

Politica per la Qualità

1. SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ DI IMPRESOFT GROUP

Impresoft Group nasce dall'unione di più aziende innovative e complementari con lo scopo di accompagnare le aziende nel processo di digital transformation. Il Gruppo è costituito da un modello a rete di aziende organizzate in 4 Competence Center, le cui sinergie generate da queste integrazioni, unitamente alla combinazione di talenti, competenze, soluzioni e servizi molto diversificati, hanno l'obiettivo di soddisfare tutte le necessità di innovazione tecnologica dei clienti.

Impresoft Group contribuisce attivamente alla strategia globale e a una rivoluzione tecnologica in grado di creare un futuro sostenibile. Per Impresoft Group la trasformazione digitale non può prescindere dalla sostenibilità, necessaria per migliorare le sfere ambientali, economiche e sociali. Per questo è impegnata nell'implementazione di una strategia di sviluppo che garantisce la Corporate Social Responsibility, perseguendo obiettivi in favore di Ambiente e Persone, oltre che di Profitto.

Per garantire una continua rispondenza ai bisogni espressi dai propri clienti, oltre che la valorizzazione delle persone e il contesto nel quale operano, Impresoft Group è orientato verso un'organizzazione ben strutturata tramite, anche, l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 garantendo il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali con particolare attenzione a quelli di carattere più innovativo, impegnandosi nell'adozione di nuove certificazioni aggiuntive qualificanti in termini di business.

2. SISTEMA GESTIONE INTEGRATO

Upgrade e QINET nascono con lo scopo di portare una nuova visione della Corporate Resilience a tutte le aziende che desiderano non solo indirizzare il cambiamento ma bensì abbracciarlo e farlo proprio.

Ogni giorno, aiutiamo i nostri clienti a realizzare un nuovo modo di vivere e lavorare, grazie alla passione e alle competenze acquisite in 30 anni di esperienza, in cui abbiamo aiutato aziende operanti in molteplici settori a raggiungere i propri obiettivi, con le migliori e più innovative tecnologie disponibili.

Operiamo con un approccio integrato nelle più importanti aree IT: Cloud Operation, IT Governance, NOC, SOC, Cyber Security, Managed Services.

La strada che porta al futuro è fatta di cambiamenti che vanno anticipati e governati. Le imprese di oggi hanno una grande opportunità: possono ripensare al modo in cui operano, cambiare prospettiva, rivedere dinamiche e assecondare mercati che diventano ogni giorno più dinamici e competitivi.

In Upgrade e QINET, lavoriamo per rendere possibile questo percorso.

- Il sistema di controllo e il nostro continuo impegno consentiranno:
- LA STANDARDIZZAZIONE DEL LIVELLO QUALITATIVO
- LA RIDUZIONE DEI COSTI
- L'ACCRESIMENTO DELLA COMPETITIVITÀ
- IL MASSIMO RISPETTO DEI REQUISITI REGOLAMENTARI E IL PERIODICO AGGIORNAMENTO SULLE NORMATIVE VIGENTI
- UN COSTANTE MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- LA COSTANTE REVISIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ TENENDO CONTO DEI CAMBIAMENTI AZIENDALI
- IL MIGLIORAMENTO DELL'IMMAGINE AZIENDALE.

Per essere efficaci, è indispensabile condividere valori comuni che rappresentino l'identità di Upgrade e QINET e che ispirino in modo naturale i comportamenti di tutti i membri dell'organizzazione. La piena adesione ad essi costituisce, per tutti noi, un traguardo da raggiungere, attraverso i comportamenti quotidiani a livello individuale e di gruppo.

1.1 I NOSTRI VALORI VERSO L'ESTERNO

1.1.1 Centricità del cliente

Riteniamo che la chiave del successo in un ambiente altamente competitivo sia la soddisfazione del Cliente. Il Cliente sarà il nostro principale riferimento nel condurre le scelte aziendali, siano esse strategiche od operative. Ascoltiamo i Clienti e ci impegniamo a soddisfare le loro necessità e le loro attese, identificando in modo

chiaro e preciso i requisiti delle soluzioni da fornire e dei servizi da erogare. Operiamo nei rapporti commerciali in un'ottica di partnership, basata sul mantenimento degli impegni presi, sulla concretezza dei rapporti di fiducia e sulla realizzazione di vantaggi comuni.

