



DATA VISION SRL

**Sistema Gestione Qualità e
Sicurezza Informazioni**

Data Vision

**Politica per la Qualità
e per la Sicurezza**

*Il presente Documento di Politica per la Qualità e la Sicurezza è di proprietà di
DATA VISION Srl - Pomezia*

Ogni sua riproduzione totale o anche soltanto di sue parti è vietata.

INDICE

1	SCOPO	3
	Terminologia ed abbreviazioni	3
2	POLITICA PER LA QUALITÀ e la sicurezza	4
3	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	6
	Attività a carico della Direzione	6
	Attenzione focalizzata al cliente	6
	Definizione obiettivi per la qualità e la sicurezza delle informazioni	7
	Pianificazione del SGQ-DV e del SGSI-DV	7
	Comunicazione interna	8
4	ORGANIGRAMMA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	9
	Consiglio di Amministrazione (DD)	9
	Direzione Amministrazione e Controllo (DAP)	9
	Rappresentante di direzione per la qualità e la sicurezza (RDQSI)	9
	Direzione Produzione (DP)	10
	Segreteria Tecnica (ST)	10
	Direzione Commerciale (DC)	10
	Responsabile Qualità e Sicurezza Informatica (RQSI)	11
	Segreteria Commerciale (SC)	11
	Servizio di sviluppo Software (SW)	11
	Servizi Tecnici (SA)	11
	Referente di Progetto/Servizio (RP)	12
	Allegato 1 - TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI	13

1 SCOPO

Lo scopo del documento Politica per la Qualità e la Sicurezza è di fornire la visione dei principi fondanti della qualità e della sicurezza del Sistema di Gestione Qualità e Sicurezza delle informazioni - Data Vision (SGQSI-DV) così come concepito ed adottato dalla Direzione di Data Vision.

Le informazioni trattate sono le seguenti:

- la dichiarazione della politica per la qualità e la sicurezza delle informazioni redatta dalla Direzione;
- Leadership ed impegno della Direzione;
- l'organigramma della struttura organizzative.

Il documento Politica per la Qualità e la Sicurezza può essere impiegato per scopi promozionali da parte di Data Vision, quindi non contiene informazioni di carattere confidenziale.

Terminologia ed abbreviazioni

In Allegato si riportano le abbreviazioni ed alcuni termini specifici che sono utilizzati nel presente documento; per quanto riguarda invece la terminologia relativa alla qualità, che è stata adottata nell'intero SGQ-DV, viene fatto riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di Gestione per la Qualità.

Per quanto riguarda invece la terminologia relativa alla sicurezza delle informazioni, che è stata adottata nell'intero SGSI-DV, viene fatto riferimento alla norma UNI EN ISO 27001:2013.

2 POLITICA PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

La Direzione Data Vision (DD) è convinta che i Sistemi di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza delle Informazioni rappresentino elementi imprescindibili per una azienda che desidera rispondere in modo soddisfacente ai sempre più rapidi mutamenti delle richieste dei suoi Clienti.

Ritiene inoltre che la certificazione sia del Sistema di Qualità che del Sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni aziendali sia sempre più un requisito necessario ma non sufficiente per poter essere considerati dei fornitori affidabili, nell'ambito del libero mercato europeo di beni e di servizi.

La DD considera quindi la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni come due dei principali valori aziendali, e le relative certificazioni come efficaci strumenti di gestione aziendale, necessari per poter assicurare la soddisfazione per il Cliente, al fine del rispetto dei requisiti contrattuali e del continuo miglioramento dei processi e dei prodotti.

Nell'ambito di questi valori aziendali la Direzione ha definito la Politica per la Qualità e la Sicurezza che ha come suoi principi fondamentali e distintivi:

1. **La soddisfazione dei requisiti** contrattuali e della soddisfazione del Cliente.
2. **La garanzia della integrità, riservatezza e disponibilità delle informazioni gestite**
3. L'implementazione e il supporto all'evoluzione dei Suoi Sistemi di Qualità e Sicurezza delle Informazioni e al **loro miglioramento continuo** ;
4. **L'esame periodico** sullo stato di applicazione dei Sistemi e sugli obiettivi per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni;
5. **La definizione di obiettivi** per la Qualità e per la Sicurezza delle Informazioni concreti e misurabili;
6. **La diffusione** a tutto il personale Aziendale dei principi della politica e degli obiettivi.

