POL Politica del sistema di gestione

Storia della versione

Versione	Data	Autore	Approvato da
1	13/01/2026	Sergio Borgato	Massimo Borgato

Indice

Scopo

N1 Servizi Informatici promuove un approccio integrato alla gestione della qualità e della sicurezza delle informazioni, coniugando le esigenze di sviluppo economico e creazione di valore proprie della propria attività imprenditoriale con la tutela sistematica degli asset informativi dell'organizzazione e dei propri clienti. L'azienda riconosce che la protezione della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità delle informazioni è un elemento imprescindibile per sostenere la fiducia del mercato e garantire la continuità dei servizi IT erogati a PMI, pubblica amministrazione e clienti privati.

La presente politica rappresenta l'espressione della missione e della visione aziendale: consolidare la competenza specialistica acquisita nel settore IT sin dalla fondazione nel 2014, differenziare i servizi gestiti in un mercato competitivo, e perseguire l'eccellenza operativa attraverso un sistema di gestione integrato che coniuga qualità del servizio e sicurezza delle informazioni. Il documento costituisce il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi aziendali e orienta ogni decisione strategica verso il miglioramento continuo, il rispetto della normativa vigente e la soddisfazione delle esigenze delle parti interessate.

Campo di applicazione

La presente politica si applica a tutte le attività di progettazione ed erogazione di servizi e soluzioni IT su misura svolte da N1 Servizi Informatici, comprese l'assistenza tecnica sistemistica, la gestione di infrastrutture hardware e software, i servizi cloud, la consulenza informatica, lo sviluppo software, la telefonia VoIP/PBX, la videosorveglianza IP e la sicurezza degli endpoint. Il suo ambito abbraccia entrambe le sedi operative — la sede di Rovigo (Via Don Minzoni 64) e il Datacenter NS3 — nonché tutto il personale dipendente, i collaboratori e gli appaltatori che operano per conto dell'organizzazione, indipendentemente dalla modalità di lavoro, in presenza o da remoto.

Riferimenti normativi

- ISO/IEC 27001:2022
- ISO 9001:2015
- GDPR
- D.Lgs. 138/2024

Termini e definizioni

- **Sistema di gestione** : insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.
- **Politica** : intenzioni e direzione di un'organizzazione, come formalmente espresse dal suo top management.

- **Miglioramento continuo** : attività ricorrente volta ad accrescere le prestazioni.
- **Requisito** : esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
- **Parte interessata** : persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepirsi come influenzata da una decisione o attività.
- **Riservatezza** : proprietà per cui l'informazione non è resa disponibile o divulgata a individui, entità o processi non autorizzati.
- **Integrità** : proprietà di accuratezza e completezza.
- **Disponibilità** : proprietà di essere accessibile e utilizzabile su richiesta di un'entità autorizzata.
- **Rischio** : effetto dell'incertezza sugli obiettivi.
- **Informazione documentata** : informazione che deve essere controllata e mantenuta da un'organizzazione e il supporto sul quale è contenuta.

Ruoli e responsabilità

- **Datore di Lavoro / Top Management** : stabilisce, approva e mantiene aggiornata la politica del sistema di gestione, assicurandone la coerenza con gli indirizzi strategici e il contesto organizzativo.
- **Responsabile del sistema di gestione** : redige la politica su indirizzo del Top Management, ne coordina la revisione almeno annuale e ne cura la distribuzione attraverso i canali aziendali autorizzati.
- **Responsabile Cyber Security e Protezione Dati** : supporta la revisione della politica per gli aspetti relativi alla sicurezza delle informazioni, verificandone l'allineamento con il quadro normativo e il panorama delle minacce.

Impegno e obiettivi del sistema di gestione

N1 Servizi Informatici adotta un sistema di gestione integrato che abbraccia qualità e sicurezza delle informazioni come leve strategiche inscindibili dalla propria attività di progettazione ed erogazione di servizi IT. Il Top Management assume la titolarità diretta di questo sistema e ne garantisce l'adeguatezza, l'efficacia e il miglioramento nel tempo.

