

POLITICA PER LA QUALITÀ E PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

SINTAX, società a responsabilità limitata, è una software house costituita nel 2000 come spin-off del reparto informatico di una società operante nel settore dei servizi tributari.

Da allora SINTAX si è focalizzata sullo sviluppo di servizi e tecnologie per la Fiscalità Locale puntando su creatività, passione qualità e competenza per dare vita a soluzioni software e servizi sempre più innovativi e avanzati.

Ad oggi in azienda opera un team di professionisti, quasi tutti laureati e con un elevato livello di specializzazione nel settore, sia con molteplici e pluriennali esperienze nell'analisi e realizzazione di sistemi informativi aziendali dedicati alla riscossione dei tributi locali, sia nell'erogazione di servizi professionali e post-vendita.

La ricerca e l'utilizzo di tecnologie sempre più all'avanguardia, unitamente alla costante valutazione del mutamento delle esigenze dei propri clienti, ha portato nel tempo SINTAX a divenire società leader nella progettazione e conduzione di soluzioni informatiche specialistiche proprietarie applicate alla fiscalità locale che sono esercite sia in modalità hosting che SaaS.

Al core business dell'outsourcing della piattaforma IT proprietaria si è abbinata nel tempo una crescente offerta di attività di servizi professionali EDP a supporto dei propri clienti .

MISSIONE

Realizzare ed esercire soluzioni informative specialistiche nel panorama della fiscalità locale ed erogare servizi professionali a valore per gli enti riscossori pubblici e privati

VISIONE

Essere riconosciuti nel settore della fiscalità locale come un operatore IT di alta garanzia di qualità e affidabilità sia dal punto di vista del grado di innovatività dei prodotti proprietari che dal valore dei servizi di supporto IT e professionali, comprensivi della sicurezza delle piattaforme in cloud.

La Direzione SINTAX ha deciso di istituire un Sistema di Gestione Integrato, in accordo agli standard internazionali di riferimento ISO 9001, e ISO/IEC 27001, nella convinzione di perseguire con tale strumento la generazione di benefici e valore a tutte le parti interessate coinvolte nel progetto imprenditoriale sotteso alla propria Missione e Visione.

SINTAX stabilisce la presente Politica, come orientamento a guida dell'impegno a garantire il soddisfacimento dei requisiti del cliente e delle esigenze di tutte le parti interessate sia interne che esterne all'azienda con particolare focalizzazione rivolta all'impegno di soddisfare i requisiti dei servizi offerti e di garantire la conformità e la sicurezza dei prodotti/servizi alle normative applicabili.

Le caratteristiche intrinseche della missione di SINTAX ed il contesto di mercato in cui opera, caratterizzato nei rapporti con clienti pubblici e privati dalla necessità di accesso diretto a informazioni tributarie relative ai cittadini, implicano l'attribuzione di un elevato valore alle informazioni trattate nei diversi processi aziendali.

SINTAX considera la sicurezza delle informazioni un fattore irrinunciabile per la protezione del proprio patrimonio informativo e la tutela della proprietà intellettuale dei prodotti aziendali e delle informazioni riservate per il proprio business. L'obiettivo primario in tal senso è la tutela del patrimonio informativo aziendale, nei diversi aspetti o attributi che lo caratterizzano, in particolare per:

Riservatezza:	Proprietà per cui l'informazione non è resa disponibile o rivelata a individui, entità o processi non autorizzati
Integrità:	Proprietà relativa alla salvaguardia dell'accuratezza e della completezza dei beni
Disponibilità:	Proprietà di essere accessibile e utilizzabile su richiesta di un'entità autorizzata.

Per Sicurezza delle Informazioni si intende pertanto la garanzia di conservazione della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità delle informazioni; inoltre, possono essere coinvolte altre proprietà delle informazioni stesse quali l'autenticità, la responsabilità, il non ripudio e l'affidabilità. Rientra inoltre nell'ambito di questo processo la prevenzione dei reati di natura informatica oggetto di interesse per il modello di etica e sostenibilità aziendale. Con particolare riferimento ai servizi cloud SaaS, SINTAX garantisce la sicurezza delle informazioni dei dati dei clienti classificabili come "dati personali" e per i quali SINTAX riveste il ruolo di Responsabile della Protezione previsto dal Reg-EU 679/2016 (GDPR).

