

Il Direttore Generale di GVM Assistance S.r.l. definisce la Politica per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni come estrema sintesi degli obiettivi, delle strategie e degli impegni assunti, verso i clienti verso il mercato in generale, verso i soci ed i dipendenti dell'azienda stessa.

Lo strumento necessario per attuare la presente Politica è il Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni, conforme agli standard ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022 per quanto concerne la protezione delle informazioni inerenti la "Progettazione ed erogazione servizi digitali ed applicativi in ambito sanitario per videoconsulto, televisita, telemonitoraggio, telecardiologia, consegna di farmaci a domicilio".

Solo un monitoraggio continuo ed un miglioramento delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni, nel rispetto dei requisiti normativi e cogenti, consentono all'azienda di mantenere gli impegni assunti dal management.

Il Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni, come descritto e definito in questo documento, deve contribuire quindi in modo sostanziale affinché siano rispettati gli impegni assunti dal Direttore Generale.

Il Direttore Generale di GVM Assistance S.r.l., al fine di:

- consolidare la propria posizione sul mercato,
- migliorarne l'immagine,
- dare piena soddisfazione ai propri clienti e dipendenti,
- soddisfare i requisiti applicabili e attinenti la sicurezza delle informazioni,
- perseguire il miglioramento continuo del sistema di gestione per qualità e la sicurezza delle informazioni,

considera strategica la partecipazione di tutti i dipendenti e fornitori allo sviluppo, all'attuazione degli obiettivi ed al miglioramento continuo del Sistema Generale per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni.

La missione di GVM Assistance S.r.l. è quella assicurare la massima soddisfazione dei clienti attraverso la fornitura di servizi innovativi e tecnologicamente all'avanguardia.

Gli obiettivi di GVM Assistance S.r.l. sono:

- continuare ad estendere la propria posizione sul mercato,
- migliorare il grado di soddisfazione percepito dai propri clienti,
- soddisfare le aspettative della proprietà e dei dipendenti,
- garantire un adeguato livello di sicurezza dei dati e delle informazioni nell'ambito della progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi aziendali, attraverso l'identificazione, la valutazione ed il trattamento dei rischi ai quali i servizi stessi sono soggetti,
- preservare al meglio l'immagine dell'azienda quale fornitore affidabile e competente,
- proteggere il proprio patrimonio informativo,
- evitare ritardi o inefficienze nei servizi erogati,
- adottare le misure atte a garantire la fidelizzazione del personale e la sua professionalizzazione,
- aumentare, nel proprio personale, il livello di sensibilità e la competenza su temi di sicurezza delle informazioni.
- rispondere pienamente alle indicazioni della normativa vigente e cogente.

Tutte le informazioni, che sono create o utilizzate da GVM Assistance S.r.l. sono da salvaguardare e debbono essere protette, secondo la classificazione attribuita, dalla loro creazione, durante il loro utilizzo, fino alla loro eliminazione. Le informazioni debbono essere gestite in modo sicuro, accurato e affidabile e debbono essere prontamente disponibili per gli usi consentiti. È qui da intendersi con "utilizzo dell'informazione" qualsiasi forma di trattamento che si avvalga di supporti elettronici, cartacei o consenta, in una qualsiasi forma, la comunicazione verbale.

Il Sistema di Gestione per la Sicurezza per le Informazioni di GVM Assistance S.r.l. definisce un insieme di misure organizzative, tecniche e procedurali a garanzia del soddisfacimento dei seguenti requisiti di sicurezza:

- Riservatezza, ovvero la proprietà dell'informazione di essere nota solo a chi ne ha i privilegi;
- Integrità, ovvero la proprietà dell'informazione di essere modificata solo ed esclusivamente da chi ne possiede i privilegi;
- Disponibilità, ovvero la proprietà dell'informazione di essere accessibile e utilizzabile quando richiesto dai processi e dagli utenti che ne godono i privilegi.