Impegno verso la qualità e la soddisfazione del cliente

L'organizzazione persegue la piena soddisfazione dei propri clienti — PMI, pubblica amministrazione e soggetti privati — attraverso servizi puntuali, competenti e risolutivi. Ogni requisito contrattuale e normativo applicabile viene determinato, compreso e tradotto in specifiche operative affinché l'erogazione del servizio rispecchi costantemente le attese del cliente. Il monitoraggio sistematico della soddisfazione, condotto mediante questionari, feedback e analisi degli indicatori commerciali, alimenta un ciclo virtuoso di adattamento e miglioramento dell'offerta.

Impegno verso la sicurezza delle informazioni

N1 Servizi Informatici riconosce che la protezione della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità delle informazioni proprie e dei clienti è una condizione essenziale per operare nel mercato IT. L'organizzazione gestisce i rischi di sicurezza in modo sistematico, identificando, valutando e trattando minacce e vulnerabilità in proporzione al livello di rischio accertato. Promuove la consapevolezza e la competenza di tutto il personale in materia di sicurezza, affinché ciascun collaboratore contribuisca attivamente alla protezione degli asset informativi.

Conformità normativa e regolamentare

L'azienda si impegna a conformarsi alle leggi, ai regolamenti e agli obblighi contrattuali applicabili, con particolare riferimento alla protezione dei dati personali e alla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi. Il panorama normativo viene monitorato con continuità per adeguare tempestivamente il sistema di gestione alle evoluzioni legislative e di settore.

Approccio basato sul rischio e responsabilità condivisa

Ogni decisione rilevante per il sistema di gestione si fonda sull'analisi del contesto interno ed esterno e sulla valutazione dei rischi e delle opportunità. I controlli di sicurezza vengono selezionati in modo proporzionale al rischio identificato e sottoposti a riesame periodico. La responsabilità della protezione delle informazioni e della qualità del servizio è condivisa a tutti i livelli dell'organizzazione: il personale, indipendentemente dal ruolo, partecipa alla salvaguardia degli asset e riceve formazione continua.

Continuità dei servizi e gestione degli incidenti

L'organizzazione si impegna a garantire la continuità dei servizi IT ai propri clienti, minimizzando l'impatto degli incidenti di sicurezza attraverso piani operativi dedicati e una risposta tempestiva e strutturata. L'analisi post-incidente costituisce una leva fondamentale per rafforzare la resilienza complessiva del sistema.

Miglioramento continuo

N1 Servizi Informatici persegue il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione integrato avvalendosi degli esiti degli audit interni, dei riesami della direzione, dell'analisi degli incidenti e del monitoraggio delle prestazioni. Gli obiettivi del sistema di gestione — misurabili, coerenti con la presente politica, comunicati al personale coinvolto e aggiornati al variare delle condizioni operative — traducono questo impegno in traguardi concreti e verificabili.

Comunicazione della politica

La presente politica è mantenuta come informazione documentata all'interno del sistema di gestione. A livello interno, viene diffusa tramite posta elettronica aziendale, SharePoint, piattaforme di messaggistica e sessioni formative; il personale ne attesta la presa visione

mediante apposito registro. A livello esterno, è resa disponibile sul sito web aziendale, nella documentazione di gara e nelle clausole contrattuali di trasparenza, affinché le parti interessate rilevanti possano accedervi.

Archiviazione e aggiornamento

La presente politica è archiviata in formato elettronico su SharePoint con controlli di accesso coerenti con il livello di classificazione del documento. La revisione ha cadenza almeno annuale oppure viene attivata a seguito di esiti del riesame della direzione, variazioni significative del contesto organizzativo o tecnologico, aggiornamenti normativi o azioni correttive. Ogni aggiornamento segue il medesimo iter di redazione, verifica e approvazione previsto per la prima emissione: la tabella delle revisioni è aggiornata con il nuovo numero di versione, la data e una breve descrizione delle modifiche introdotte. La versione superata viene trasferita nella cartella dedicata alle versioni obsolete, con accesso in sola lettura, e le parti interessate ricevono notifica della nuova emissione attraverso i canali autorizzati.

Documenti di riferimento

- PRO Processi direzionali
- PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate
- PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento
- PRO Gestione riesame della direzione
- POL Politica di sicurezza delle informazioni
- PRO Procedura gestione comunicazione
- Analisi del contesto