

SG-POLITICA AZIENDALE INTEGRATA

(Qualità, Gestione dei Servizi IT e Sicurezza delle Informazioni)

Rev.	Data	Descrizione	Emissione e Controllo	Approvazione
3	30/11/2017	Integrazione norma iso 20000-1	Responsabile SG G. Sponza	Amministratore Delegato Paolo Paramucchi
4	02/02/2021	Aggiornamento	Responsabile SG G. Sponza	Amministratore Delegato Paolo Paramucchi

SEZIONE CONTROLLO DOCUMENTO

Tutti i diritti sono strettamente riservati. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta in ogni forma o mezzo senza il permesso scritto di M&C.

INDICE

1. SCOPO	2
2. PUNTI DI FORZA	2
3. OBIETTIVI	3
4. CONCLUSIONI	4



1. SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di esplicitare la Politica Aziendale Integrata e, attraverso di essa, l'impegno di M&C Management & Consulting S.r.l. (di seguito M&C) e M&C LAB S.r.l. (di seguito LAB) nel perseguire i principi delle norme ISO 20000-1, 9001, 27001 e 37001 che concorrono allo svolgimento di tutte le attività operative di erogazione dei servizi aziendali ma anche alla costruzione delle strategie aziendali.

Tutti i processi aziendali si snodano in maniera funzionale affinché i servizi erogati siano sempre tesi al miglioramento continuo ponendo particolare attenzione alla soddisfazione dei clienti, allo sviluppo del background formativo delle risorse e senza prescindere dal rispetto dei valori etico-sociali.

M&C e LAB costruiscono quotidianamente il proprio Sistema di Gestione Integrato prendendosi cura della Qualità, della Sicurezza e della Protezione delle informazioni aziendali senza mai spostare il focus dalla propria Politica di prevenzione della corruzione.

M&C e LAB operano nel settore IT attraverso:

- La progettazione e lo sviluppo di prodotti software;
- L'erogazione di servizi informatici di consulenza e supporto sistemistico;
- L'erogazione di servizi di gestione e assistenza on-site o da remoto dei sistemi informatici dei clienti e/o di strutture di elaborazione dei dati, inclusi i servizi di assistenza relativi alle attività svolte.

2. PUNTI DI FORZA

M&C e LAB tendono sistematicamente a creare sinergia tra innovazione tecnologica, valorizzazione delle risorse umane e centralità della relazione con il cliente. Questi tre fattori interessano tutti i punti di forza aziendali costituendo una solida base su cui l'azienda progetta e costruisce le proprie competenze ed il proprio parco di servizi.

I punti di forza strategici dell'azienda sono:

- l'attenzione costante alle evoluzioni dei sistemi ed ai mutamenti della tecnologia curando la ricerca e la formazione, coltivando le competenze ed elevando la professionalità delle risorse per tradurre i servizi in consulenza d'avanguardia;
- la tensione continua alla costruzione dell'affidabilità attraverso la cura della qualità dei servizi erogati ponendo in primo piano l'universo e le esigenze dei clienti;
- la rigorosa protezione e tutela della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità dei dati aziendali, dei Clienti e di tutte le parti interessate;
- il coinvolgimento a tutti i livelli per implementare un sistema basato sul rispetto dei principi etici di correttezza e di trasparenza ai fini della prevenzione della corruzione e in conformità con la normativa di riferimento.



3. OBIETTIVI

Il sistema di gestione integrato per la qualità, la sicurezza delle informazioni, la gestione del servizio e l'anticorruzione, è un meccanismo metabolizzato in tutti i processi aziendali di M&C e LAB.

Pur avendo una solida maturità di base, è tuttavia un impianto molto flessibile e suscettibile di adattamenti e aggiornamenti riuscendo a rappresentare costantemente nel tempo un efficace sistema per il perseguimento degli obiettivi generali, ossia:

- ✓ stabilire e comunicare il campo di applicazione, la politica e gli obiettivi relativi al sistema di gestione;
- ✓ garantire un elevato livello di soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei Clienti e di tutti gli Stakeholder;
- ✓ ricercare ed implementare soluzioni innovative attraverso il Solution Center di M&C e il suo Laboratorio di Ricerca e Sviluppo dove operano sinergicamente specialisti e consulenti informatici;
- ✓ assicurare che ogni servizio erogato sia realizzato, attuato e aggiornato secondo un piano di gestione del servizio in adempimento alla politica;
- ✓ attenersi scrupolosamente alle aspettative del cliente in termini di requisiti dei servizi, degli accordi operativi, mantenendo e garantendo una elevata qualità della fornitura;
- ✓ assicurare che i termini contrattuali siano coerenti con gli standard di riferimento ISO e con la normativa vigente;
- ✓ promuovere il coinvolgimento e la condivisione degli obiettivi attraverso la formazione e lo sviluppo delle competenze garantendo la messa a disposizione di risorse con elevati livelli di professionalità e di competenza del personale;
- ✓ favorire la massima collaborazione con i fornitori per la costruzione di rapporti di reciproco beneficio e per migliorare la capacità di creare valore per i Clienti;
- ✓ condurre i riesami di Direzione ad intervalli prestabiliti;
- ✓ creare le opportunità di crescita e di confronto effettuando gli Audit interni/esterni secondo il piano stabilito annualmente;
- ✓ definire e aggiornare i ruoli e le responsabilità nella gestione del servizio;
- ✓ effettuare la prevenzione dei rischi sulla sicurezza delle informazioni e fronteggiare le potenziali minacce attraverso le tecnologie più evolute;



- ✓ garantire e tutelare la sicurezza dei dati e delle informazioni come parte integrante delle attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda;
- ✓ impegnarsi a verificare che il sistema di prevenzione della corruzione sia idoneo e adeguato agli obiettivi fissati permeando tutti i processi di gestione e sviluppo aziendale;
- ✓ verificare e sensibilizzare costantemente tutte le risorse ad una corretta e adeguata applicazione delle norme in materia di contrasto alla corruzione;
- ✓ perfezionare sistematicamente l'efficacia del SG attraverso una politica di miglioramento progressivo ponendo l'attenzione sul Cliente e su tutte le altre parti interessate.

4. CONCLUSIONI

I suddetti obiettivi generali vengono perseguiti attraverso piani di miglioramento annuali che investono tutti i processi e le risorse interne. Vengono inoltre condotti, secondo piani annuali, gli Audit interni ed esterni, che puntualmente svolgono la funzione di esplorare il sistema e capire quali sono i progressi e le evoluzioni che può attuare per migliorare e perfezionarsi.

La visione prospettica del futuro viene attentamente costruita da M&C anche dedicando particolare premura nei confronti della formazione del personale. L'Azienda dedica un grande impegno nella preparazione delle risorse andando ad assecondare, e a volte addirittura anticipare, le mutevoli evoluzioni tecnologiche. La stessa premura viene data allo sviluppo delle soft skill per una preparazione delle risorse integrata a 360°.

La costruzione dei servizi per i clienti avviene attraverso la realizzazione, lo sviluppo ed il completamento delle competenze professionali in termini di capacità e conoscenze del personale.

La Direzione ed il Personale di M&C e LAB condividono la presente politica e si impegnano a realizzarla e ad effettuarne un riesame qualora se ne manifesti l'esigenza per garantire la sua continua idoneità.

La Direzione M&C

