

Revisioni

Data	Rev.	Descrizione	Approvato da
Giu. 2021	00	Prima emissione	G. Queirolo
Gen. 2022	1.0	Riesame direzione	G. Queirolo
Mag. 2025	2.0	Integrazione ISO/IEC 27001:2022, 27017, 27018	G. Queirolo

1. Premessa

Glove ICT S.r.l. è una società di consulenza IT con sede a Parma, specializzata nella progettazione e sviluppo di soluzioni software, nell'erogazione di servizi di Service Desk e nella realizzazione di ambienti Modern Workplace. Opera in contesti altamente regolamentati adottando standard certificati, processi strutturati e metodologie consolidate.

Il presente documento costituisce la **Politica Integrata** di Glove ICT per la Qualità (ISO 9001:2015), la Gestione dei Servizi IT (ISO/IEC 20000-1:2018) e la Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 27001:2022, con le estensioni 27017:2021 per i servizi cloud e 27018:2020 per la protezione dei dati personali in cloud).

La politica esprime l'orientamento strategico della Direzione e costituisce il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato (SGI). È vincolante per tutta l'organizzazione.

2. Campo di applicazione

La presente Politica si applica a:

- tutto il personale di Glove ICT S.r.l. — dipendenti, collaboratori e consulenti — indipendentemente dalla tipologia contrattuale;
- tutti i sistemi informativi aziendali, on-premise e in cloud;
- i fornitori, i subfornitori e i partner che accedono ai sistemi di Glove ICT o ai dati dei suoi clienti;
- i servizi erogati nell'ambito del Catalogo Servizi: progettazione e sviluppo software, IT Support Hub (Service Desk), Modern Workplace.

3. La Politica

Qualità, servizi IT, sicurezza, persone, miglioramento

3.1 Qualità e orientamento al cliente

È politica di Glove ICT garantire servizi conformi ai requisiti dei clienti, ai requisiti cogenti applicabili e agli standard ISO adottati. La Direzione si impegna a:

- definire obiettivi di qualità misurabili, coerenti con il contesto e le finalità aziendali, e verificarli periodicamente;
- monitorare le prestazioni del sistema attraverso indicatori documentati e analizzare l'andamento degli stessi in sede di Riesame;
- rilevare con cadenza programmata il grado di soddisfazione dei clienti e utilizzare i risultati come input per il miglioramento;
- identificare, valutare e gestire i rischi e le opportunità rilevanti per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

3.2 Gestione dei servizi IT

Glove ICT eroga servizi IT strutturati, affidabili e misurabili, in conformità agli standard ITIL e alla norma ISO/IEC 20000-1:2018. La Direzione si impegna a:

- definire e rispettare i livelli di servizio (SLA) concordati contrattualmente con i clienti, rendicontandone periodicamente l'andamento;
- gestire incidenti, richieste di servizio, change e problemi attraverso processi documentati, con ruoli, responsabilità e tempi di risposta definiti;
- garantire la continuità operativa attraverso piani di Business Continuity e Disaster Recovery progettati, documentati e verificati con test periodici;
- pianificare la capacità delle risorse umane e tecnologiche in funzione delle esigenze presenti e future dei clienti e dell'organizzazione.

3.3 Sicurezza delle informazioni

Glove ICT riconosce nella sicurezza delle informazioni un elemento fondamentale per la continuità operativa, la fiducia dei clienti e la conformità normativa. La sicurezza è progettata nei processi e nei sistemi fin dall'inizio, non aggiunta a posteriori. La Direzione si impegna a:

- proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni aziendali e dei clienti, in modo proporzionato al loro valore e alla loro criticità;
- adottare un approccio sistematico e documentato alla gestione dei rischi per la sicurezza delle informazioni, identificando, valutando e trattando i rischi con metodo definito;
- garantire la sicurezza dei servizi cloud erogati ai clienti in conformità a ISO/IEC 27017, e la protezione dei dati personali trattati in cloud in conformità a ISO/IEC 27018;
- gestire tempestivamente gli incidenti di sicurezza, minimizzandone l'impatto, documentando gli eventi e adottando le misure correttive necessarie a prevenirne il ripetersi;
- estendere i requisiti di sicurezza ai fornitori e ai partner che trattano informazioni di Glove ICT o dei suoi clienti, attraverso apposite clausole contrattuali.

3.4 Persone e competenze

La qualità dei servizi di Glove ICT dipende in modo determinante dalla competenza, dalla consapevolezza e dalla motivazione del proprio personale. La Direzione si impegna a:

- assicurare che tutto il personale possieda le competenze necessarie allo svolgimento delle proprie responsabilità, verificandone l'adeguatezza con cadenza periodica;
- pianificare e realizzare programmi di formazione continua — tecnica, procedurale e di sicurezza delle informazioni — adeguati al ruolo e al contesto;
- promuovere a tutti i livelli organizzativi una cultura della qualità, della sicurezza e del miglioramento continuo;
- garantire un ambiente di lavoro sereno, inclusivo e meritocratico, in cui le persone possano esprimere il proprio contributo e crescere professionalmente.

3.5 Miglioramento continuo e conformità normativa

La Direzione si impegna a migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato attraverso:

- il monitoraggio sistematico degli indicatori di prestazione e il confronto periodico con gli obiettivi definiti;
- la conduzione di audit interni programmati, finalizzati a verificare la conformità e l'efficacia del sistema;
- la verifica indipendente annuale da parte dell'organismo di certificazione accreditato (ISONIKE);
- il Riesame annuale della Direzione, nel quale vengono analizzati risultati, non conformità, reclami e opportunità di miglioramento, e aggiornati obiettivi e politica.

Glove ICT si impegna altresì a rispettare tutti i requisiti normativi e contrattuali applicabili in materia di qualità dei servizi, sicurezza delle informazioni e protezione dei dati personali, incluso il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e la normativa nazionale vigente. La conformità normativa è considerata un punto di partenza, non un traguardo.

4. Certificazioni

Il Sistema di Gestione Integrato di Glove ICT è certificato da ISONIKE (Organismo di Certificazione accreditato Accredia) rispetto ai seguenti standard:

ISO 9001	ISO/IEC 20000-1	ISO/IEC 27001	27017 · 27018	ISONIKE
2015	2018	2022	2021 · 2020	Accredia
Qualità	Servizi IT	Sicurezza IS	Cloud & Privacy	Organismo di cert.

Rinnovare questi standard ogni anno significa rafforzare ogni giorno la nostra promessa: **offrire servizi IT affidabili, strutturati e orientati al cliente.**

5. Riesame e aggiornamento

La presente Politica è riesaminata almeno una volta all'anno in sede di Riesame della Direzione, oppure in seguito a modifiche significative del contesto organizzativo, tecnologico o normativo. Ogni revisione è approvata dall'Amministratore Unico e comunicata a tutto il personale.

La Politica Integrata è disponibile pubblicamente su **www.gloveict.it**. Tutti i dipendenti, i collaboratori e i fornitori sono tenuti a prenderne visione e a rispettarne i principi nell'esercizio delle proprie attività.

Giorgio Queirolo

Amministratore Unico — Glove ICT S.r.l.

Parma, 14 maggio 2025

Firma

Giorgio Queirolo