

Politica per la Gestione del Servizio

Eurolink



Sede legale

P.za Sandro Pertini, 50C
(Palazzina S.I.F.) 03100 FR
Tel. 0775.818.220
Fax 0775.818.383

Sede operativa

Via Riccardo Gigante, 4
00143 RM
Tel. 06.50527.1
Fax 06.5010749

Sede operativa

Viale Luigi Schiavonetti, 290/b
00173 RM
Tel. 06.89285.1
Fax 06.89285400

Società a Socio Unico soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Infodata S.p.A. ai sensi dell'art. 2497 e segg. c.c.
www.eurolink.it info@eurolink.it R.E.A. Frosinone 119541 Reg. Imprese FR n. 54874-1997 P.IVA 01973270604 Cap. Soc. € 101.490,00 i.w.

Documenti di riferimento

<i>RIF.</i>	<i>Nome</i>
[1]	ISO/IEC 27001:2013 Information Technology – Security Techniques Information Security Management Systems - Requirements;
[2]	ISO/IEC 27002:2013 Information Technology – Security Techniques - Code of practice for information security controls
[3]	ISO/IEC 27000:2014 Information Technology – Security Techniques - Overview and vocabulary
[4]	UNI ISO 31000:2010 Gestione del Rischio – Principi e linee guida
[5]	ISO/IEC 27005:2011 Information Technology – Security Techniques – Information Security risk management;
[6]	Politica per la Sicurezza delle Informazioni;
[7]	Dichiarazione di Applicabilità (SoA);
[8]	Elenco documenti SGSI.
[9]	ITIL V3.1 – Information Technology Infrastructure Library
[10]	UNI EN ISO 19011:2012 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione.
[11]	UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2012 Gestione del Servizio (Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio)
[12]	ISO/IEC 20000-2:2012 Information technology – Service management – (Part 2: Guidance on the application of service management systems)
[13]	ISO/IEC TR 20000-3 Information technology – Service management – (Part 3: Guidance on scope definition and applicability for ISO/IEC 20000-1)
[14]	ISO/IEC FDIS 27013 – Information technology – Security techniques – Guideline on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1

Termini e definizioni

Eurolink



Sede legale
 P.zza Sandro Pertini, 50C
 (Palazzina S.I.F.) 03100 FR
 Tel. 0775.818.220
 Fax 0775.818.383

Sede operativa
 Via Riccardo Gigante, 4
 00143 RM
 Tel. 06.50527.1
 Fax 06.5010749

Sede operativa
 Viale Luigi Schiavonetti, 290/b
 00173 RM
 Tel. 06.89285.1
 Fax 06.89285400

Società a Socio Unico soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Infodata S.p.A. ai sensi dell'art. 2497 e segg. c.c.
www.eurolink.it info@eurolink.it R.E.A. Frosinone 119541 Reg. Imprese FR n. 54874-1997 P.IVA 01973270604 Cap. Soc. € 101.490,00

Termine/Definizione	Descrizione
Manuale SGS	Per brevità il "Manuale del Sistema di Gestione dei Servizi Eurolink S.r.l."
SGS	Sistema di Gestione dei Servizi

Sommario

1	Scopo	5
2	Politiche per il SGS	5
3	Principi.....	5
4	Impegno della Direzione - Obiettivi.....	6
5	Attuazione del SGS.....	7
6	Riesame	7

Eurolink



Sede legale
P.zza Sandro Pertini, 50C
(Palazzina S.I.F.) 03100 FR
Tel. 0775.818.220
Fax 0775.818.383

Sede operativa
Via Riccardo Gigante, 4
00143 RM
Tel. 06.50527.1
Fax 06.5010749

Sede operativa
Viale Luigi Schiavonetti, 290/b
00173 RM
Tel. 06.89285.1
Fax 06.89285400

Società a Socio Unico soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Infodata S.p.A. ai sensi dell'art. 2497 e segg. c.c.
www.eurolink.it info@eurolink.it R.E.A. Frosinone 119541 Reg. Imprese FR n. 54874-1997 P.IVA 01973270604 Cap. Soc. € 101.490,00

1 Scopo

La Eurolink S.r.l al fine di garantire il più alto livello di servizio/prodotto e la massima garanzia di affidabilità, ha deciso di operare in osservanza dei requisiti in Rif. [11] UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2012 Gestione del Servizio (Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio).