La DD s'impegna per il raggiungimento di tali obiettivi ed allo scopo assicura la messa a disposizione delle risorse adeguate, la sensibilizzazione ed il fattivo coinvolgimento di tutto il personale aziendale.

La DD, con il supporto delle funzioni aziendali, decide le scelte per la qualità e la sicurezza delle informazioni e per il soddisfacimento della Politica per la Qualità e la Sicurezza.

In sede di Riesame della Direzione, o ogni qualvolta lo reputa necessario, quantifica gli obiettivi di miglioramento, nel rispetto della Politica per la Qualità e la Sicurezza, ed individua i relativi elementi per il loro raggiungimento, impegnandosi affinché la Politica per la Qualità e la Sicurezza e i relativi obiettivi siano resi noti alle funzioni interessate e rendendo nel contempo disponibili le risorse necessarie.

Il Presidente del C.D.A

3 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

A carico della Direzione sono fissati i seguenti impegni per l'attuazione ed il continuo miglioramento del SGQSI-DV.

Attività a carico della Direzione

La Direzione si assume l'impegno affinché vengano eseguite le attività per la predisposizione, l'attuazione ed il miglioramento del sistema per la qualità:

- **Stabilisce la Politica** per la Qualità e la Sicurezza e ne definisce i relativi obiettivi, variandola ogni qualvolta sia necessario;
- **Definisce e pianifica gli obiettivi della Qualità e della Sicurezza delle informazioni** coerenti con la Politica per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni e tali da permettere il soddisfacimento della stessa;
- **Assicura la disponibilità di risorse** adeguate per le attività da svolgere e per il miglioramento continuo;
- **Pianificazione del SGQSI-DV** sia per la fase di partenza iniziale che a seguito del Riesame periodico;
- **Promuove, incontri/seminari e altre forme per comunicare internamente al personale** l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente, tramite incontri formativi sulle tematiche di gestione del SGQSI-DV; la comunicazione aziendale avviene anche tramite seminari interni e con la diffusione regolamentata delle versioni aggiornate del SGQSI-DV a seguito del Riesame
- **Effettua periodici Riesami** sullo stato del SGQSI-DV con cadenza almeno annuale o maggiore se sussistono richieste specifiche sollecitate dal RGQSI;
- Verifica che vengano attuate le procedure di analisi e revisione dei requisiti che permettono **l'attenzione focalizzata** al cliente in armonia al raggiungimento degli obiettivi di business dell'azienda.

Attenzione focalizzata al cliente

La Direzione assicura che i requisiti dei prodotti/servizi, richiesti dai Clienti, siano chiaramente definiti e puntualmente esaminati nelle condizioni contrattuali.

In tale attività assicura altresì l'identificazione degli eventuali requisiti cogenti applicabili ai prodotti/servizi richiesti.

L'Organizzazione inoltre persegue attività mirate per la individuazione:

- del livello di soddisfazione del Cliente, sia per i requisiti contrattuali sia per quelli extra contrattuali ;
- delle possibili azioni di miglioramento.

Le attività sopra delineate sono condotte con i modi e le responsabilità descritte nelle specifiche procedure di Rilevazione Soddisfazione del Cliente e Misurazioni Analisi e Miglioramento. (verificare a posteriori contenuti delle procedure referenziate)

Definizione obiettivi per la qualità e la sicurezza delle informazioni

Nell'ambito dei principi sui quali si fonda la Politica per la Qualità e la Sicurezza delle informazioni, la Direzione con il supporto delle funzioni aziendali, identifica degli obiettivi misurabili, che in un'ottica di evoluzione e miglioramento continuo sono obiettivi a termine e pertanto sono riesaminati periodicamente.

Gli obiettivi sono definiti in modo che siano coerenti con la Politica per la Qualità e la sicurezza delle informazioni e tali da permettere il soddisfacimento della stessa ed il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione.

