

## 1 GESTIONE DELLA SOCIETÀ

### 1.1. La politica aziendale

La conoscenza e la soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nei termini, nei tempi stabiliti e nel rispetto delle normative vigenti sono la chiave di successo della Società.

La Sicurezza delle informazioni è di estrema importanza per R3GIS. L'informazione rappresenta un elemento fondamentale per l'erogazione dei servizi di R3GIS, essa rappresenta un aspetto imprescindibile di R3GIS, che ne garantisce la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità attraverso un oculato controllo dei sistemi informativi ed in generale delle procedure di gestione del ciclo di vita delle informazioni.

Siamo convinti di poter raggiungere tale traguardo attraverso un sistema di gestione qualità e sicurezza delle informazioni che coinvolge tutte le funzioni aziendali, che sia gestito attivamente e continuamente migliorato da persone motivate, responsabili e professionalmente preparate le quali collaborano tra loro nel rispetto sia delle singole funzioni che dei principi enunciati in questo manuale.

#### **MERCATO**

- Azienda leader in gestionali innovativi WebGIS, in particolare nel settore ambientale e per le smart cities
- Consolidamento e estensione della clientela su tutto il territorio nazionale
- Espansione internazionale con particolare attenzione al mercato DACH

#### **SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI**

R3GIS si impegna a:

- Tutelare, in base agli standard della norma ISO 27001 la sicurezza e riservatezza, qualsiasi informazione trattata.
- Perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e nel garantire la disponibilità, riservatezza e integrità dei dati e delle informazioni.
- Al rispetto della normativa cogente in tutti gli ambiti applicabili.
- Limitare la raccolta e l'impiego delle informazioni personali al minimo indispensabile per l'erogazione del servizio e il funzionamento del software.
- Consentire l'accesso alle informazioni personali trattate esclusivamente a dipendenti/incaricati autorizzati, che abbiano ricevuto un'adeguata formazione per la corretta gestione delle informazioni stesse. I dipendenti che dovessero violare questo impegno alla riservatezza saranno sottoposti a provvedimenti disciplinari.
- Esercitare un controllo costante sulla riservatezza delle informazioni trattate per mantenere il corretto riserbo sui dati, sui documenti e sulle informazioni di cui verrà a conoscenza nel corso dell'attività ed a rispettare rigorosamente il divieto di divulgare a terzi delle informazioni.
- Mantenere, anche per i propri dipendenti e collaboratori, il massimo riserbo sui dati e/o sulle informazioni di cui verrà a conoscenza nel periodo di gestione delle informazioni.
- Chiedere alle organizzazioni di cui R3GIS dovesse avvalersi per fornire servizi di supporto, di aderire agli standard di tutela della Sicurezza delle informazioni e consentire di vigilare sulla loro osservanza.
- Garantire la disponibilità delle informazioni implementando un'adeguata politica di Disaster Recovery e Business Continuity.
- Monitorare e aggiornare le politiche di sicurezza nell'ottica del miglioramento continuo.

#### **AZIENDA**

- Essere un'azienda responsabile con una crescita sostenibile e redditizia
- Garantire che le disposizioni di sicurezza richieste dalle normative in vigore vengano perfettamente applicate.
- Collaborare con le autorità locali e la comunità affinché si instauri un rapporto di reciproca cooperazione che consenta il rispetto dell'ambiente e l'interesse della collettività.
- Definire e monitorare degli indicatori di performance che forniscano la reale conoscenza riguardo l'efficacia operativa e la competitività della nostra società. I risultati saranno utilizzati come base per proseguire verso un continuo miglioramento.
- I titolari si sentono soddisfatti e appagati se i rapporti con i collaboratori sono soddisfacenti, se con la clientela si instaura sempre un rapporto commerciale corretto e con i fornitori non ci sono incomprensioni.

### CLIENTI

- Essere scelti come partner preferenziali dai nostri Clienti. Ci impegniamo a fornire servizi e soluzioni innovative per anticipare i bisogni e le aspettative dei nostri clienti, garantendone la loro completa soddisfazione nel lungo termine.
- Fornire in maniera globale il cliente e soddisfarlo sempre nella velocità e affidabilità degli interventi. Questo è possibile grazie a personale tecnico qualificato e sempre cortese nei rapporti.
- Servizio di supporto tempestivo e qualificato.
- Competenza nelle risposte attraverso una rete di partner qualificati.

### PRODOTTI

- Leader di mercato per gestionali webgis in particolare per la gestione del verde urbano
- tecnologia innovativa e basata su software open source
- compatibilità con standard tecnici e normativi
- interoperabilità con altre soluzioni GIS e banche dati
- semplicità di uso e documentazione

### DIPENDENTI

- Avere un ambiente nel quale tutti i dipendenti abbiano un proprio ruolo e si possano realizzare
- Sviluppare una cultura che incoraggi tutti i dipendenti e collaboratori a contribuire al miglioramento dei processi nei quali sono coinvolti
- Definire le competenze necessarie per raggiungere gli obiettivi dell'azienda e rivedere periodicamente i compiti e ruoli dei singoli collaboratori per coprire queste esigenze.
- Definire le necessità di formazione dei dipendenti e dei collaboratori e provvedere all'effettiva istruzione per soddisfare queste esigenze
- Assicurare che i collaboratori siano consapevoli dei bisogni e delle richieste dei clienti, applichino le procedure, i piani di qualità e le istruzioni di lavoro create sulla base delle loro esigenze
- Favorire i rapporti con progetti ed imprese internazionali per creare e contribuire a reti di competenza.

### FORNITORI

- Instaurare un rapporto chiaro e trasparente con i fornitori e rispettare gli accordi sottoscritti.
- Informare i fornitori sugli standard di qualità e le procedure dell'azienda e garantire che i processi esterni rispettino questi standard.

### PARTNER

- Creare e mantenere una rete nazionale ed internazionale di partner competenti ed affidabili.
- Identificare potenziali partner per ogni settore nel quale opera l'azienda e informarli regolarmente sulle proprie attività
- Instaurare un rapporto di collaborazione reciproco con regole condivise con una rosa ridotta di aziende che hanno dimostrato interesse, iniziativa e capacità.
- Sottoscrivere contratti di collaborazione con i principali partner.

La Direzione assicura che la politica aziendale venga compresa tramite lo specifico addestramento sul Sistema di gestione. Assicura inoltre che la politica aziendale venga attuata e sostenuta mediante le azioni specifiche della Direzione, della Garanzia Qualità (RdQ) e dei responsabili di funzione, in particolare tramite le riunioni di direzione/funzione, gli audit interni (vedere processo PR010) e la verifica annuale del raggiungimento degli obiettivi aziendali come indicato nel All. 2 PR002, nonché la distribuzione dei rapporti degli audit interni, dell'analisi periodica delle non conformità (vedere processo PR003), del rapporto annuale sul sistema qualità e del rapporto sul "riesame da parte della Direzione".

La politica è resa disponibile alle parti interessate su richiesta delle stesse. La richiesta può arrivare in ogni forma, verbale, via e-mail o per lettera.

#### Obiettivi annuali

Essi si desumono da quelli a lunga scadenza e vengono definiti periodicamente, a cadenza di solito annuale, dalla Direzione.

#### **Verifica degli obiettivi della Qualità**

La Direzione verifica almeno annualmente l'adempimento degli obiettivi aziendali assieme al riesame del Sistema qualità.