In conseguenza di questa scelta strategica la Eurolink S.r.l.:

- Stabilisce, implementa, attua, controlla, riesamina, mantiene e migliora in modo continuo il proprio Sistema Gestione dei Servizi
- Si è dotata di un sistema di valutazione e trattamento dei rischi e delle opportunità adatto alle proprie necessità Rif. [4] e, specificatamente per il SGS allo scopo di preservare i requisiti di Integrità, Riservatezza e Disponibilità
- Dimostra la sua capacità di fornire costantemente prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e, dove applicabili, quelli legali e normativi
- Persegue la soddisfazione del cliente attraverso l'effettiva applicazione del SGS

2 Politiche per il SGS

Eurolink S.r.l. fonda la propria politica e il proprio modo di operare sui principi cardine dell'efficienza e dell'efficacia, garantendo la trasparenza dei processi operativi, lavorando sulla responsabilizzazione dei propri collaboratori, nell'ottica della semplificazione delle procedure, della facilità di accesso da parte dei fruitori dei servizi, nel rispetto della sicurezza delle informazioni gestite e nella soddisfazione dei requisiti applicabili.

3 Principi

I principi del SGS della Eurolink S.r.l. sono:

- Orientamento al cliente: la Eurolink S.r.l. dipende dai propri clienti e pertanto cerca di soddisfare le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.
- Coinvolgimento del personale: la Eurolink S.r.l. è consapevole che le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione.
- Approccio per processi: la Eurolink S.r.l. favorisce un approccio per processi al fine di perseguire i risultati desiderati con maggior efficienza.
- Miglioramento continuo: Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive sono un obiettivo permanente della Eurolink S.r.l..

Eurolink



Sede legale
P.za Sandro Pertini, 50C
(Palazzina S.I.F.) 03100 FR
Tel. 0775.818.220
Fax 0775.818.383

Sede operativa
Via Riccardo Gigante, 4
00143 RM
Tel. 06.50527.1
Fax 06.5010749

Sede operativa
Viale Luigi Schiavonetti, 290/b
00173 RM
Tel. 06.89285.1
Fax 06.89285400

Società a Socio Unico soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Infodata S.p.A. ai sensi dell'art. 2497 e segg. c.c.
www.eurolink.it info@eurolink.it R.E.A. Frosinone 119541 Reg. Imprese FR n. 54874-1997 P.IVA 01973270604 Cap. Soc. € 101.490,00 i.v.

- Decisioni basate su dati di fatto: La Eurolink S.r.l. basa le proprie decisioni sull'analisi di dati e di informazioni.
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori: La Eurolink S.r.l. ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.
- La Sicurezza delle Informazioni: Eurolink S.r.l. ha deciso di istituire un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla Norma Rif. [1] per garantire e proteggere i dati e le informazioni dalle possibili minacce attraverso un processo continuo di valutazione dei rischi. In particolare il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni consente di definire gli obiettivi che Eurolink S.r.l. vuole perseguire per la sicurezza delle informazioni. Il SGSI definisce a tale scopo in modo chiaro le responsabilità del personale e degli utenti in tema della sicurezza delle informazioni, e le relative misure di sicurezza che devono essere adottate per proteggere le informazioni, i sistemi e le infrastrutture. Ciò allo scopo di garantire la riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni ed evitare la perdita o diffusione non autorizzata delle informazioni gestite e tutelando al tempo stesso l'immagine e il nome di Eurolink S.r.l. sul mercato oltre che nei riguardi dei propri clienti.

4 Impegno della Direzione - Obiettivi

La Direzione di Eurolink S.r.l. ha deciso di garantire e sostenere il SGS strutturato secondo quanto indicato in Rif. [1] ed in conformità delle norme in Rif. [1] e [11].

