

Punto n.	Contenuto
1	S4Win S.r.l. prende atto che l'elevata qualità dei prodotti e servizi offerti è un requisito indispensabile per potersi affermare oggi ed in futuro sul mercato, e che essa è definita dal Cliente, unica garanzia di continuità, redditività e successo dell'Azienda. S4Win S.r.l. ha deciso di definire una politica della qualità e della sicurezza delle informazioni che descriva i principi e le linee guida che tutto il personale attivo nell'azienda seguirà per garantire a clienti, fornitori, terze parti, e a se stessa, il perseguimento di determinati obiettivi e risultati, sia qualitativi sia quantitativi: innovazione, soddisfazione, riconoscimento, posizionamento, fatturato, utile. In coerenza con la norma ISO/IEC 27001:2022, S4Win si impegna a proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni trattate nell'ambito delle proprie attività, con un approccio fondato sull'analisi e sul trattamento del rischio, sulla valutazione continua delle minacce e sulla definizione di adeguati controlli di sicurezza.
2	S4Win S.r.l. si assume l'impegno di soddisfare e, ove possibile, di superare le aspettative del Cliente in tutte le fasi del rapporto e di soddisfare i requisiti cogenti, assicurando l'ottimizzazione dei tempi di risposta delle proprie strutture: • A livello commerciale, da un lato identificando con precisione le esigenze attuali e future del singolo Cliente e proponendogli, tramite la propria consulenza operativa, le soluzioni più coerenti ed adeguate dal punto di vista tecnico ed economico, anche basate sull'adattamento dei propri prodotti e servizi alle sue particolari esigenze. Dall'altro lato continuando, sulla base di un più vasto ascolto del mercato e delle sue evoluzioni, a battere la strada della ricerca, della creatività e dell'innovazione. • A livello amministrativo, impegnandosi a mantenere la massima chiarezza nel rapporto con i Clienti. I contratti saranno possibilmente semplici e le relative condizioni verranno illustrate in dettaglio al Cliente. Le fatture saranno altrettanto trasparenti. • A livello tecnico, fornendo sempre un servizio aderente ai parametri esplicitati nei contratti, curando in particolar modo la continuità del servizio e la sicurezza. Inoltre mantenendo un servizio di supporto tecnico telefonico con lo scopo di risolvere nel più breve tempo possibile tutti i problemi che il Cliente dovesse incontrare nell'utilizzo dei prodotti e servizi. In ottica sicurezza delle informazioni, S4Win si impegna a: • definire e rispettare SLA tecnici e requisiti di sicurezza per i servizi erogati (progettazione, sviluppo, manutenzione e assistenza di soluzioni web based, siti e app; consulenza per la digitalizzazione dei processi; rivendita e assistenza servizi ISP); • gestire in modo strutturato gli incidenti di sicurezza delle informazioni, garantendo comunicazioni tempestive al Cliente, tracciabilità e azioni correttive; • assicurare misure tecniche e organizzative adeguate (controlli di accesso, backup, protezione delle reti, gestione delle vulnerabilità) per preservare la continuità operativa e la protezione dei dati.
3	S4Win si propone di rimanere al vertice nel processo di sviluppo del proprio mercato di riferimento dei prodotti e servizi web based, aggiornando costantemente la propria offerta, mantenendo all'avanguardia i propri sistemi e curando la formazione continua delle proprie risorse umane, ma anche impegnandosi a trasmettere sempre ai propri clienti e fornitori una corretta informazione sul funzionamento e sull'evoluzione di Internet, e sugli aspetti tecnici ad esso legati. In ottica sicurezza delle informazioni, S4Win integra in tale sviluppo: • la valutazione dei rischi di sicurezza delle informazioni connessi alle nuove tecnologie, ai servizi cloud, alle integrazioni applicative e ai servizi ISP; • l'adozione di buone pratiche di cybersecurity e di protezione dei dati (incluse le misure tecniche richieste dalla normativa applicabile, come il GDPR); • la promozione di una cultura della sicurezza presso i Clienti, illustrando le corrette modalità di utilizzo dei servizi e i comportamenti raccomandati per ridurre i rischi (phishing, credenziali deboli, uso improprio dei sistemi, ecc.).