A tale scopo GVM Assistance S.r.l. si impegna a:

- promuovere e diffondere la cultura del miglioramento continuo orientata alla soddisfazione del cliente nel rispetto della legislazione nazionale e dei regolamenti europei vigenti;
- sviluppare nuovi progetti ad alto contenuto tecnologico, atti ad "intercettare" ed anticipare le esigenze dei propri clienti,
- fornire soluzioni alle necessità dei clienti al fine di rispondere alle loro esigenze esplicite ed implicite,
- migliorare i processi di erogazione dei servizi, rendendo più efficienti i processi dell'organizzazione e gestendo al meglio tutte le risorse umane e tecnologiche disponibili,

- favorire la crescita dell'azienda, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni,
- adottare le misure, sia tecniche che organizzative, necessarie a garantire al meglio l'integrità, la riservatezza e la disponibilità sia del patrimonio informativo interno che di quello affidato dai propri Clienti,
- adottare i requisiti di sicurezza delle informazioni applicabili alla progettazione e all'implementazione del servizio cloud;
- individuare, valutare e trattare i rischi connessi ai servizi cloud;
- garantire che l'eventuale accesso alle risorse del cliente del servizio cloud da parte del personale del provider di servizi cloud avvenga in modalità controllata;
- implementare procedure di accesso sicuro ai servizi cloud da parte delle proprie risorse;
- comunicare ai clienti dei servizi cloud qualsiasi cambiamento riguardante i servizi stessi;
- garantire la sicurezza degli ambienti virtuali;
- garantire l'accesso e la protezione dei dati dei clienti dei servizi cloud;
- garantire la gestione del ciclo di vita dei conti dei clienti del servizio cloud;
- comunicare eventuali violazioni e condividere informazioni a supporto di indagini condotte dagli organismi di controllo e vigilanza;
- garantire una corretta gestione dei dati personali in accordo alla legislazione vigente.

Per conseguire gli obiettivi precedentemente definiti, GVM Assistance S.r.l. intende:

- Sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni che contribuisca alla realizzazione degli obiettivi, al miglioramento continuo dei processi aziendali, al rispetto dei requisiti contrattuali e cogenti per tutti i prodotti/servizi realizzati, in generale al rispetto agli impegni assunti con tutti gli "attori" coinvolti nell'intero flusso del processo di erogazione del servizio.
- Promuovere un sistema integrato di gestione del rischio, al fine di garantire una riduzione del rischio residuo sui servizi erogati, di salvaguardare l'incolumità e la salute dei propri clienti e dipendenti, di impegnarsi in ambito ambientale con una politica di riduzione dei consumi ed in generale nella salvaguardia dell'ambiente.
- Coinvolgere, motivare, rendere consapevoli e valorizzare le risorse attraverso la formazione e l'addestramento.
- Potenziare nell'organizzazione la consapevolezza che tutti possono contribuire a migliorare i processi ed i servizi erogati e quindi anche l'immagine dell'azienda.
- Dare particolare enfasi alla gestione dei rapporti con i clienti, allo scopo di raccogliere informazioni e suggerimenti atti a migliorare non soltanto i servizi erogati, ma anche le strategie di vendita. Un grande sforzo deve essere messo in atto per velocizzare le risposte da dare ai clienti.
- Migliorare e fidelizzare i rapporti con i fornitori allo scopo di migliorare la qualità dei servizi, venendo incontro alle esigenze sempre crescenti dei clienti.
- Garantire per tutti i servizi erogati il soddisfacimento delle direttive e dei requisiti di legge applicabili.
- Promuovere e divulgare ai dipendenti, a tutti i livelli aziendali, norme di comportamento conformi ai principi di legalità, etica, lealtà, correttezza e rigore professionale, volte a preservare l'integrità del patrimonio aziendale.
- Impegnarsi a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sul lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione, e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti; inoltre opera per preservare e migliorare, soprattutto con azioni preventive, le condizioni di lavoro, la salute e la sicurezza dei dipendenti.

GVM Assistance S.r.l. verifica periodicamente l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni, garantendo l'adeguato supporto per l'adozione delle necessarie miglione al fine di consentire l'attivazione di un processo continuo, che deve tenere sotto controllo il variare delle condizioni al contorno o degli obiettivi di business aziendali al fine di garantire il suo corretto adeguamento.

La nostra Politica per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni e gli obiettivi che ci siamo dati potranno essere realizzati solo con l'entusiasmo, il coinvolgimento e la soddisfazione di ognuno di noi.

Il Direttore Generale
Ing. Andrea Masina