

## POLITICA PER LA QUALITA', LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E LA GESTIONE DEL SERVIZIO IT

### FINALITA' E CONTESTO

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. La clientela di HMS IT spazia dall'ambito militare a quello bancario, da quello aeroportuale, postale a quello ferroviario.

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 del servizio 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 direzione, nello stabilire la presente politica ha verificato che:

- Sia appropriata allo scopo dell'organizzazione
- Fornisca un quadro per la definizione degli obiettivi di gestione dei servizi,
- includa l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- includa l'impegno al miglioramento continuo del sistema di gestione e dei servizi.

### OBIETTIVI

Ciò significa implementare e mantenere un Sistema di Gestione integrato in grado di garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. **L'attuazione** di politiche volte a promuovere **consapevolezza, comportamento etico e impegno** nei singoli, credendo fermamente nel ruolo fondamentale di ciascuna risorsa e nell'apporto di qualità di ciascuna;
2. **La conoscenza** profonda delle problematiche del Cliente ed anticiparne le aspettative;
3. Fornire il miglior **livello di prestazioni**, in funzione del budget del Cliente;
4. Garantire sempre il **rispetto dei requisiti** cogenti e del Cliente che costituisce un elemento imprescindibile all'interno della cultura aziendale;
5. **Riservatezza**: informazioni accessibili solamente ai soggetti e/o ai processi debitamente autorizzati;
6. **Integrità**: salvaguardia della consistenza dell'informazione da modifiche non autorizzate;
7. **Disponibilità**: garanzia che i processi e strumenti per la gestione dei dati siano sicuri e testati;
8. **Autenticità**: provenienza affidabile dell'informazione;
9. **Privacy**: garanzia di protezione e controllo dei dati personali.
10. **Chiarezza nelle informazioni, coinvolgimento dei singoli, organizzazione dei flussi e monitoraggio continuo** dei risultati saranno i metodi privilegiati nell'ambito della Politica per la Qualità, per la Sicurezza delle Informazioni e per la gestione del servizio IT.

### IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Nel conseguire gli Obiettivi indicati, la Direzione si impegna a:

HMS IT S.p.A. – a FinCANTIERI company

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

Via Salvatore Quasimodo, 136 – 00144 – 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](http://www.hmsit.it)



ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



1. **Determinare i 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;
2. **Ridurre al minimo i rischi** tramite il controllo/miglioramento dei processi e delle procedure di gestione;
3. **Gestione del Rischio operativo** attraverso i vari processi operativi;
4. **Definire e approvare un set di documenti descrittivi ed operativi del sistema di gestione** al fine di una chiara descrizione dei criteri da attuare per la gestione dei processi e delle attività;
5. **Garantire le risorse necessarie** per l'efficace gestione del servizio IT, per la qualità e per la protezione delle informazioni;
6. **Garantire un 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;
7. **Definire e tenere sotto controllo opportuni indicatori** che permettano di avere una valutazione continua sull'attività svolta;
8. **Attuare, sostenere e verificare** periodicamente l'attuazione della presente Politica;
9. **Riesaminare periodicamente gli obiettivi** e la Politica per accertarne la continua idoneità;
10. **Comunicare e divulgare la Politica** a tutti i soggetti che lavorano per l'azienda o per conto di essa e alle parti interessate;
11. **Attivare programmi per diffondere la consapevolezza** e la cultura per la Qualità, sulla sicurezza delle informazioni e per la gestione del servizio IT;
12. **Richiedere adeguata responsabilizzazione al personale ad ogni livello**, in merito alla Qualità, alla sicurezza delle informazioni, alla gestione del servizio IT ed alle attività di competenza;
13. **Garantire l'attività di addestramento e formazione continua** coinvolge tutto lo staff aziendale;
14. **Attuare tutte le azioni necessarie per evitare** il ripetersi o prevenire il verificarsi di **non conformità** effettive e potenziali;
15. **Predisporre, di concerto** con le funzioni interessate, idonei **indicatori di monitoraggio** e misurazione nei principali processi.

Nel fornire i propri servizi e prodotti e nel gestire i propri processi e le informazioni, la società opera secondo precisi criteri documentati e supportati da un Sistema di gestione per la Qualità, per la Sicurezza delle Informazioni e per la gestione del servizio IT, rivolgendo la massima attenzione ai seguenti aspetti finalizzati alla:

A. **Qualità:**

Garantire la sicurezza del prodotto/servizio mediante:

1. un'analisi dei requisiti, precisa identificazione dei requisiti speciali e caratteristiche chiave;
2. una valutazione degli aspetti di producibilità, ispezionabilità, affidabilità, disponibilità, manutenibilità, già in fase di progettazione;
3. progettazione di prove e tracciabilità delle eventuali modifiche;
4. 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.
5. Precauzioni rispetto al rischio di obsolescenze e di impiego di parti contraffatte, prevenzione da corpi estranei, conservazione;
6. Massimo focus sulla conformità del prodotto/servizio, le prestazioni di consegna/erogazione puntuali, i reclami dei clienti e le richieste di azioni correttive;
7. Assicurare la massima collaborazione alle parti interessate fornendo loro il massimo supporto e mettendo a loro disposizione il materiale tecnico e la propria esperienza;
8. Curare nella scelta di collaboratori/fornitori qualificati, che condividano i principi di serietà e qualità della società.

