



Politica del SGI - Sistema di Gestione Integrato

secondo le normative di riferimento ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1

Obiettivo fondamentale di **Expleo Italia S.p.A.** è quello di mantenere e rafforzare la propria posizione nel mercato nazionale come erogatore dei servizi di

- **Progettazione, realizzazione, produzione, sviluppo, installazione e manutenzione di software, supporto specialistico, gestione applicativa, conduzione e assistenza agli utenti di prodotti software e relativa formazione, di sistemi informativi integrati, di infrastrutture ICT, di sistemi client server e reti ed erogazione dei servizi di conduzione operativa da remoto; servizi applicativi e sistemistici, Help Desk, Application Management, Service Desk e servizi di Contact Center sia da remoto che onsite; testing e garanzia della qualità del software; servizi di Data Science, valorizzazione degli Open Data attraverso tecnologie di Machine Learning, analisi semantica, NLP, intelligenza artificiale. Gestione attività di Ricerca e Sviluppo nel campo di progettazione e analisi di tecnologie dirette all'estrazione e normalizzazione dei dati.**

soddisfacendo le aspettative dei Clienti interni/esterni e del Mercato.

Per il raggiungimento di tale obiettivo la **Expleo Italia S.p.A.** si impegna a fornire ed a dimostrare che i propri servizi sono progettati, ed erogati con metodologie di lavoro ed organizzazione che rispondono a tutti i requisiti previsti nel contratto, al giusto prezzo e nei tempi concordati.

La nostra realtà aziendale ha deciso pertanto di conformare i propri processi per la gestione ottimale dei servizi secondo gli standard ISO 9001 e ISO 20000-1 e per la sicurezza delle informazioni allo standard ISO 27001. L'esigenza nasce dalla necessità di rispondere alle molteplici richieste provenienti dall'esterno, principalmente dai principali Partner, e dall'interno dell'organizzazione, inclusa la necessità di rispondere a quanto definito dal GDPR in materia di protezione dei dati personali di clienti e dipendenti.

Tutti i dati e le relative elaborazioni per la gestione dei servizi devono essere protetti per garantire che giungano integre a chi deve utilizzarle, che non vadano disperse o peggio ancora che non finiscano nelle mani di concorrenti o di approfittatori.

Tutti devono essere consapevoli del problema e garantire il proprio impegno nell'erogazione dei propri servizi, nella condivisione degli obiettivi ed i principi della sicurezza delle informazioni.

Expleo Italia S.p.A. per garantire la rispondenza delle specifiche contrattuali alle esigenze dei propri clienti e/o mercato di riferimento in cui opera ha definito la propria Politica del Sistema di Gestione Integrato, articolata secondo i seguenti principi guida:

- Accrescere la consapevolezza sulla sicurezza informatica e sull'importanza della qualità dei servizi erogati;
- garantire la sicurezza dei dati, delle informazioni aziendali e dei dati personali;
- fornire fiducia all'interno dell'organizzazione;
- approccio del processo commerciale verso la comprensione e soddisfazione delle esigenze del cliente, sia per il rispetto dei termini contrattuali sia per l'impostazione del rapporto in un'ottica di partnership;
- sviluppare il proprio business attraverso la qualità dei servizi erogati e adottare un sistema di gestione del rischio, al fine di garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati e di far sì che rispondano ai requisiti di sicurezza delle informazioni;

(expleo)

- garantire un continuo aggiornamento delle proprie infrastrutture tecniche ed organizzative;
- migliorare la gestione delle relazioni con i soggetti terzi;
- rispettare le leggi e direttive in materia di protezione dei dati e di sicurezza delle informazioni nonché delle prescrizioni legislative applicabili ai propri servizi;
- analizzare i rischi e trattarli sulla base di criteri di accettazione definiti, in ogni caso non compromettendo il rispetto delle leggi dello Stato ed i requisiti contrattuali;
- rendere consapevoli tutti i dipendenti della necessità di operare responsabilmente mediante formazione a tutti i livelli;
- introdurre specifiche attività di controllo e precauzioni contro gli incidenti relativi all'erogazione dei servizi e alla sicurezza delle informazioni;
- prendere adeguati provvedimenti ogni qualvolta si verificheranno delle violazioni contattando le autorità competenti qualora fosse necessario.

Il sistema di Gestione Integrato include una serie di aspetti che vengono presi in considerazione per garantire il miglioramento continuo dei processi interni aziendali tra cui:

- Il monitoraggio di tutti gli eventi con la verifica dell'efficacia dei controlli prescritti ed il successivo riesame;
- la gestione della documentazione e delle registrazioni di sistema;
- l'addestramento di tutto il personale per conseguire competenza e consapevolezza sulle problematiche della sicurezza delle informazioni e dell'erogazione dei servizi;
- audit interni per verificare che i controlli sono efficaci, gli obiettivi dei controlli vengono raggiunti e che le procedure vengono applicate: in sintesi che il SGI sia conforme alle normative di riferimento sopra citate;
- il Riesame della Direzione;
- il miglioramento continuo con Azioni Correttive e di miglioramento.

Infine, al fine di garantire le adeguate misure di controllo e gestione del sistema di sicurezza informatica, **Expleo Italia S.p.A.** ha ritenuto opportuno assegnare le seguenti responsabilità:

- Alla Direzione stessa, per definire il Dominio degli Asset da proteggere e valutare le modalità di erogazione dei propri servizi, riesaminando periodicamente lo stato di avanzamento del SGI e l'efficacia della presente politica;
- Al Responsabile SGI, per valutare i rischi cui possono essere esposti i vari Asset e intraprendere azioni di miglioramento;
- Al Responsabile SGI, per pianificare i controlli, implementarli e monitorarli, registrare tutte le minacce e altre NC verificatesi in relazione al SGI;
- Ad ogni Dipendente, perché si attenga alle autorizzazioni prescritte e segnali al Responsabile SGI eventuali minacce o eventuali NC riscontrate.

Roma, 30 gennaio 2024

La Direzione