

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ, LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E LA GESTIONE DEI SERVIZI IT

APPROVATO	10/04/2026	Amministratore Delegato HMS IT	Alessandro Concialini	
CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO	<input checked="" type="checkbox"/>	PUBBLICA	<input type="checkbox"/>	CONFIDENZIALE
	<input type="checkbox"/>	AD USO INTERNO	<input type="checkbox"/>	RISTRETTO

REVISIONI

REVISIONI	DATA DI EMISSIONE	RIF	PRINCIPALI MODIFICHE
00	29/04/2021	§	Prima emissione
01	11/04/2025	§	Revisione generale del documento
02	10/04/2026	§	Allineamento a nuova Politica Qualità NexTech e Policy Fincantieri

Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2	VALIDITÀ.....	3
3	RIFERIMENTI.....	3
4	DEFINIZIONI E ACRONIMI.....	4
5	RUOLI E RESPONSABILITÀ.....	4
6	POLITICA PER LA QUALITÀ, LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E LA GESTIONE DEI SERVIZI IT.....	5
6.1	QUALITÀ.....	6
6.2	SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI.....	7
6.3	GESTIONE DEI SERVIZI IT.....	8
6.4	GESTIONE DEI RISCHI.....	8
6.5	RIESAME.....	9
6.6	VIOLAZIONI DELLA POLITICA.....	9

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Politica nasce per comunicare l'impegno di HMS IT nel perseguire i principi di Qualità, Sicurezza delle Informazioni e Gestione Servizi IT necessari a governare l'insieme delle misure organizzative, logiche e fisiche implementate per garantire la qualità e sostenibilità del servizio/prodotto fornito, il suo continuo miglioramento e la soddisfazione del Cliente.

La Politica per la Qualità, la Sicurezza delle Informazioni e la Gestione dei Servizi IT è stata sviluppata sulla base degli standard internazionali UNI EN 9001:2015 - UNI EN 27001:2022 e UNI EN 20000-1, ed inoltre recepisce le indicazioni ed i principi della corporate FINCANTIERI e del gruppo FINCANTIERI NEXTECH, accogliendo in particolare quanto richiamato nella **PY-003 – Policy Qualità** emessa da FINCANTIERI come espressione della volontà del Gruppo di promuovere una cultura d'impresa fondata sull'eccellenza operativa e sul miglioramento continuo.

La presente politica è condivisa ai dipendenti ed ai collaboratori esterni di HMS IT, pubblicata sul sito aziendale e resa disponibile per Clienti e Fornitori. Essa è inoltre affissa in tutte le bacheche delle sedi aziendali.

2 VALIDITÀ

La presente politica è valida per la Società HMS IT, parte del Gruppo FINCANTIERI NEXTECH.

3 RIFERIMENTI

CODICE	DENOMINAZIONE
UNI EN ISO 9000:2015	Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 9001:2015+A1:2024	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022+A1:2024	Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni - Requisiti
UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020+A1:2024	Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio
PY-003	Qualità – L'impegno continuo per l'eccellenza (documento emesso da Fincantieri)
MG 027	Management Guideline – Qualità (documento emesso da Fincantieri)
PQ001_NXT	Politica per la Qualità (documento emesso da Fincantieri NexTech)
PY-004	Innovazione (documento emesso da Fincantieri)

Tabella 1 – Riferimenti normativi

4 DEFINIZIONI E ACRONIMI

ELEMENTO	DESCRIZIONE
PR	Procedura
SGI	Sistema di Gestione Integrato, inteso come relativo agli aspetti di Qualità, Sicurezza delle Informazioni e Gestione del Servizio IT

Tabella 2 - Definizioni e acronimi

5 RUOLI E RESPONSABILITÀ

La presente Politica è stata formulata in accordo e su indicazioni dell'Alta Direzione di HMS IT. La Politica è relativa al Sistema Gestione Integrato (SGI) per quanto riguarda gli aspetti di Qualità, Sicurezza delle Informazioni e Gestione dei Servizi IT. I responsabili della sua attuazione sono:

- L'**Alta Direzione**, che stabilisce gli obiettivi, i criteri e i livelli di accettabilità del rischio, fornisce le risorse necessarie per garantirne la corretta applicazione, assicura lo svolgimento di audit interni e garantisce il pieno supporto nell'attuazione della presente Politica, affidando alle diverse funzioni compiti di implementazione, gestione e monitoraggio dell'efficacia ed efficienza del sistema. All'interno di ogni funzione è stabilita la definizione degli opportuni ruoli e responsabilità per la gestione della Qualità, della Sicurezza delle Informazioni e della Gestione del Servizio IT, in accordo e collaborazione piena con i ruoli omologhi della controllante Fincantieri NexTech e della corporate Fincantieri;
- Il **Responsabile del Sistema Gestione Integrato** con il compito di favorire l'attuazione della presente Politica attraverso norme e procedure appropriate, verificando e monitorando il sistema di gestione ed il rispetto delle policy e procedure emesse;
- Tutto il **personale HMS IT** a cui sono assegnati precisi ruoli e responsabilità nell'ambito del Sistema. Per svolgere i compiti richiesti, il personale viene informato e formato in modo appropriato riguardo agli obiettivi dell'azienda in tema di Qualità: a tal riguardo sono definite e mantenute registrazioni sull'istruzione, formazione, abilità, esperienze e qualifiche. Tutto il personale ha la responsabilità di reagire tempestivamente e segnalare all'alta direzione qualsiasi punto debole individuato nel sistema;
- I **Clienti** e i **Fornitori** coinvolti nella gestione dei sistemi implementati che rientrano nel perimetro di applicazione del Sistema di Gestione e che sono tenuti al rispetto della Politica per concorrere al mantenimento della Qualità, della Sicurezza delle Informazioni e della Gestione dei Servizi IT.

6 POLITICA PER LA QUALITÀ, LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E LA GESTIONE DEI SERVIZI IT

HMS IT è un'azienda che opera nel settore dell'integrazione di sistemi realizzando soluzioni ad elevato livello di innovazione tecnologica basandosi sulla capacità di sviluppare e preservare know-how. Il soddisfacimento dei requisiti ed il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione integrato per la Qualità, per la Sicurezza delle Informazioni e per la Gestione dei Servizi IT, unitamente alla soddisfazione del Cliente, in termini di:

- **conformità** alle specifiche e prestazioni di consegna puntuale;
- **riservatezza, integrità e disponibilità** delle informazioni;
- pianificazione dei **servizi IT**, erogazione secondo i **livelli di servizio** previsti e controllo delle parti coinvolte del ciclo di vita del servizio;

rappresentano per HMS IT S.p.A. un elemento fondamentale per garantire servizi di qualità superiore e livelli elevati di protezione del patrimonio informativo proprietario, dei propri clienti e delle altre parti interessate, ritenendo questi aspetti un fattore di valenza strategica per il vantaggio competitivo e bene primario dell'azienda.

La presente Politica costituisce uno strumento fondamentale per sensibilizzare l'intera organizzazione sui principi di Qualità, Sicurezza delle Informazioni e Gestione dei Servizi IT e viene applicata a tutti gli ambiti specificati nel perimetro di certificazione, nonché a tutto il personale HMS IT, ai Clienti ed ai Fornitori che siano in qualche modo coinvolti nei processi e/o nel trattamento di informazioni che rientrano nel campo di applicazione del SGI, in qualsiasi forma tali informazioni si presentino (cartaceo, elettronico, trasmesse oralmente).

I principi strategici ai quali l'Alta Direzione di HMS IT si ispira per raggiungere i propri obiettivi sono così sintetizzabili:

- La **focalizzazione sul Cliente**, ponendo al centro della propria filosofia la soddisfazione dei Clienti, sia per i prodotti che per i servizi;
- La **leadership**, impegnandosi a mantenere attivo e migliorare con periodici riesami il SGI;
- L'**innovazione** come valore imprescindibile sul quale si fondano la cultura e la strategia aziendale e che rappresenta una priorità in tutte le aree di business;
- Il monitoraggio continuo del sistema, definendo, in occasione del riesame del sistema da parte dell'Alta Direzione, obiettivi chiari, quantificabili e misurabili per valutarne la funzionalità;
- L'analisi dei fattori esterni ed interni rilevanti per le finalità aziendali e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire il risultato atteso per il proprio sistema per la Qualità, per la Sicurezza delle Informazioni e per la Gestione del Servizio IT;
- La **partecipazione attiva** delle persone, coinvolgendole e sensibilizzandole a tutti i livelli in merito alla Qualità, alla Sicurezza delle Informazioni ed alla Gestione del Servizio IT, incoraggiando ogni

iniziativa volta al perseguimento degli obiettivi del SGI, con particolare attenzione alla gestione delle relazioni interne ed esterne;