Soddisfare il Cliente è una sfida. Le esigenze cambiano di continuo ed è una precisa responsabilità aziendale comprenderle, guidarle, e rispondervi in modo concreto, ma anche anticiparle adottando un approccio data-driven.

1.1.2 Lealtà, Serietà ed Onestà

Lavoriamo con aziende e con persone secondo i più alti standard etici.

1.1.3 Rispetto dei Requisiti Regolamentari e relativo aggiornamento

Identifichiamo per tempo eventuali requisiti regolamentari nuovi o modificati, valutandone l'applicabilità e adottando ogni azione idonea a garantire la conformità della nostra organizzazione alle norme vigenti, con particolare riguardo a quelle del settore medicale. Teniamo nella massima considerazione il rispetto delle procedure di valutazione della conformità e i processi e le risorse gestionali richiesti per attuare i principi e le azioni necessari a conseguire la conformità legislativa.

1.1.4 Identità aziendale

Vogliamo essere riconosciuti da tutti in nostri interlocutori come un'organizzazione solida, affidabile e compatta ed opereremo con forza per consolidare queste caratteristiche.

1.1.5 Ricercare l'eccellenza

Ogni giorno ci impegniamo a fare molto di più di quello che i clienti si aspettano da noi, cercando sempre di dare il massimo secondo i nostri talenti. Consapevoli che ricercare l'eccellenza sia un obiettivo mai raggiungibile, ma consapevoli che, nel farlo, lasciamo un mondo migliore a quelli che ci seguiranno.

1.1.6 Appassionati di innovazione

Un ecosistema tecnologico sicuro, affidabile e sempre disponibile, basato su infrastrutture e applicazioni solide e innovative è essenziale per tutte le aziende che vogliono dominare i mercati. La tecnologia diventa un vero driver di nuovi modelli di business, capace di potenziare e differenziare sul mercato.

1.2 I NOSTRI VALORI VERSO L'INTERNO

1.2.1 Orientamento ai risultati

Vogliamo che le decisioni, le azioni e i comportamenti di tutti siano orientati e finalizzati alla redditività aziendale e alla riduzione dei costi, attraverso l'ottenimento di risultati definiti con il contributo di tutti, per i quali ognuno deve assumere la

responsabilità nella realizzazione che gli compete e dedicare impegno personale nel processo di miglioramento continuo della qualità, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze.

1.2.2 Spirito di gruppo e differenze come valore

Vogliamo che si tuteli e si sviluppi un senso d'appartenenza all'azienda, attraverso lo spirito di squadra e la reciproca collaborazione.

Il vero motore dell'azienda è chi ogni giorno porta il suo contributo per concretizzarne la visione. Sviluppare un digital workplace collaborativo, agevolare condivisione, collaborazione e produttività a prescindere da luogo e orario è un tratto distintivo delle organizzazioni resilienti.

1.2.3 Orientamento al servizio

Ogni attività è parte di un processo ed ogni processo ha un Cliente, i nostri colleghi sono dei Clienti, e quindi delle risorse da rispettare e valorizzare.

1.2.4 Propensi al cambiamento – Aperti alle sfide

Upgrade e QINET sono e devono restare un'organizzazione che apprende continuamente, nella quale sono valorizzate le risorse che sanno mettersi in gioco e fanno del cambiamento la propria sfida quotidiana.

In aziende sempre più complesse, la disruption può colpire in qualsiasi momento. A prescindere dalla causa, esterna o interna all'organizzazione, essere resilienti significa rispondere al cambiamento senza interrompere o condizionare le operations.

1.2.5 Riservatezza

Le attività di Upgrade e QINET possono richiedere l'acquisizione, la conservazione, il trattamento di notizie, dati e documenti che non possono essere noti all'esterno, o la cui divulgazione inopportuna o intempestiva potrebbe produrre danni agli interessi della Società. Per questo motivo tutti coloro che collaborano con Upgrade e QINET sono tenuti a proteggere le informazioni proprie o di terzi con cui vengono in contatto nell'ambito della propria attività professionale, nonché ad evitare ogni uso improprio delle medesime

1.2.6 Risorse Umane

Le risorse umane rappresentano l'elemento cardine dello sviluppo di Upgrade e QINET. Per questo motivo la Società promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne, coinvolgendo e sensibilizzando i propri Lavoratori con lo scopo di favorire e stimolare lo sviluppo e la crescita delle risorse, al fine di valorizzare al massimo le capacità di ognuno. Il comportamento di tutti deve garantire la valorizzazione del patrimonio umano quale elemento distintivo della nostra organizzazione. Qualsiasi decisione produttiva, commerciale, comportamentale, atteggiamento dovrà essere assunto come se

l'azienda fosse propria, solo così riusciremo ad essere un gruppo orientato all'eccellenza.