## B. Sicurezza delle Informazioni:

1. Definendo i requisiti e gli obiettivi in materia di sicurezza delle informazioni;
2. Pianificando, attuando e tenendo sotto controllo i processi necessari per soddisfare i requisiti di sicurezza delle informazioni;
3. Garantendo la protezione delle informazioni riservate e i diritti di proprietà del Cliente;
4. Evitando il coinvolgimento in attività che possano diminuire la fiducia nella competenza, nell'imparzialità, nel giudizio o nell'integrità professionale;
5. Stabilendo i ruoli aziendali e le responsabilità per lo sviluppo e il mantenimento del sistema;
6. Controllando che il sistema di gestione sia integrato in tutti i processi aziendali e che le procedure ed i controlli siano sviluppati efficacemente;
7. Monitorando l'esposizione alle minacce per la sicurezza delle informazioni.

## C. Servizi IT:

1. **Gestione dei rapporti commerciali:** Allineare sistematicamente la tipologia ed i livelli di servizi IT proposti con le esigenze del business e dei clienti
2. **Gestione del livello di servizio:** Assicurare livelli e disponibilità dei servizi IT completamente rispondenti alle aspettative ed esigenze dell'utenza
3. **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.
4. **Budgeting e contabilità dei servizi:** Migliorare la qualità dei servizi IT erogati riducendone i costi fissi attraverso una gestione cost-effective degli asset IT.
5. **Demand management:** Comprendere i trend della domanda di servizi IT attuale predisponendo l'offerta sulla previsione dei bisogni futuri.
6. **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
7. **Incident management:** Fornire soluzioni affidabili e non parziali ai problemi rilevati
8. **Service request management:** Considerare in modo 'olistico' le richieste di servizi IT, valutando tutti gli aspetti, tecnici e non, che le richieste comportano.
9. **Service availability:** Incrementare la proattività del servizio, attraverso una attività di monitoraggio che comprenda le prospettive di business del cliente
10. **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.

La Direzione promuove la presente politica con la finalità che ognuno si impegni a contribuire al raggiungimento degli obiettivi. **Ciascuna funzione, per quanto di competenza, deve perseguire, con le risorse che gli sono state messe a disposizione, quanto segue:**

1. Assicurare l'evasione degli ordini dei Clienti nelle quantità e nei tempi concordati;
2. Assicurare la conformità del prodotto/servizio alle specifiche concordate con il Cliente;
3. Monitorare la soddisfazione del cliente e la qualità del prodotto/servizio;
4. Assicurare la formazione continua e la sensibilizzazione del personale;
5. Mantenere l'adeguatezza dell'ambiente di lavoro, anche in riferimento alla sicurezza e agli aspetti ambientali;
6. Monitorare la qualità dei fornitori assicurando che le attività da essi stessi svolte siano realizzate in piena conformità ai requisiti applicabili;
7. Garantire i migliori standard, ottimizzando e razionando i processi e gli strumenti aziendali;
8. Garantire l'efficacia del Sistemi di Gestione integrato adottato dall'azienda;
9. Garantire la soddisfazione degli utenti del Sistema di Gestione e dell'Organizzazione in relazione alla quantità delle informazioni.

HMS IT S.p.A. – a FinCANTIERI company

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

Via Salvatore Quasimodo, 136 – 00144 – 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](http://www.hmsit.it)



ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



10. Attuare azioni correttive atte a prevenire e/o eliminare le non conformità;
11. Garantire l'ottimizzazione delle risorse a disposizione e il miglioramento continuo in tutte le attività

La riuscita di questo processo fornirà un contributo importante all'azienda, per assumere sempre di più un posto di primaria importanza sul mercato nazionale e internazionale nell'ambito delle proprie competenze, proponendosi come organizzazione in grado di stare al passo con le esigenze produttive delle maggiori società affermate nel settore, nonché alla crescita della professionalità dei singoli.

Roma, 29.04.2021

La Direzione  
HMS IT S.p.A.



**HMS IT S.p.A.** – a FinCANTIERI company

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

Via Salvatore Quasimodo, 136 – 00144 – 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](http://www.hmsit.it)



ISO 9001  
**BUREAU VERITAS**  
Certification