- La **competenza del personale**, assicurandosi che i propri lavoratori siano competenti sulla base di istruzione, formazione, o esperienza appropriate negli ambiti di Qualità, Sicurezza delle Informazioni e Gestione del Servizio IT;
- La **selezione accurata dei Fornitori** e dei **collaboratori**, privilegiando, quando possibile, scelte in linea con la filosofia aziendale e collaborando con loro nel perseguimento della miglior qualità di prodotti e servizi;
- Il monitoraggio della **qualità dei Fornitori** al fine di assicurare che le attività da essi svolte siano realizzate in piena conformità ai requisiti applicabili;
- La **predisposizione delle risorse** necessarie per l'efficace Gestione del Servizio IT, per la Qualità e per la Sicurezza delle Informazioni e la preservazione del know-how aziendale;
- L'allineamento alle **management guidelines** ed in generale alle indicazioni fornite dalla capogruppo Fincantieri S.p.A. in merito al rispetto delle corporate policy e degli obiettivi congiunti;
- La garanzia dell'assoluto impegno al **rispetto delle leggi vigenti**, delle normative tecniche e dei requisiti contrattuali, di sicurezza e di igiene sul lavoro, e loro imposizione al Cliente;
- L'**approccio per processi**, semplificando per quanto possibile la struttura dei processi operativi mediante procedure e istruzioni semplici, ed eliminando le eventuali sovrastrutture peggiorative ai fini della Qualità dei risultati;
- Il **miglioramento**, definendo e monitorando opportuni indicatori che permettano di avere una valutazione continua sull'attività svolta e rilanciando nel tempo verso il raggiungimento di livelli di eccellenza;
- L'adozione di processi decisionali basati sulle evidenze e sulla **valutazione del rischio**;
- La raccolta costante dei ritorni di **Customer Satisfaction**, al fine di comprendere appieno e anticipare le esigenze dei Clienti;
- L'attuazione di tutte le azioni necessarie per evitare il ripetersi e prevenire il verificarsi di non conformità effettive e potenziali;
- L'**analisi periodica dei fatti di "non qualità"** opportunamente raccolti, classificati, analizzati e prioritizzati con lo scopo di identificare pattern comuni, sviluppare azioni correttive efficaci e promuovere il miglioramento continuo all'interno dell'organizzazione.

Nell'ambito della realizzazione della propria strategia dell'innovazione, HMS IT adotta e promuove anche i principi di cui alla **Policy PY-004 – Innovazione** di Fincantieri.

6.1 QUALITÀ DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

Nel fornire i propri servizi e prodotti e nel gestire i propri processi e le informazioni, HMS IT opera secondo precisi criteri documentati e supportati dal SGI, rivolgendo la massima attenzione ai seguenti aspetti finalizzati alla Qualità:

- Garantire la sicurezza del prodotto/servizio mediante:

HMS IT S.p.A. – a Fincantieri company

Capitale sociale: €uro 1.500.000,00 – Part. IVA 07776231008 – R.E.A. Roma: 1055976

Via Tiburtina, 1072 – 00156 – Roma – Tel. 06.72577100 – fax 06.72577499

Società soggetta a direzione e coordinamento di Fincantieri NexTech S.p.A. con unico socio www.hmsit.it

PI001_HMS – Politica Integrata Qualità, Sicurezza Informazioni, Gestione Servizi IT HMS IT
File name: PI001_HMS - Politica Integrata Qualità, Sicurezza Informazioni, Gestione Servizi IT HMS IT.docx

- Un'analisi dei requisiti, precisa identificazione dei requisiti speciali e caratteristiche chiave;
- Una valutazione degli aspetti di producibilità, ispezionabilità, affidabilità, disponibilità, manutenibilità, già in fase di progettazione, in accordo con il principio "First time Right" espresso dal documento PY-003 emesso da Fincantieri;
- Progettazione di prove e tracciabilità delle eventuali modifiche;
- Attività post consegna e controllo dei ritorni dal campo, indagini e root cause analysis (incluso il fattore umano) etc. per aumentare la sicurezza del prodotto/servizio;
- Adottare precauzioni rispetto al rischio di obsolescenze e di impiego di parti contraffatte, conservazione;
- Massimo focus sulla conformità del prodotto e/o del servizio, le prestazioni di consegna/erogazione puntuali, i reclami dei clienti e le richieste di azioni correttive;
- Assicurare la massima collaborazione alle parti interessate fornendo loro il massimo supporto e mettendo a loro disposizione il materiale tecnico e la propria esperienza;
- Curare la scelta di collaboratori/fornitori qualificati, che condividano i principi di serietà e qualità della società.

6.2 SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Nel fornire i propri servizi e prodotti e nel gestire i propri processi e le informazioni, HMS IT opera secondo precisi criteri documentati e supportati dal SGI, rivolgendo la massima attenzione ai seguenti aspetti finalizzati alla Sicurezza delle Informazioni:

- Proteggere il proprio patrimonio informativo in modo che:
 - Le informazioni siano protette da accessi non autorizzati tramite opportune politiche basate sui requisiti per l'accesso relativi alla sicurezza e all'attività dell'azienda, con particolare riguardo alla protezione e controllo dei dati personali (privacy);
 - Le informazioni non vengano divulgate a personale non autorizzato a seguito di azioni deliberate o per incuria;
 - L'integrità delle informazioni sia protetta e salvaguardata da modifiche non autorizzate;
 - Tutte le risorse di supporto alle informazioni siano protette adeguatamente.
- Definire requisiti ed obiettivi in materia di sicurezza delle informazioni;
- Pianificare, attuare e tenere sotto controllo i processi necessari a soddisfare i requisiti di sicurezza delle informazioni;
- Garantire la protezione delle informazioni riservate e dei diritti di proprietà del Cliente;
- Definire dei ruoli aziendali e delle responsabilità per lo sviluppo e il mantenimento del sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni;
- Minimizzare i danni derivanti da attività interne o esterne, accidentali o intenzionali, tramite reazioni tempestive a eventi che possano compromettere la sicurezza delle informazioni;
- Integrare il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni con tutti i processi aziendali e valutare l'efficacia delle procedure dei controlli predisposti;

- Monitorare l'esposizione alle minacce per la sicurezza delle informazioni;
- Evitare il coinvolgimento in attività che possano diminuire la fiducia nella competenza, nell'imparzialità, nel giudizio o nell'integrità professionale.

6.3 GESTIONE DEI SERVIZI IT

Nel fornire i propri servizi e prodotti e nel gestire i propri processi e le informazioni, HMS IT opera secondo precisi criteri documentati e supportati dal SGI, rivolgendo la massima attenzione ai seguenti aspetti finalizzati alla Gestione dei Servizi IT:

- **Gestione dei rapporti commerciali:** Allineare sistematicamente la tipologia ed i livelli di servizi IT proposti con le esigenze del business e dei clienti;
- **Gestione del livello di servizio:** Assicurare livelli e disponibilità dei servizi IT completamente rispondenti alle aspettative ed esigenze dell'utenza;
- **Gestione dei fornitori:** Monitorare sistematicamente i livelli di servizio resi dai fornitori, al fine di pervenire ad un ciclo costante di accordi, monitoraggio, reporting, azioni di miglioramento;
- **Budgeting e contabilità dei servizi:** Migliorare la qualità dei servizi IT erogati riducendone i costi fissi attraverso una gestione cost-effective degli asset IT;
- **Demand management:** Comprendere i trend della domanda di servizi IT attuale predisponendo l'offerta sulla previsione dei bisogni futuri;
- **Capacity management:** Disporre di una base di conoscenza puntuale e costantemente aggiornata delle configurazioni HW SW, per consentirne un uso efficiente ed una gestione controllata;
- **Incident management:** Fornire soluzioni affidabili e non parziali ai problemi rilevati;
- **Service request management:** Considerare in modo 'olistico' le richieste di servizi IT, valutando tutti gli aspetti, tecnici e non, che le richieste comportano;
- **Service availability:** Incrementare la proattività del servizio, attraverso una attività di monitoraggio che comprenda le prospettive di business del cliente;
- **Service Continuity management:** Contribuire all'incremento di "vision" degli obiettivi di business Continuity e sicurezza delle informazioni integrandone gli aspetti legati alle esigenze della specifica utenza.

6.4 GESTIONE DEI RISCHI

L'Alta Direzione di HMS IT ha istituito ed attua un approccio basato sulla valutazione quantitativa e qualitativa dei rischi inerenti alla pianificazione del sistema di gestione e dei suoi obiettivi, al fine di raggiungerli, riducendo o tenendo sotto controllo gli effetti indesiderati.

Il processo di gestione dei rischi si sviluppa attraverso la valutazione dei rischi e tramite la misurazione di valori oggettivi che permettono poi di definire le contromisure per abbattere e rendere accettabile il valore del rischio residuo associato al target. In tal senso vengono adottati strumenti informatici e metodi deterministici che permettono di misurare l'efficacia dell'applicazione delle azioni e soprattutto la replicabilità della valutazione al fine di mantenere il processo di miglioramento. Le metodologie e l'analisi dei rischi

vengono riesaminate ad intervalli di tempo definiti, per garantire la correttezza del processo, l'allineamento dei risultati rispetto al contesto aziendale e fornire opportunità di miglioramento.

6.5 RIESAME

Il riesame della presente Politica viene effettuato periodicamente dall'Alta Direzione al fine di valutare l'efficienza e l'efficacia del SGI ed al fine di garantire l'adozione delle azioni atte a consentirne il miglioramento continuo secondo i requisiti minimi definiti dalle rispettive norme. Il riesame della Politica viene effettuato tutte le volte che si verificano situazioni per le quali viene richiesta una modifica degli obiettivi aziendali che possono avere impatto sulla Qualità del servizio/prodotto.

6.6 VIOLAZIONI DELLA POLITICA

La presente Politica deve essere osservata da tutto il personale coinvolto nel pieno rispetto del Codice Etico e del Modello Organizzativo e Gestionale di HMS IT redatto in conformità al D. Lgs. 231/01

**