POLITICA PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

3. SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ DI IMPRESOFT GROUP

Impresoft Group nasce dall'unione di più aziende innovative e complementari con lo scopo di accompagnare le aziende nel processo di digital transformation. Il Gruppo è costituito da un modello a rete di aziende organizzate in 4 Competence Center, le cui sinergie generate da queste integrazioni, unitamente alla combinazione di talenti, competenze, soluzioni e servizi molto diversificati, hanno l'obiettivo di soddisfare tutte le necessità di innovazione tecnologica dei clienti.

Impresoft Group contribuisce attivamente alla strategia globale e a una rivoluzione tecnologica in grado di creare un futuro sostenibile. Per Impresoft Group la trasformazione digitale non può prescindere dalla sostenibilità, necessaria per migliorare le sfere ambientali, economiche e sociali. Per questo è impegnata nell'implementazione di una strategia di sviluppo che garantisce la Corporate Social Responsibility, perseguendo obiettivi in favore di Ambiente e Persone, oltre che di Profitto.

Per garantire una continua rispondenza ai bisogni espressi dai propri clienti, oltre che la valorizzazione delle persone e il contesto nel quale operano, Impresoft Group è orientato verso un'organizzazione ben strutturata tramite, anche, l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 garantendo il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali con particolare attenzione a quelli di carattere più innovativo, impegnandosi nell'adozione di nuove certificazioni aggiuntive qualificanti in termini di business.

4. UPGRADE & QINET

1.3 DICHIARAZIONE SULLA POLITICA PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Upgrade e QINET ritengono che la sicurezza delle informazioni rappresenti un fattore critico di successo sia per quanto riguarda i processi di progettazione e sviluppo di soluzioni tecnologiche che per quanto riguarda l'erogazione dei servizi forniti ai clienti.

Per **Upgrade e QINET** la Gestione della Sicurezza delle Informazioni ha come obiettivo primario la protezione dei dati e delle informazioni al fine di tutelare il patrimonio rappresentato dalle conoscenze aziendali, quello dei propri clienti e contemporaneamente tutelare le persone fisiche di cui si trattano dati personali.

Per le caratteristiche dei prodotti e dei servizi che **Upgrade e QINET** offrono ai propri clienti e per il valore che rappresentano le informazioni nel proprio business, la Politica della Sicurezza delle Informazioni rappresenta un indirizzo strategico fondamentale e prioritario.

Per **Upgrade e QINET** la politica della sicurezza delle informazioni è costituita da un insieme di processi che comprendono l'identificazione delle aree critiche, l'individuazione e gestione dei rischi collegati ai sistemi software ed hardware, la gestione delle vulnerabilità e degli incidenti, il controllo degli accessi, la gestione della privacy e della compliance.

Tutte le persone che lavorano e/o collaborano con **Upgrade e QINET** sono tenute a condividere e rispettare i seguenti principi fondanti in materia di sicurezza delle informazioni:

- **Riservatezza:** le informazioni devono essere accessibili solamente ai soggetti e/o ai processi debitamente autorizzati e non devono essere rese disponibili o divulgate a persone o entità non autorizzate.
- **Integrità:** deve essere garantita la salvaguardia della consistenza dell'informazione da modifiche non autorizzate in modo che l'informazione non subisca modifiche o cancellazioni a seguito di errori o di azioni volontarie, ma anche a seguito di malfunzionamenti o danni dei sistemi tecnologici.
- **Disponibilità:** deve essere assicurato l'accesso degli utenti autorizzati alle informazioni e agli elementi architettonici associati, quando ne fanno richiesta, a salvaguardia del patrimonio informativo con garanzia di accesso, usabilità e confidenzialità, riducendo i rischi connessi all'accesso non autorizzato ai dati (intrusioni, furto di dati, ecc.).
- **Controllo:** la gestione dei dati deve avvenire sempre attraverso processi e strumenti sicuri e testati.
- **Autenticità:** deve essere garantita sempre una provenienza affidabile dell'informazione.
- **Rispetto della Privacy:** deve essere sempre rispettata la normativa applicabile in materia di trattamento dei dati personali.