Gli obiettivi per la qualità e la sicurezza delle informazioni sono individuati e fissati annualmente in sede del Riesame della Direzione che si tiene nel mese di gennaio, o comunque tutte le volte che la Direzione lo ritiene necessario; in questa occasione la Direzione quantifica gli obiettivi ed individua i necessari elementi per il loro raggiungimento, rendendo pienamente disponibili le risorse necessarie.

I modi e i risultati dell'attività di Riesame della Direzione e di definizione degli obiettivi per la qualità sono descritti all'interno delle varie procedure attraverso la modulistica predisposta per tracciare lo svolgimento delle attività.

Pianificazione del SGQSI-DV

La Direzione pianifica il sistema di gestione per la qualità ed il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni considerando i seguenti input:

- ✓ la valutazione delle esigenze ed aspettative dei Clienti;
- ✓ l'identificazione degli eventuali requisiti cogenti applicabili ai servizi da erogare;
- ✓ la valutazione dei dati sulle prestazioni dei prodotti/servizi forniti;
- ✓ l'individuazione delle opportunità per il miglioramento ;
- ✓ la valutazione di precedenti attività e risultati nella gestione per la qualità e per la sicurezza delle informazioni.
- ✓ L'identificazione e a valutazione dei rischi connessi al contesto che possono influenzare la conformità dei prodotti e la capacità di accrescere la soddisfazione del Cliente.

A seguito della considerazione di questi elementi ha:

- ✓ identificato i processi di business necessari alla fornitura dei prodotti/servizi;
- ✓ identificato i processi di gestione per la misurazione del livello di qualità delle forniture erogate ;
- ✓ identificato i rischi connessi alla sicurezza delle informazioni trattate nei propri processi:
- ✓ definito le procedure di attuazione dei processi, le responsabilità, le competenze e le risorse necessarie, applicando il SGQSI-DV così da ottemperare agli stessi.

Gli elementi per la pianificazione, al fine di assicurare il mantenimento della loro idoneità nel tempo, sono periodicamente rivisti con frequenza annuale in sede di Riesame della Direzione, o ogni qualvolta la Direzione lo ritiene necessario.

Ciò assicura che sia conservata la loro adeguatezza per l'efficacia dei processi dell'organizzazione e delle attività per il miglioramento continuo.

Comunicazione interna

La Direzione, al fine di garantire la piena comprensione e condivisione delle finalità del SGQSI-DV, attiva adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione.

I mezzi usati sono diversi in quanto l'organizzazione, per trasmettere e per verbalizzare contenuti e informative per il SGQSI-DV, usa quasi esclusivamente la rete interna informatica con l'invio di e-mail nella casella di cui ciascun dipendente è dotato.

Nei casi in cui si vuole dare più peso ed enfasi, ai contenuti per la Qualità e per la Sicurezza, si punta su momenti d'incontri interattivi con il personale.

In particolare, la Direzione:

- comunica la Politica per la Qualità e la Sicurezza delle informazioni ed i relativi obiettivi, i risultati sulla predisposizione, attuazione ed il miglioramento del SGQSI-DV, sia con il Manuale della Qualità e Sicurezza delle Informazioni, sia direttamente durante il Riesame della Direzione svolto insieme alle funzioni responsabili, sia con incontri con il personale, sia con avvisi sulla posta elettronica interna;
- divulga le informazioni per la gestione del SGQSI-DV per e-mail;
- effettua incontri per il personale, sulle tematiche del SGQSI-DV;
- incoraggia il ritorno di informazioni e la comunicazione tra l'organizzazione ed il personale, con il coinvolgimento dello stesso, relativamente al SGQSI-DV, rendendolo edotto di questa necessità.

4 ORGANIGRAMMA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Allo scopo di mettere in atto quanto previsto dal Sistema di qualità e Sicurezza delle informazioni, Data Vision si è appositamente strutturata per meglio indirizzare attività e responsabilità.

La Direzione ha definito le autorità e le responsabilità di ciascuna funzione aziendale e le ha rese note.

Di seguito sono riportate le responsabilità specifiche relative a queste figure organizzative.

