

L'obiettivo di **Livebox** è di consolidare il proprio ruolo di partners per le imprese nel mercato dell'ICT. A tale scopo la Direzione della **Livebox** ha definito la Politica Integrata del SGI dell'azienda, che comprende gli elementi ritenuti strategici e quindi fondamentali relativamente ai seguenti sistemi di gestione:

- Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI);
- Sistema di Gestione del Servizio (SGS);

La Direzione assicura che tale politica:

- sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione nonché alle finalità del fornitore del servizio;
- costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi dei sistemi di gestione;
- comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili di tutti i sistemi di gestione e a migliorare in modo continuo l'efficacia dei sistemi di gestione;
- sia disponibile come informazione documentata;
- sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- sia disponibile alle parti interessate rilevanti;
- sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

## SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ GENERALE

La Direzione della **Livebox**, convinta dei miglioramenti interni e verso i clienti conseguenti all'adozione di un sistema qualità ha definito la propria politica, basata sui seguenti principi:

- garantire e migliorare costantemente la soddisfazione dei clienti soddisfacendone le attese ed ottemperando ai requisiti del prodotto e del servizio allo scopo di divenire per loro un partner sempre più importante;
- garantire che i clienti ricevano valore reale attraverso l'erogazione dei propri servizi mediante la definizione ed il rispetto delle SLA;
- favorire il miglioramento continuo della qualità dei prodotti, del servizio, dell'efficacia del sistema qualità;
- rispondere prontamente all'evolvere del mercato mediante una organizzazione flessibile e competitiva;
- coinvolgere nei propri processi tutto il personale, consentendogli di crescere professionalmente e di sentirsi parte attiva del sistema qualità;
- alta considerazione del cliente, inteso come impegno messo in atto dall'organizzazione per fornire servizi nel rispetto dell'impegno assunto contrattualmente;
- perseguire l'eccellenza.

L'attuazione di questa politica ha comportato l'attivazione delle seguenti azioni:

- definire e precisare le responsabilità, i ruoli, i compiti per le diverse fasi dei processi;
- mettere a punto le regole interne assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo nella gestione delle attività;
- prevenire il verificarsi di non conformità durante lo svolgimento dei processi;
- identificare e registrare le non conformità, promuovendo l'attivazione di idonee azioni correttive e il consolidamento delle soluzioni adottate;
- promuovere lo sviluppo delle competenze delle risorse professionali, favorendo l'integrazione e la collaborazione tra le aree organizzative interne ed attivando azioni di formazione permanente;
- valorizzare il know-how posseduto, attivando la diffusione delle buone prassi e perseguendone l'ottimizzazione per rendere patrimonio comune metodi di lavoro ed esperienze acquisite;
- assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione, oltre che l'integrità del sistema di gestione stesso;

- monitorare in maniera adeguata gli SLA.

La direzione della **Livebox** ha stabilito appropriati processi di comunicazione interna quali ad esempio tramite il sito aziendale in area riservata, e-mail, newsletter, video conferenze e riunioni.

Per la comunicazione esterna si utilizzano sostanzialmente i seguenti strumenti: advertising, produzione di documentazione aziendale, sito internet.

## SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Nella parte del Sistema Integrato che riguarda la Sicurezza delle Informazioni (che è il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni – SGSI), si attribuisce importanza strategica al trattamento delle informazioni stesse, per concretizzare la volontà di garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati (il cosiddetto paradigma "RID"), in accordo ai principi della UNI CEI ISO/IEC 27001:2013. I principi cardine del SGSI sono i seguenti:

- la riservatezza del patrimonio informativo gestito, per cui l'informazione non è resa disponibile o comunicata ad individui e/o entità non autorizzati;
- l'integrità del patrimonio informativo gestito, e cioè che i dati e le informazioni siano protetti da modifiche non autorizzate;
- la disponibilità del patrimonio informativo gestito, per cui l'informazione deve essere accessibile e utilizzabile quando necessario (pur sempre rispondendo al criterio della riservatezza indicato in precedenza);
- l'ottemperanza ai requisiti cogenti, normativi e contrattuali, con particolare riferimento agli aspetti previsti dal Codice della Privacy (D.lgs. 196/2003, Reg. UE 679/2016, D.lgs. 101/2018), trattando **Livebox** dati particolari;
- la redazione di piani per la continuità operativa dell'attività, e che tali piani siano il più possibile tenuti aggiornati e controllati;
- l'adeguata formazione del personale in tema di sicurezza delle informazioni;
- la corretta gestione di tutte le violazioni alla sicurezza delle informazioni e dei possibili punti deboli, al fine di una corretta rilevazione ed indagine, con conseguente miglioramento del Sistema.