1.4 OBIETTIVI PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni di **Upgrade e QINET** ha i seguenti obiettivi principali:

1. Garantire la completa conoscenza delle informazioni gestite e la valutazione della loro criticità, al fine di agevolare l'implementazione degli adeguati livelli di protezione.
2. Garantire l'accesso sicuro alle informazioni, in modo da prevenire trattamenti non autorizzati o realizzati senza i diritti necessari.
3. Garantire che tutte le funzioni interne all'organizzazione e le parti interessate abbiano piena consapevolezza delle problematiche relative alla sicurezza e collaborino adottando procedure volte al rispetto di adeguati livelli di sicurezza.
4. Garantire che le anomalie e gli incidenti aventi ripercussioni sul Sistema e sui livelli di sicurezza siano tempestivamente riconosciuti e correttamente gestiti attraverso efficienti sistemi di prevenzione, comunicazione e reazione, al fine di minimizzarne gli impatti.
5. Garantire che l'accesso alla sede e ai locali dell'Unità avvenga esclusivamente da parte di personale autorizzato, a garanzia della sicurezza delle aree e degli asset presenti.
6. **Garantire la conformità ai requisiti di legge, ai requisiti stabiliti con le parti interessate ed agli altri requisiti applicabili attinenti alla sicurezza delle informazioni.**
7. Garantire la tempestiva rilevazione di eventi anomali, incidenti e vulnerabilità dei sistemi informativi al fine di rispettare la sicurezza e la disponibilità dei servizi e delle informazioni.
8. Garantire la business continuity aziendale ed il disaster recovery, attraverso l'applicazione di procedure di sicurezza stabilite.

1.5 DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

Nell'applicare la Politica per raggiungere gli obiettivi per la Sicurezza delle Informazioni **Upgrade e QINET** si impegnano a:

- Adottare un Sistema di Gestione per La Sicurezza delle Informazioni conforme ai requisiti specificati dalla Norma ISO/IEC 27001:2017.
- Mantenere costantemente monitorato il grado di conformità del Sistema alle norme e leggi applicabili di natura cogente e volontaria, oltre agli obblighi contrattuali pertinenti l'ambito di applicazione del Sistema di Gestione per La Sicurezza delle Informazioni.
- **Garantire mezzi e risorse idonee al suo mantenimento e miglioramento continuo.**
- Rendere consapevoli tutte le persone dell'organizzazione degli obblighi e delle responsabilità di ciascuno nella gestione della sicurezza delle informazioni e delle

conseguenze in caso di eventi, dolosi e colposi, relativi all'utilizzazione non autorizzata, modifica o distruzione di informazioni critiche.

- Collaborare con partner tecnologici qualificati e di alto livello, adeguati alle necessità e la cui affidabilità è garantita nel tempo, allo scopo di trattare in modo sicuro il proprio patrimonio informativo.
- Rispettare in modo completo i livelli di servizio (SLA) stabiliti con i clienti, al fine di perseguirne sempre la massima soddisfazione.

1.6 AMBITO DI APPLICAZIONE

La politica per la sicurezza delle informazioni si applica ai processi, alle infrastrutture ed al personale di **Upgrade e QINET** operante presso le sedi riportate nell'elenco seguente. Si applica quindi a tutte le funzioni coinvolte nei processi di progettazione, realizzazione ed erogazione dei propri prodotti e servizi, oltre che alle parti interessate che collaborano con **Upgrade e QINET** nella gestione delle informazioni.

- Strada Statale 36 km 3610 - 23846 Garbagnate Monastero (LC)
- Via San Clemente, 53 – 24036 Ponte San Pietro (BG)
- Via Buccari, 29 – 16153 Genova (GE)
- Via Torino, 166 – 10093 Collegno (TO)

1.7 COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE

La presente Politica viene comunicata all'interno dell'organizzazione mediante pubblicazione nella intranet aziendale e resa disponibile alle parti interessate mediante pubblicazione sul sito internet aziendale www.upgradesrl.com e www.qinet.it

Garbagnate Monastero, 11/03/2024

La Direzione