

| | | | |
|---|---|------|------------|
|  | Politica Qualità, Sicurezza, Continuità operativa e Protezione dati personali | PL01 | Rev. 02 |
| | | | 30/11/2019 |

Politica per la Qualità, Sicurezza delle informazioni, Continuità operativa e Protezione dei dati di identificazione personale

| INDICE DELLE REVISIONI | | | | | |
|------------------------|------------|----------------------------------|---------|------------|-----------|
| Versione | Data | Oggetto | Redatto | Verificato | Approvato |
| Rev. 01 | 28/02/2017 | Prima emissione | RSGSI | RDF | DIR |
| Rev. 02 | 30/11/2019 | Integrazione per erogazione SaaS | RSGSI | RDF | DIR |
| | | | | | |

Sommario

| | |
|--|---|
| Politica | 2 |
| 1 Obiettivi di qualità | 2 |
| 2 Principi e obiettivi per la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati di identificazione personale | 3 |
| 3 Sicurezza delle informazioni e protezione dei dati di identificazione personale nelle soluzioni Cloud erogate in modalità SaaS | 3 |
| 4 Principi e obiettivi per la continuità operativa | 4 |
| 5 Sistema Integrato | 4 |

| | | | |
|---|---|------|------------|
|  | Politica Qualità, Sicurezza, Continuità operativa e Protezione dati personali | PL01 | Rev. 02 |
| | | | 30/11/2019 |

Politica

NOVA S.r.l. opera in un mercato, lo sviluppo software e la realizzazione di servizi informatici, che si distingue per l'**alto livello di competizione**, l'**evoluzione costante** e il confronto con **scenari sempre più complessi**.

Tali scenari costituiscono una sfida costante ed impongono una sempre maggiore attenzione alla **qualità** dei prodotti, alla linearità e efficacia dei **servizi erogati**, alla **sicurezza delle informazioni** gestite per conto della Clientela, alla **continuità operativa** per i processi di business dei Clienti e dell'utenza in generale e infine alla **protezione dei dati personali** trattati.

Il successo nell'affrontare tutto ciò è possibile solo quando tutti i **lavoratori e collaboratori** sono pronti a **rispondere alle esigenze** che nascono all'esterno e all'interno dell'azienda perciò è indispensabile definire percorsi guidati di crescita e di qualificazione aziendale rispondendo a requisiti di soddisfazione del cliente, delle risorse umane e, più in generale, di tutte le parti interessate coinvolte.

Il Cliente chiede la **partnership** con un'organizzazione affidabile, con persone in cui riporre la propria fiducia, persone che oltre ad essere competenti sulle problematiche aziendali si dimostrino affidabili e disponibili a capire i problemi e ad offrire soluzioni.

NOVA S.r.l. ha quindi deciso di impegnarsi in un percorso di crescita e strutturazione interna che porti ad una sempre maggiore specializzazione del proprio personale a garanzia di risposte celeri e corrette ad una clientela giustamente esigente. Il percorso intrapreso dovrà portare ad un aumento delle competenze dei singoli in aree specifiche, con l'obiettivo di aumentare il livello complessivo delle competenze aziendali in tutti i settori grazie alle sinergie fra le varie aree.

Lo strumento ritenuto più adatto è un Sistema di Gestione Integrato per:

- ✓ la **qualità**;
- ✓ la **sicurezza delle informazioni**;
- ✓ la **continuità operativa**;
- ✓ la **protezione dei dati personali**.

1 Obiettivi di qualità

Nel dotarsi di un Sistema di Gestione Integrato NOVA S.r.l. si pone i seguenti **obiettivi di qualità**:

- rispettare, sempre e comunque, le leggi vigenti;
- individuare e soddisfare le richieste e le aspettative, esplicite o implicite, del Cliente;
- garantire la qualità della progettazione del software, con un'elevata attenzione alle metodologie di sviluppo ed alle tecnologie più efficaci ed innovative; tempestività degli interventi a rimozione di eventuali errori; tracciabilità di tutto il processo a garanzia di una analisi completa ed efficace e di una interoperabilità, se necessario, dei lavoratori;
- garantire la qualità dei prodotti offerti, capaci di rispondere adeguatamente alle richieste del mercato con l'obiettivo di acquisire nuovi clienti con un equo rapporto prezzo – prestazioni;
- garantire la qualità dei servizi prestati, intesi come una costante attenzione alle esigenze del Cliente e ai costi che questi sostiene rispetto ai benefici che ne trae;
- garantire un metodo consolidato che si realizza nella rispondenza di quanto offerto alle esigenze del cliente nel rispetto dei tempi concordati;

e tali obiettivi sono raggiungibili tramite la valorizzazione costante del proprio personale con:

- una partecipazione attiva alla vita aziendale e un protagonismo reale nell'evoluzione della stessa;
- riconoscimenti economici in base ai risultati conseguiti;
- una formazione mirata che porti alla crescita personale, al miglioramento costante nella gestione dei rapporti interpersonali e all'assunzione di autonomia e responsabilità;
- un ambiente fisico e umano idoneo e confortevole;

NOVA S.r.l. si impegna inoltre al miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità inserito nel più generale Sistema di Gestione Integrato.

| | | | |
|---|---|------|------------|
|  | Politica Qualità, Sicurezza, Continuità operativa e Protezione dati personali | PL01 | Rev. 02 |
| | | | 30/11/2019 |

2 Principi e obiettivi per la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati di identificazione personale

I principi da seguire ed applicare nella **sicurezza delle informazioni e protezione dei dati di identificazione personale** sono:

- a) le misure di sicurezza devono essere conformi ai requisiti di business aziendali, nonché alle normative vigenti nonché agli obblighi contrattuali;
- b) la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati personali sono processi che riguardano tutti; la consapevolezza individuale unita ad un utilizzo responsabile delle risorse svolge un ruolo fondamentale nel conseguimento degli obiettivi di sicurezza prefissati;
- c) le misure di sicurezza individuate devono essere bilanciate nel rapporto tra i relativi costi ed i rischi;
- d) le misure di sicurezza devono essere semplici da comprendere, al fine di favorirne l'applicazione;
- e) è necessario che nelle attività di sviluppo la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati personali siano pianificate e integrate dalle fasi iniziali;
- f) le autorizzazioni all'accesso alle informazioni devono essere basate sul principio del "need-to-know" e alla protezione degli interessati dal trattamento dei dati personali, correlati al business aziendale;
- g) la sicurezza delle informazioni deve essere continuamente monitorata;
- h) le misure tecnico-organizzative di protezione dei dati di identificazione personale trattati devono essere conformi ai requisiti normativi e contrattuali, e correlate al business aziendale.

Obiettivi:

- Garantire la riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni gestite nell'ambito di interesse;
- Rispettare i requisiti normativi cogenti;
- Migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni;
- I dati personali trattati per conto della Clientela rappresentano il patrimonio informativo che va protetto e difeso secondo le prescrizioni legislative e le indicazioni della norma di riferimento ISO 27018:2014;
- Mantenere il rischio ai livelli ritenuti accettabili e valutarne sistematicamente probabilità e impatto al fine di individuare le opzioni di trattamento più opportune.

NOVA S.r.l. si impegna inoltre al miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni inserito nel più generale Sistema di Gestione Integrato.

3 Sicurezza delle informazioni e protezione dei dati di identificazione personale nelle soluzioni Cloud erogate in modalità SaaS

Il sistema informatico offerto da NOVA S.r.l. è erogato al Cliente tramite soluzione Cloud in modalità SaaS, accessibile attraverso tutti i browser di più largo uso (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, Safari, Opera, ecc.).

Ciascun utilizzatore del SaaS si autenticherà tramite l'inserimento di credenziali personali che consentiranno l'accesso personale profilato, ossia differenziato per il tipo di attività a cui è preposto. Tale accesso profilato permetterà a ciascun utilizzatore di raggiungere con immediatezza le informazioni strettamente necessarie allo svolgimento delle proprie funzioni aziendali, determinando inoltre il contesto in cui operare nel sistema.