I principi esposti vengono formalmente indirizzati nei seguenti orientamenti generali che troveranno esplicita declinazione in specifici e sostenibili Obiettivi di dettaglio che saranno: schedulati, misurati e rendicontati a cadenze definite.

- Consolidare e migliorare nel tempo l'immagine e il posizionamento sul mercato dell'azienda, mantenendo un approccio etico, sostenibile e trasparente;
- Perseguire, misurare e migliorare nel tempo la percezione di affidabilità e fiducia dei clienti che accedono ai servizi;
- Perseguire, misurare e migliorare nel tempo la costante qualità (efficacia ed efficienza) dei servizi progettati ed erogati;
- Fornire e mantenere risorse adeguate a garantire il raggiungimento degli obiettivi di qualità e di prestazione dei servizi, inclusa la diffusione delle competenze relative allo stesso sistema di gestione;
- Attraverso costanti investimenti in Ricerca & Sviluppo, mantenere e accrescere il proprio patrimonio di conoscenze e il presidio di proprietà intellettuale sui prodotti proprietari;
- Garantire i risultati aziendali attraverso il coinvolgimento e la partecipazione attiva e attenta del personale alla cura della qualità delle prestazioni verso il cliente e le altre parti interessate;
- Stabilire relazioni stabili e proficue con partner opportunamente scelti;
- Garantire la salvaguardia delle informazioni di business che costituiscono patrimonio per il cliente adottando i requisiti di controllo della ISO/IEC 27001

Sono altresì principi operativi guidanti l'approccio al conseguimento dagli orientamenti stabiliti

- Adottare un modello organizzativo in governance centralizzata che esplicita chiare e definite responsabilità nella gestione degli aspetti di compliance verso tutte le parti interessate ed il pieno rispetto della legislazione e della normativa vigente;
- Istituire un efficace meccanismo di valutazione dei rischi per prevenire prestazioni non conformi ai requisiti stabiliti dalle richieste di servizio cliente;
- Definire e assegnare obiettivi qualitativi misurabili e monitorarne costantemente il grado di raggiungimento;
- Sviluppare continuamente e valorizzare le competenze delle persone coinvolte nel progetto aziendale;
- Garantire la salvaguardia delle informazioni di business che costituiscono patrimonio per il cliente adottando i requisiti di controllo della ISO/IEC 27001 estesi, per i particolari servizi di Cloud Service Provider SaaS, con i controlli aggiuntivi delineati dalla linea guida ISO/IEC 27017.
- Applicare una metodologia quantitativa di gestione dei Rischi per la Sicurezza delle Informazioni comprensivo di criteri oggettivi per l'accettazione di tali rischi, la scelta di specifici "Obiettivi di controllo" e per ciascuno di essi l'adozione di misure preventive attinenti;
- Assicurare la piena conformità al Reg EU 679/2016 GDPR relativo alla protezione dei dati personali, assumendo come modello di riferimento per il soddisfacimento dell'Art 25 (privacy by design) i criteri generali della ISO/IEC 27001:2013, estesi con i controlli aggiuntivi delineati dalla linea guida ISO/IEC 27018
- Adottare adeguate procedure per garantire la continuità operativa dei sistemi in SaaS, compreso il "disaster recovery" e di testarne con regolarità le performance.
- Monitorare ed esaminare gli eventi di sicurezza che possono causare incidenti per la sicurezza delle informazioni, ed istituire un efficace meccanismo di gestione degli eventi avversi (incidenti) per la sicurezza delle informazioni
- Rendere sistemiche le specifiche attività di verifica e monitoraggio (Audit interni) del Sistema di Gestione.

La presente Politica viene revisionata all'occorrenza dalla Direzione Aziendale in relazione: ai cambiamenti del contesto di riferimento; gli aggiornamenti normativi di settore; agli esiti degli Audit interni o esterni e delle attività di risk management.

Si dispone diffusione della presente Politica a tutto il personale interno ed alle parti esterne interessate e la sua pubblicazione sul sito internet aziendale www.sintaxinformatica.it.

I contenuti del presente documento dovranno essere portati a conoscenza di chiunque partecipi, anche parzialmente, ai processi aziendali.

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 12 Ottobre 2023