Per garantire l'applicazione concreta di tali principi cardine, **Livebox** ha definito e mantiene aggiornati nel tempo degli obiettivi per la sicurezza delle informazioni, con le modalità previste dal Sistema di Gestione.

**Livebox** ha definito i criteri di valutazione del rischio della sicurezza delle informazioni considerando in particolare il valore strategico che ha per l'azienda l'applicazione del SGSI, le aspettative e le percezioni delle parti interessate (stakeholders) e i possibili danni all'immagine che potrebbero conseguire da una non corretta gestione di tale importante ambito.

**Livebox** è conscia che la sicurezza delle informazioni, non consiste semplicemente in un prodotto/sistema tecnologico da acquistare, ma è un processo culturale complesso, che deve coinvolgere tutte le risorse umane ed organizzative aziendali.

Per tale ragione la Direzione si impegna a soddisfare continuamente i requisiti applicabili e attinenti la sicurezza delle informazioni secondo la norma UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 e a garantire il miglioramento continuo del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni stesso.

## I PRINCIPI A CUI CI ISPIRIAMO

Siamo convinti che per ottenere Qualità ognuno di noi debba portare con sé quotidianamente i seguenti principi:

- bisogna agire con determinazione, perché la qualità e la soddisfazione del cliente si ottengono solo attraverso azioni concrete, con un costante impegno e un profondo senso di responsabilità da parte di ognuno di noi;
- bisogna fare bene le cose fin dalla prima volta, con l'obiettivo di rispettare i requisiti di prodotto e di

servizio;

- bisogna essere tempestivi nel rispondere agli eventuali incidenti e reagire con la volontà di eliminare i problemi sottostanti;
- bisogna agire attuando una attenta e continua prevenzione, così come facciamo quando sono in gioco i nostri interessi personali;
- bisogna pensare a tutti i riflessi che le nostre azioni o le nostre decisioni hanno sulla struttura aziendale, preoccupandoci così di attuare una tempestiva e completa comunicazione a tutti i soggetti interessati il cui intervento seguirà al nostro nel processo organizzativo e/o produttivo che si sta espletando;
- bisogna considerare "Clienti" tutti coloro che ricevono i nostri servizi e/o i nostri prodotti; sono quindi Clienti gli utilizzatori finali, ma anche i nostri colleghi, gli altri reparti dell'Azienda e i Collaboratori esterni, quando l'organizzazione del lavoro preveda che da parte nostra debba essere consegnato a loro un prodotto od erogato un servizio propedeutico al conseguimento del risultato finale, garantendo anche in tal caso conformità alle specifiche pattuite con il "Cliente" stesso; siamo infatti consapevoli che sarà molto improbabile conseguire la Qualità del Servizio alla fine del processo produttivo se non si sono attuate in Qualità una o più delle lavorazioni intermedie;
- bisogna avere la consapevolezza che la scarsa aderenza alle specifiche di Servizio originano un costo elevato per l'Azienda, in termini di necessità di cambiamento dei prodotti o di nuova erogazione dei servizi e in termini di perdita di immagine aziendale.

Riteniamo poi che il vantaggio competitivo sia sempre più generato dal capitale intellettuale e dall'organizzazione aziendale. Crediamo che le menti più interessanti siano quelle che sanno liberare la fantasia, porsi domande inedite, affrontare le sfide e tracciare la strada per chi segue.

Crediamo che un'organizzazione aziendale di successo debba essere basata sulla passione delle proprie persone e imperniata su di un'efficace e continuativa comunicazione interna, sull'orientamento alla soluzione dei problemi, sull'obiettivo di originare la soddisfazione del Cliente: a favore di quest'ultimo, insomma, vogliamo essere un partner a tutto campo e non un semplice Fornitore.

Roma, lì 29.07.2022

La Direzione