

La completa soddisfazione delle richieste dei propri Clienti è da sempre l'obiettivo primario di NPO SISTEMI S.r.l., attraverso la fornitura di prodotti/servizi del tutto corrispondenti alle richieste, SLA compresi, ed inoltre flessibili e puntuali, con una elevata predisposizione alla soluzione collaborativa dei problemi, comunque essi si manifestino, anche in fase post-vendita.

NPO SISTEMI S.r.l. si impegna, nel rispetto dei requisiti cogenti e di quelli applicabili secondo le Norme UNI EN ISO 9001, UNI CEI ISO/IEC 20000-1 e UNI CEI EN ISO/IEC 27001 a perseguire quanto dichiarato sia all'interno dell'Organizzazione sia nei rapporti con i Clienti ed i Fornitori attraverso un comportamento basato su alti principi di professionalità.

Aspetti fondamentali, per il mantenimento di questo impegno, sono:

- Mantenimento continuo del Sistema Qualità Aziendale ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 in occasione dei periodici Audit da parte dell'Organismo di Certificazione;
- Estensione della certificazione del proprio Sistema Qualità Aziendale ai requisiti delle norme UNI CEI ISO/IEC 20000-1 e UNI CEI EN ISO/IEC 27001, utilizzando pertanto la terminologia generale di "sistema integrato"
- partecipazione del personale interno ed esterno necessario per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo dell'idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema integrato, con particolare attenzione non solo agli aspetti legati alla competenza, ma anche ad altri fattori quali la cortesia, l'affidabilità e la fiducia, in modo da favorire costantemente la crescita sia sul piano personale sia su quello professionale, per offrire un servizio sempre migliore;
- garanzia:
  - del rispetto delle procedure interne per la gestione sicura degli asset e dati aziendali;
  - del rispetto dei tre principali obiettivi della sicurezza delle informazioni:
    - la **Disponibilità**: ovvero, assicurare che gli utenti autorizzati abbiano l'accesso alle informazioni e agli asset associati quando necessario;
    - la **Riservatezza**: ovvero, garantire che le informazioni siano accessibili solo dalle persone autorizzate ad averne l'accesso;
    - l'**Integrità**: ovvero, proteggere l'esattezza e la completezza delle informazioni e le modalità di trattamento delle stesse.
- gestione dei rischi per cui tutto il personale di NPO SISTEMI S.r.l. dovrà segnalare alla Direzione Generale ogni possibile area di rischio od opportunità affinché possa essere attivato un apposito processo di analisi e gestione;
- valutazione del proprio rischio attraverso la definizione della:
  - reale probabilità che un evento accada;
  - vulnerabilità dell'oggetto dell'analisi, rispetto agli eventi minacciosi;
  - valenza preventiva delle contromisure implementate;
  - possibilità del danno derivante da un potenziale incidente di sicurezza;
  - valenza mitigativa degli effetti dannosi delle contromisure implementate.
- consapevolezza della presente Politica del sistema integrato, degli obiettivi del sistema integrato e dei servizi rientranti nel campo di applicazione (ID-02) e del proprio contributo all'efficacia del Sistema Integrato, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni e le implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del Sistema stesso;
- comunicazione, sia interna che esterna, chiara nel definire, oltre che al responsabile della comunicazione stessa, anche: cosa comunicare, quando, come e con chi comunicare.
- assicurazione di margini di profitto aziendale tali da consentire azioni di sviluppo dei propri prodotti e servizi.

Questo consentirà una sempre maggiore attenzione alle esigenze dei nostri Clienti, all'ottimizzazione del servizio ed al rispetto dei tempi di erogazione, armi competitive per perseguire l'eccellenza in ogni attività, attraverso: professionalità, innovazione e competitività, per consentire a NPO SISTEMI S.r.l. di continuare a pensare al futuro con serenità e fiducia.

La Direzione si impegna pertanto a valutare ed a determinare, con frequenza almeno annuale, in occasione dell'apposito Riesame, esigenze ed opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo. In tale occasione sarà riesaminata questa Politica e saranno definiti gli obiettivi strategici-funzionali e specifici per il sistema integrato. È necessario quindi che tutto il personale sia coinvolto in un processo continuo e strutturato di miglioramento.

La Politica del sistema integrato viene resa disponibile sulla rete intranet per essere comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione ed è disponibile a tutte le parti interessate rilevanti.

Milano, 01 APRILE 2019

**NPO SISTEMI S.r.l.**  
**(La Direzione)**