Consiglio di Amministrazione (DD)

- ✓ Definisce le politiche e le strategie aziendali;
- ✓ Analizza i fattori di rischio connessi al contesto di mercato in cui opera e pianifica le eventuali azioni per affrontare rischi ed opportunità;
- ✓ Decide le iniziative commerciali più significative;
- ✓ Determina gli obiettivi aziendali;
- ✓ Approva gli investimenti dell'azienda ed i budget di spesa;
- ✓ Definisce le politiche sul personale.
- ✓ E' responsabile della contabilità e del bilancio dell'azienda;
- ✓ Definisce le politiche tariffarie in sintonia con gli obiettivi economici dell'azienda;
- ✓ Partecipa alla definizione dei contratti e degli accordi economico-commerciali con i partner.

Direzione Amministrazione e Controllo (DAP)

E' responsabile della gestione amministrativa del personale, nell'ambito della quale;

- ✓ Gestisce tutti i contratti di lavoro sia dei dipendenti che dei collaboratori;
- ✓ Gestisce le attività connesse con il personale tecnico;
- ✓ Assicura l'adeguamento dei contratti alle normative vigenti;
- ✓ Gestisce le attività di acquisto di beni e/o servizi;
- ✓ Supporta la direzione nella definizione delle politiche del personale;
- ✓ Attua le decisioni della Direzione in materia di gestione amministrativa del personale.

Rappresentante di direzione per la qualità e la sicurezza (RDQSI)

- ✓ Collabora con la DD nella pianificazione delle strategie del SGQSI-DV;
- ✓ Rende operative le politiche per la qualità e la sicurezza ed opera il

raggiungimento dei relativi obiettivi;

- ✓ Interviene nei rapporti commerciali con i clienti per ciò che riguarda i reclami;
- ✓ Assicura le idonee risorse per le attività, prendendo decisioni circa le necessità di risorse umane, di formazione, di infrastrutture e di attrezzature.

Direzione Produzione (DP)

- ✓ Gestisce il budget aziendale garantendo l'aggiornamento mensile attraverso i dati forniti dalla Segreteria Tecnica e dai dipendenti stessi operanti a tempo pieno presso i Clienti;
- ✓ E' responsabile della ricerca di personale specialistico in grado di soddisfare gli impegni presi o previsti;
- ✓ Gestisce l'elenco fornitori di beni e servizi necessari alla piena efficienza dei progetti, sulla base delle richieste dei gruppi di lavoro interni e dislocati presso i clienti;
- ✓ Gestisce il piano di formazione annuale
- ✓ E' responsabile dei Progetti Speciali e dei rapporti con terze parti, nell'ambito della cui attività:
 - Gestisce i progetti relativi a clienti non ancora consolidati e da sviluppare;
 - Fornisce supporto tecnico/commerciale all'Azienda nella definizione degli accordi con i partner su progetti strategici;
 - Ha i contatti con i partner aziendali e ne cura i rapporti.

Segreteria Tecnica (ST)

- ✓ Supporta le attività di erogazione dei servizi sin dalla fase di pianificazione degli stessi per garantire la rispondenza di quanto erogato con le aspettative del Cliente nonché il mantenimento degli impegni;
- ✓ Gestisce la pianificazione delle risorse interne ed esterne in base alle richieste d'interventi da parte dei clienti;
- ✓ Individua ed organizza le attività di formazione e di riqualificazione del personale interno;
- ✓ Fornisce alla DP i dati per la fatturazione.

Direzione Commerciale (DC)

- ✓ È responsabile delle attività per la raccolta dei requisiti e per definizione dei requisiti contrattuali;
- ✓ Decide insieme alla DD le modalità di partecipazione alle gare, concordando i contenuti economici da riportare nelle offerte;
- ✓ E' responsabile della corretta gestione delle attività commerciali e della soddisfazione del Cliente;

- ✓ Osserva e segue l'andamento e le tendenze del mercato.