Al fine di assicurare la piena protezione dei dati di identificazione personale, secondo quanto prescritto dal GDPR e dalla normativa nazionale vigente, il sistema in Cloud di Nova Srl prevede tutti i dati necessari alla gestione del servizio, escludendo i dati eccedenti ed assicurando la disponibilità, integrità e riservatezza dei dati personali. Nova Srl mette in atto le migliori prassi internazionali di "privacy by design" e "privacy by default" e le misure di sicurezza previste dal proprio sistema di gestione integrato per la qualità, continuità operativa, sicurezza informatica e protezione dei dati di identificazione personale. Le soluzioni SaaS di NOVA S.r.l. sono

| | | | |
|---|---|------|------------|
|  | Politica Qualità, Sicurezza, Continuità operativa e Protezione dati personali | PL01 | Rev. 02 |
| | | | 30/11/2019 |

state studiate e sviluppate per consentire l'interoperabilità con i sistemi terzi in uso, nel rispetto delle privacy policy del Cliente.

4 Principi e obiettivi per la continuità operativa

La presente politica per la **continuità operativa** ha lo scopo di definire e diffondere a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, gli impegni assunti dalla NOVA S.r.l. in relazione alla continuità operativa.

La NOVA S.r.l., consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità sociale ed economica, intende distinguersi anche per il proprio impegno relativamente alla continuità operativa basandola sui seguenti **principi**:

- ❖ assicurare innanzitutto, in caso di disastro o di grave incidente, la **salvaguardia** e la **sicurezza fisica** delle persone;
- ❖ prepararsi ad offrire una **risposta adeguata** per gestire un'interruzione dei servizi, anche a seguito di disastro;
- ❖ migliorare la capacità di resistere ad incidenti (**resilienza**) che possono determinare interruzioni di attività critiche;
- ❖ effettuare tutte le azioni adeguate per **proteggere** il valore aziendale, **adempiere** ad obblighi di carattere normativo, **soddisfare** le necessità dell'utenza.

Per perseguire tali principi la NOVA S.r.l. si impegna a:

- effettuare una **valutazione dei rischi** per avere un quadro del livello di vulnerabilità di ogni operazione e del relativo impatto;
- sviluppare, verificare e mantenere un **piano per la continuità** delle attività che consideri i rischi principali identificati e le strategie per contrastarli, minimizzando l'interruzione del lavoro e assicurando un rapido ripristino delle attività;
- adottare procedure interne adeguate a riconoscere, comunicare e rispondere agli **incidenti** in un modo efficace ed appropriato a contenerne l'impatto;
- includere nel proprio piano i servizi erogati dai **fornitori**, coordinandone la gestione del processo di continuità operativa.

Il piano di continuità operativa prevede l'assegnazione di chiare e specifiche responsabilità per la sua gestione ed esecuzione: Il piano è sviluppato seguendo gli standard e best practices internazionali ed i requisiti e le linee guida emessi dalla pubblica amministrazione italiana.

NOVA S.r.l. si impegna inoltre al miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Continuità Operativa inserito nel più generale Sistema di Gestione Integrato.

5 Sistema Integrato

Il perseguimento di tali obiettivi garantisce il raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari, definiti periodicamente, che permettono all'Azienda di investire nella propria evoluzione e crescita.

L'attuazione delle presenti politiche, strumento fondamentale per perseguire il raggiungimento degli obiettivi definiti per tutte le parti interessate, è:

- ✓ un impegno quotidiano di tutto il personale;
- ✓ sostenuta economicamente dall'Azienda tramite la messa a disposizione dei mezzi tecnici, economici e delle risorse umane necessarie;
- ✓ riesaminata periodicamente dalla Direzione;
- ✓ sottoposta in modo trasparente alla verifica dei Clienti;
- ✓ controllata in modo oggettivo da parte di un Ente di Certificazione indipendente.

La presente Politica è comunicata a tutti i dipendenti e collaboratori e pubblicata integralmente sul sito aziendale a disposizione delle parti interessate.