4	A conferma di questa politica della qualità S4Win S.r.l. ha deciso di realizzare, documentare e mantenere un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed alla norma ISO/IEC 27001:2022. Questi sistemi impegnano l'azienda a fissare degli obiettivi scritti e misurabili, definiscono le metodologie da seguire per raggiungerli, prevedono la loro comunicazione a tutte le funzioni aziendali al fine di costruire un impegno comune a realizzarli, individua gli indicatori ed i parametri di misurazione, stabilisce un monitoraggio periodico del raggiungimento degli obiettivi, impone un riesame periodico degli stessi, per controllare che siano sempre adatti ed efficaci. In ottica sicurezza delle informazioni, S4Win: • adotta un processo strutturato di analisi e trattamento del rischio in linea con la ISO/IEC 27001:2022; • definisce e mantiene un Piano di Continuità Operativa e misure di ripristino per i servizi critici erogati ai Clienti; • seleziona e implementa controlli organizzativi e tecnici in accordo con l'Allegato A della norma, in funzione dei rischi identificati e del contesto aziendale; • assicura il rispetto dei requisiti legali, regolatori e contrattuali applicabili alla sicurezza delle informazioni.
5	Tutto il personale S4Win S.r.l. è responsabile per la qualità e la sicurezza e l'implementazione dei requisiti previsti dal sistema SGQS, relativamente alle proprie aree di competenza, e la società si impegna a informarlo tramite incontri di sensibilizzazione e tramite la distribuzione del Manuale della qualità e degli altri documenti sulla sicurezza delle informazioni anche al fine di migliorare il livello di consapevolezza dei dipendenti. Inoltre S4Win S.r.l. si impegna ad una formazione continua, sia interna che esterna, per facilitare la assunzione di responsabilità, la completezza nell'esecuzione dei compiti, la collaborazione tra i vari reparti al fine della soddisfazione del Cliente. Il personale verrà coinvolto, almeno una volta ogni due anni, nella valutazione del sistema qualità, sia per verificare il grado di comprensione ed applicazione dello stesso, sia per sollecitare proposte, molto operative, di miglioramento. In ottica sicurezza delle informazioni, S4Win: • assegna ruoli e responsabilità specifiche per il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) (es. Alta Direzione, Responsabile SGSI, Responsabile IT, process owner); • promuove regolari attività di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza delle informazioni per tutto il personale, con particolare attenzione all'uso sicuro dei sistemi, alla gestione delle password, alla protezione dei dati dei Clienti e alla segnalazione tempestiva di incidenti; • richiede a tutti i collaboratori di attenersi alle procedure SGSI (gestione incidenti, controllo accessi, classificazione delle informazioni, backup, utilizzo accettabile delle risorse, ecc.) come parte integrante delle proprie mansioni.
6	S4Win S.r.l. deve scegliere e privilegiare i fornitori che sono in grado di assicurare le prestazioni migliori per garantire la tempestività e la flessibilità verso i Clienti. In ottica sicurezza delle informazioni, nella gestione dei fornitori di servizi IT, cloud e ISP, S4Win: • valuta anche gli aspetti di sicurezza delle informazioni e di continuità del servizio (requisiti contrattuali, SLA, certificazioni, misure tecniche adottate); • richiede, ove opportuno, impegni specifici sulla protezione dei dati e sulla gestione degli incidenti di sicurezza; • monitora periodicamente le prestazioni e il livello di sicurezza dei fornitori critici, intervenendo in caso di non conformità o carenze significative.
7	S4Win S.r.l. si impegna a verificare ed aggiornare il documento della Politica della Qualità e della Sicurezza integrati con cadenza annuale, o almeno in occasione del riesame della Direzione, per garantire la vitalità e la concreta importanza di tale politica per l'azienda e per assicurare un miglioramento continuo, indicando ad ogni riesame gli obiettivi da raggiungere al fine di consentirne un monitoraggio costante. Nell'ambito del SGQSI integrato, il Riesame di Direzione tiene conto anche di: • risultati dell'analisi e del trattamento dei rischi di sicurezza delle informazioni;

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• andamenti di KPI/KRI relativi a incidenti, disponibilità dei servizi, conformità ai requisiti di sicurezza, formazione del personale;• esiti di audit interni ed esterni ISO/IEC 27001:2022;• eventuali cambiamenti del contesto (tecnologico, normativo, organizzativo) che possano influire sulla sicurezza delle informazioni. |
|--|--|

Sulla base di tali elementi vengono definiti nuovi obiettivi di miglioramento specifici sia per la qualità sia per la sicurezza delle informazioni.