Responsabile Gestione Qualità e Sicurezza Informatica (RGQSI)

- ✓ Apporta gli aggiornamenti necessari al SGQSI-DV e li sottopone all'approvazione della DD
- ✓ Gestisce la redazione dei Piani di Qualità;
- ✓ Supporta la gestione delle non conformità e/o reclami del Cliente;
- ✓ Raccoglie, con cadenza annuale e comunque a chiusura delle attività, la "Rilevazione della soddisfazione del cliente";
- ✓ Programma ed esegue gli Audit Interni;
- ✓ Prepara i rendiconti periodici per il Riesame da parte della Direzione ;
- ✓ Diffonde le nuove versioni del SGQSI-DV;
- ✓ Effettua la Registrazione dei documenti di qualità (moduli) per tracciare lo svolgimento delle attività previste dalle procedure e per effettuare le Misurazioni e le Analisi rivolte al miglioramento del SGQSI-DV.

Segreteria Commerciale (SC)

Collabora, in base alle procedure del sistema, con la Struttura commerciale per:

- ✓ Emissione delle offerte e loro tracciatura ;
- ✓ Individuazione e Gestione delle forniture hardware e software;
- ✓ Periodicamente, o su richiesta, effettua la valutazione dei fornitori.

Servizio di sviluppo Software (SW)

Nell'ambito della direzione di produzione è responsabile :

- ✓ Della corretta implementazione delle applicazioni software;
- ✓ Del rispetto dei piani di rilascio;
- ✓ Del supporto per la selezione del personale specifico;
- ✓ Della verifica dei requisiti;
- ✓ Del supporto tecnico di prevendita per le forniture che prevedono lo sviluppo di software;
- ✓ Del supporto alle strategie aziendali nella scelta/proposizione di standard/metodologie/strumenti.

Servizi Tecnici (SA)

Nell'ambito della direzione di produzione è responsabile:

- ✓ Della corretta erogazione dei servizi di supporto sistemistico;
- ✓ Del rispetto dei piani di rilascio;

- ✓ Del supporto per la selezione del personale specifico ;
- ✓ Della verifica dei requisiti;
- ✓ Del supporto tecnico di prevendita per le forniture che prevedono servizi sistemistici;
- ✓ Del supporto alle strategie aziendali nella scelta / proposizione di standard/metodologie/strumenti;
- ✓ Della conduzione della infrastruttura tecnologia aziendale;
- ✓ Della sicurezza Informatica;
- ✓ Del Back-up dei dati;
- ✓ Della business continuity e del disaster recovery

Referente di Progetto/Servizio (RP)

E' nominato di volta in volta formalmente dal direttore di produzione e ha le seguenti responsabilità:

- ✓ Cura la gestione dei rapporti con il cliente per lo specifico progetto/servizio
- ✓ Coordina gli specialisti assegnati
- ✓ Gestisce eventuali anomalie e reclami
- ✓ Effettua le rilevazioni mensile per la commessa.

ALLEGATO 1 - TERMINONOGIA ED ABBREVIAZIONI

Nell'ambito delle attività e dei documenti inerenti il SGQ-DV si applica la terminologia definita nelle norme **UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità** e **UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 - Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni**.

Di seguito sono riportate le abbreviazioni ed i termini specifici del SGQ-DV che sono utilizzati nel presente manuale.

AI: Audit Interni, che sono di fatto le verifiche ispettive interne della qualità.

DD: Direzione Data Vision, con questo termine si intende la più alta funzione aziendale con potere decisionale.

Norma: si intendono la norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 che è stata adottata per il SGQ-DV e la norma di riferimento UNI CEI ISO/IEC 27001:2013, che è stata adottata per il SGSI-DV; si preferisce utilizzare un termine più generico in modo da rendere più agevole l'eventuale adeguamento a nuove versioni delle norme.

RDQSI: Rappresentante della direzione per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni.

RGQSI: Responsabile Gestione Qualità e Sicurezza delle Informazioni.

Key Performance Indicators (KPI): misure finanziarie e non finanziarie usate per rilevare quantitativamente gli obiettivi aziendali, in questo contesto sono impiegate al fine di rilevare il grado di prestazione raggiunto, rispetto alle prescrizioni del SGQ-DV.

SC: Segreteria Commerciale.

SGQSI-DV: Sistema Gestione Qualità e Sicurezza delle Informazioni di Data Vision.

ST: Segreteria Tecnica.