

## **INTRODUZIONE**

Accatre-STP ha stabilito la presente Politica per la gestione del proprio Sistema di Gestione Integrato rispondente alle norme:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020
- UNI EN ISO 22301:2019
- UNI CEI ISO/IEC 27001:2017
- ISO/IEC 27017:2015
- ISO/IEC 27018:2019

per pianificare, stabilire, attuare, condurre, monitorare, riesaminare, tenere aggiornato e migliorare continuamente il sistema stesso, considerando e condividendo pienamente i seguenti principi:

- La soddisfazione e ricerca delle esigenze del Cliente;
- L'organizzazione nell'erogazione dei Servizi, nel rispetto delle SLA (Service Level Agreement) pattuite;
- La salvaguardia della Riservatezza, dell'Integrità, della Disponibilità e della Data Protection dei dati della propria Clientela.
- Il rispetto della necessità di Continuità Operativa dei servizi messi a disposizione dei nostri clienti, nell'ambito dello scopo e del campo di applicazione stabilito;
- L'attenzione e la sensibilità alle variazioni del mercato;
- Il Coinvolgimento del Personale Aziendale H3-STP;
- L'impegno finanziario all'attuazione della presente Politica.

Nella redazione del presente documento sono stati considerati i Fattori Interni ed esterni e le Parti Interessate. La presente Politica è diffusa a tutti i soggetti sia interni che esterni interessati.

Questa Politica sarà oggetto di riesame annuale.

## **SODDISFAZIONE E RICERCA DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE**

Accatre-STP ricerca la soddisfazione dei propri Clienti attraverso la gamma dei servizi offerti, la correttezza e la professionalità del servizio, la disponibilità e la cortesia del personale, la flessibilità alle richieste del Cliente e la rapidità nell'erogazione. Tale soddisfazione viene garantita nel tempo da attività dirette al miglioramento continuo, sia in termini di servizio reso al Cliente che di efficienza nei processi interni.

## **ORGANIZZAZIONE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Essere un'azienda organizzata significa avere obiettivi e politiche aziendali, ruoli, compiti, flussi informativi chiari, con attività pianificate in maniera lineare, con risorse adeguate alle esigenze. Poiché tutto ciò deve riflettersi sul comportamento di Accatre-STP, si è stabilito di dotarsi di precise regole di comportamento interno, che garantiscano efficienza, efficacia e il rispetto durante l'erogazione dei servizi delle SLA pattuite.

## **SALVAGUARDARE LA RISERVATEZZA, L'INTEGRITÀ, LA DISPONIBILITÀ E LA PRIVACY DEI DATI**

Accatre-STP ritiene di vitale importanza salvaguardare la Riservatezza, l'Integrità la Disponibilità e la privacy dei dati della propria clientela (data protection), degli Utenti della propria Clientela e del proprio patrimonio informativo, a maggior ragione oggi con i dati posti in cloud; è per questo che l'impegno per l'aggiornamento dei propri sistemi, la relazione con organismi di controllo e verifica, anche istituzionali, la presenza di personale competente e qualificato in tale ambito è sempre costante e adeguatamente monitorato.

### **RISPETTARE LA NECESSITÀ DI CONTINUITÀ OPERATIVA DEI SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DEI NOSTRI CLIENTI**

Viste le aspettative della Clientela, Accatre-STP è consapevole dell'importanza di una adeguata Continuità Operativa dei servizi erogati.

Pertanto, si è impegnata nella costruzione di sistemi idonei al rispetto degli indicatori di RTO e RPO stabiliti, e mantiene tale impegno attraverso: una revisione continua dell'infrastruttura predisposta; diffondendo l'attenzione per la Business Continuity a tutti i settori e a tutti i dipendenti, con l'obiettivo di renderli tutti quanti più consapevoli.

### **ATTENZIONE E SENSIBILITÀ ALLE VARIAZIONI DEL MERCATO**

Poiché il Cliente cambia, ci si pone l'obiettivo di essere sempre in grado di preavvertire le sue richieste e di adeguarsi ad esse, in modo che tutte le strutture aziendali siano in grado di conformarsi in tempi adeguati alle nuove esigenze sorte.

### **COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE AZIENDALE**

Accatre-STP è consapevole del fatto che le persone costituiscono l'essenza e la vera forza aziendale. Per questo si preoccupa di migliorarne le competenze e di sensibilizzarle sulle conseguenze della mancata soddisfazione delle aspettative del Cliente.

### **IMPEGNO FINANZIARIO ALL'ATTUAZIONE DELLA PRESENTE POLITICA**

Accatre-STP è consapevole che, senza un adeguato impegno finanziario, non è possibile ottenere gli obiettivi indicati nel presente documento. Pertanto, si impegna a mantenere un adeguato livello di investimento, dirottando le necessarie risorse economiche sul mantenimento del proprio Sistema di Gestione Integrato, per rendere perseguibili, a tutti i livelli, i propositi qui stabiliti.

Mestre, 13/10/2022

Il Direttore Generale  
Sandro Pistolato