Gli Obiettivi che vengono posti sono:

- garantire che la politica sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
- garantire e proteggere le informazioni relative al business di Eurolink S.r.l. comprese tutte le informazioni dei clienti e personale interno salvaguardando la riservatezza, integrità e disponibilità;
- stabilire ed attuare le misure di sicurezza per la protezione delle informazioni relative al campo di applicazione di Eurolink S.r.l.
- da abusi, frode, uso indebito e furto;
- integrare all'interno dei propri processi di sviluppo delle applicazioni i principi di ingegnerizzazione sicura dei sistemi nel rispetto delle specificità delle Direzioni;
- assicurare le autorità e responsabilità per la qualità e la sicurezza delle informazioni;
- supportate il management e tutto il personale a raggiungere un livello di conoscenza, di consapevolezza e abilità per consentire di ridurre al minimo i rischi per possibili danni scaturiti da eventi avversi alla sicurezza delle informazioni;

Eurolink



Sede legale
P.za Sandro Pertini, 50C
(Palazzina S.I.F.) 03100 FR
Tel. 0775.818.220
Fax 0775.818.383

Sede operativa
Via Riccardo Gigante, 4
00143 RM
Tel. 06.50527.1
Fax 06.5010749

Sede operativa
Viale Luigi Schiavonetti, 290/b
00173 RM
Tel. 06.89285.1
Fax 06.89285400

Società a Socio Unico soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Infodata S.p.A. ai sensi dell'art. 2497 e segg. c.c.
www.eurolink.it info@eurolink.it R.E.A. Frosinone 119541 Reg. Imprese FR n. 54874-1997 P.IVA 01973270604 Cap. Soc. € 101.490,00 i.v.

- assicurare che Eurolink S.r.l. possa continuare le attività di business anche in caso di avverse situazioni;
- assicurare il rispetto di tutte le normative Italiane/europee cogenti, legali applicabili
- aumentare costantemente la soddisfazione dei Clienti ponendo l'attenzione sia ai requisiti espliciti, ovvero quelli espressamente riportati nei contratti di fornitura, che inespressi;
- mantenere le certificazioni migliorando il SGS, anche con l'attuazione di progetti interni volti all'ottimizzazione dei processi in essere;
- incrementare il fatturato annuale puntando sull'aumento del numero di commesse/attività;
- stabilire un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori atto a raggiungere l'obiettivo comune di erogare servizi e prodotti che soddisfino le esigenze del cliente;
- aumentare il coinvolgimento e la consapevolezza del personale ottimizzandone così anche l'impiego.

5 Attuazione del SGS

Il SGS di Eurolink S.r.l. inteso come l'insieme dei vari elementi: politiche, obiettivi, processi, viene costituito e realizzato per raggiungere gli obiettivi relativi alla qualità e alla sicurezza delle informazioni.

Pertanto il campo di applicazione del SGS è da considerarsi esteso a tutte le attività, i processi di erogazione servizi al cliente, i processi amministrativi e di supporto di Eurolink S.r.l.

Tutto il personale di Eurolink S.r.l., i fornitori o terze parti sotto contratto, coinvolti con il trattamento di informazioni che rientrano nel campo di applicazione del SGS, sono responsabili dell'attuazione della presente politica con il supporto della Direzione che la ha approvata.

La Direzione di Eurolink S.r.l. sostiene i principi ed obiettivi per il SGS e supporta in modo pieno e completo il programma per la sua attuazione e mantenimento fornendo le risorse necessarie. La Direzione approva ed emette il presente documento di **Politiche per il SGS**, che costituisce il documento programmatico di riferimento per tutti gli altri documenti del SGS.

6 Riesame

La presente politica viene riesaminata dalla Direzione regolarmente, o in caso di cambiamenti significativi che influenzano il SGS, al fine di garantire l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.

Eurolink



Sede legale
P.za Sandro Pertini, 50C
(Palazzina S.I.F.) 03100 FR
Tel. 0775.818.220
Fax 0775.818.383

Sede operativa
Via Riccardo Gigante, 4
00143 RM
Tel. 06.50527.1
Fax 06.5010749

Sede operativa
Viale Luigi Schiavonetti, 290/b
00173 RM
Tel. 06.89285.1
Fax 06.89285400