 gradi per tutti gli aspetti dell'informatica, coprendo l'intero ciclo di vita di un prodotto IT in un contesto di Cloud, a partire dai requisiti del cliente, alla progettazione e sviluppo, l'acquisizione, l'introduzione, la manutenzione e il supporto, fino alla disattivazione e allo smaltimento.

Come pilastri della politica di qualità vediamo:

- il rispetto dei requisiti legali e delle disposizioni ufficiali, nonché degli obblighi vincolanti,
- una cultura aziendale vissuta e basata sui valori,
- un forte orientamento al cliente,
- la consapevolezza della qualità, della sicurezza e dell'ambiente,
- l'orientamento ai servizi,
- la valutazione dei rischi aziendali che possono compromettere la capacità operativa,
- investimenti nella resilienza operativa e svolgimento di esercitazioni periodiche per garantire la continuità operativa in situazioni di crisi,
- l'obbligo di proteggere l'ambiente e di prevenire l'inquinamento,
- un ambiente di lavoro innovativo e flessibile,
- collaboratori qualificati e motivati.

I.4 Fattori determinanti

Author	Edwin Thomaseth	Version	I.3	Save Date	01.04.2025
Classification	Public	Release Date	10.03.2025	Status	Released

I.4.1 Politica

Le decisioni di base in merito all'orientamento strategico dell'azienda sono prese dai rappresentanti politici della giunta provinciale. Le loro aspettative riguardo agli sviluppi delle tecnologie dell'informazione costituiscono la base per l'assegnazione delle necessarie risorse finanziarie dell'azienda e devono quindi essere considerate come criterio importante e determinante per la politica di qualità.

Aspettative e requisiti:

- Forniamo servizi e soluzioni IT che soddisfano le aspettative dei proprietari (Shareholder).
- Reagiamo adeguatamente alle esigenze determinate da un contesto politico e normativo in continuo cambio.

I.4.2 Clienti

I clienti (committenti) soddisfatti costituiscono la spina dorsale del nostro successo.

Aspettative e requisiti:

- Supportiamo il business dei nostri clienti con soluzioni informatiche funzionanti e adeguate al progresso tecnologico.
- La gamma dei servizi è comprensibile per il cliente.
- La trasparenza ci aiuta ad ottenere la fiducia dei nostri clienti.
- Risolviamo i problemi IT/software dei nostri clienti nei tempi concordati e con una qualità adeguata.
- Soddisfiamo le esigenze dei clienti con collaboratori qualificati e orientati al cliente.
- I nostri servizi online sono ampiamente utilizzati dagli utenti (cittadini, aziende).
- La progettazione resiliente dei nostri servizi IT e la gestione di un sito di Disaster Recovery (DR) supporta la continuità operativa (Business Continuity) dei nostri clienti.
- I servizi IT soddisfano un elevato livello di sicurezza.
- Il rilascio dei nostri servizi IT avviene a seguito di un adeguato controllo di qualità.
- Viene rilevato il grado di soddisfazione dei clienti. I risultati confluiscono nel miglioramento dei nostri prodotti e servizi.

Il nostro portafoglio clienti è composto dai seguenti enti pubblici:

- Amministrazione Provincia Bolzano
- Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
- Azienda Sanitaria dell'Alto Adige
- Il Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano (comuni e comunità comprensoriali)
- Scuole pubbliche non-statali e biblioteche in Alto Adige
- Regione Trentino – Alto Adige
- Enti controllati dall'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige (e.g. Agenzie).

I.4.3 Collaboratori

L'azienda è tanto buona quanto in suoi dipendenti.

Aspettative e requisiti:

- I collaboratori sono informati sulla strategia aziendale.
- I collaboratori sono incoraggiati a formulare proposte di miglioramento.

Author	Edwin Thomaseth	Version	1.3	Save Date	01.04.2025
Classification	Public	Release Date	10.03.2025	Status	Released

- I collaboratori lavorano in un ambiente di lavoro moderno e caratterizzato da una mentalità aperta.
- Diamo importanza a una qualificazione solida e alla formazione continua dei nostri collaboratori.

I.4.4 Fornitori

La qualità dei nostri prodotti e servizi è in gran parte determinata dalla qualità dei nostri fornitori.

I nostri fornitori sono quindi tenuti a adeguare i loro prodotti e servizi in un ambiente di Cloud in termini di qualità, organizzazione e tutela dell'ambiente, in modo che siano in linea con i principi e gli obiettivi della nostra politica aziendale.

Aspettative e requisiti:

- I fornitori vengono valutati in base alla competenza, all'efficienza, alla qualità e al loro contributo alla fornitura di servizi IT per i nostri clienti.
- I fornitori soddisfano i nostri requisiti in materia di qualità e disponibilità dei servizi e forniscono evidenza di ottemperanza ai requisiti di conformità (Compliance).
- I fornitori partecipano al valore aggiunto creato dall'introduzione di nuovi servizi e dalla gestione di quelli esistenti.
- Il dialogo con i fornitori e le associazioni di categoria si svolge in modo aperto e in una relazione di partnership.