

Sistema di Gestione Integrata

Politica Integrata



SERVEREASY

Descrizione dell'organizzazione

ServerEasy S.r.l. è un'azienda operante nel settore dei servizi ICT, con focus su **erogazione e gestione di servizi di infrastruttura** (es. hosting, cloud/VPS, server dedicati, servizi di rete e sicurezza, protezione DDoS, assistenza tecnica e servizi gestiti), supportando clienti business nella continuità e nella disponibilità dei propri servizi digitali.

Impegno della Direzione e finalità del SGI

La **Direzione di ServerEasy S.r.l.**, al fine di migliorare in maniera continua la qualità dei servizi erogati, assicurare la tutela dell'ambiente e proteggere le informazioni trattate nell'ambito delle proprie attività, ha deciso di adottare un **Sistema di Gestione Integrato (SGI)** conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015** e **ISO/IEC 27001:2022**.

Il SGI rappresenta uno strumento strategico per:

- garantire la **conformità** ai requisiti contrattuali e normativi applicabili;
- aumentare la **soddisfazione del cliente** e l'affidabilità dei servizi;
- ridurre e controllare gli **impatti ambientali** diretti e indiretti associati alle attività e ai servizi;
- preservare **riservatezza, integrità e disponibilità** delle informazioni (incluse quelle dei clienti e quelle aziendali), con un approccio basato sul rischio;
- promuovere il **miglioramento continuo** delle prestazioni, della resilienza operativa e della sostenibilità.

La Direzione intende perseguire tali finalità con un approccio che focalizzi l'attenzione:

- sulla **soddisfazione del cliente** e sulla qualità misurabile del servizio;
- sulla **prevenzione dell'inquinamento** e sulla riduzione degli impatti ambientali, con particolare riferimento a energia, infrastrutture e rifiuti (es. RAEE);
- sulla **gestione strutturata dei rischi** (qualità, ambientali e di sicurezza delle informazioni), in coerenza con l'approccio PDCA.

Obiettivi e impegni della Politica

In particolare, ServerEasy S.r.l. si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

✓ **Individuare e soddisfare** i requisiti di clienti, utenti, autorità competenti e parti interessate pertinenti, assicurando che siano tradotti in requisiti chiari, comunicati e controllati lungo i processi.

✓ **Erogare servizi affidabili e conformi**, migliorando qualitativamente i servizi offerti tramite monitoraggio delle

prestazioni, gestione operativa controllata, misurazione della soddisfazione del cliente e gestione efficace di reclami e non conformità.

✓ **Assicurare continuità e resilienza dei servizi**, prevenendo disservizi e riducendo gli effetti indesiderati tramite controllo delle modifiche (change), gestione incidenti, monitoraggio proattivo e misure di ripristino, coerentemente con la criticità dei servizi ICT.

✓ **Comprendere le necessità dei clienti** e pianificare le attività per soddisfarle appieno, includendo azioni di correzione, prevenzione e riduzione degli effetti indesiderati, con gestione strutturata delle evidenze e dei dati.

✓ **Rispettare le prescrizioni legislative e regolamentari applicabili** e le ulteriori prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive, incluse quelle di natura ambientale e quelle relative alla protezione dei dati e alla sicurezza delle informazioni dove pertinenti.

✓ **Identificare e controllare gli aspetti ambientali** associati alle attività e ai servizi, prevenire l'inquinamento e perseguire il miglioramento delle prestazioni ambientali, con attenzione a:

- consumi energetici e uso efficiente delle risorse;
- gestione dei rifiuti e RAEE;
- approvvigionamenti e fornitori qualificati (anche in ottica ambientale);
- consapevolezza del personale e comportamenti responsabili.

✓ **Integrare la gestione del rischio** nei processi decisionali e operativi applicando l'approccio **Risk-Based Thinking (RBT)** per la qualità e la pianificazione e gestione dei rischi/opportunità ambientali e dei rischi per la sicurezza delle informazioni, individuando azioni proporzionate a criticità e impatti.

✓ **Proteggere le informazioni** (aziendali e dei clienti) garantendo, per quanto applicabile:

- **riservatezza** (accesso autorizzato alle sole persone abilitate),
- **integrità** (accuratezza e completezza delle informazioni e delle configurazioni),
- **disponibilità** (continuità dei servizi e delle informazioni in caso di eventi avversi),
mediante misure organizzative e tecniche coerenti con gli obiettivi del SGI e con il perimetro di applicazione definito.

✓ **Sviluppare e mantenere competenze**, promuovendo un adeguato senso di proattività e responsabilità a tutti i livelli, attraverso formazione e sensibilizzazione su qualità, ambiente e sicurezza delle informazioni.

✓ **Stabilire obiettivi misurabili** e indicatori (KPI) per qualità, prestazioni ambientali e sicurezza delle informazioni,

monitorandone l'andamento e attuando azioni di miglioramento continuo.

✓ **Comunicare in modo trasparente** la presente Politica, rendendola pubblica e accessibile e assicurando che sia compresa, applicata e mantenuta attiva in tutta l'organizzazione.

✓ **Mantenere il SGI adeguato, efficace ed efficiente**, assicurando che sia in grado di adattarsi rapidamente ai cambiamenti del contesto, all'evoluzione tecnologica, alle aspettative delle parti interessate e ai vincoli esterni.

✓ **Adeguare la Politica** alle evoluzioni normative e di settore e alle esigenze derivanti dai requisiti definiti nel sistema di gestione, in un'ottica di miglioramento continuo.

Soggetti tenuti all'osservanza della Politica

La presente Politica riguarda tutti gli individui che lavorano per **ServerEasy S.r.l.** e per conto della stessa, nell'accezione più ampia del concetto: dipendenti di ogni livello, dirigenti, funzionari, personale distaccato, volontari, tirocinanti, appaltatori, consulenti esterni, rappresentanti di soggetti terzi e partner commerciali, sponsor, soci in affari o qualsivoglia altro individuo associato, ovunque esso si trovi.

I responsabili della Politica

Spetta all'Alta Direzione la responsabilità di verificare che la presente Politica ottemperi ai doveri legali ed etici e venga rispettata da tutti gli stakeholder.

È istituita la figura del **Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI)**, con compiti di supervisione della progettazione e dell'attuazione del sistema di gestione, implementazione dello stesso, monitoraggio dell'utilizzo e dell'efficacia, gestione delle segnalazioni e delle non conformità, supporto alle funzioni aziendali nell'applicazione delle procedure, nonché coordinamento delle attività di audit interno e riesame di Direzione.

Il management di ogni livello dovrà accertarsi che tutti i soggetti sotto la sua responsabilità siano a conoscenza della Politica e la rispettino, ricevano una formazione adeguata e costante in materia. Ogni dipendente è invitato a esprimere il proprio giudizio e a contribuire al miglioramento del SGI attraverso segnalazioni, proposte e partecipazione attiva.

Formazione e comunicazione

L'aggiornamento sulla presente Politica fa parte del percorso di formazione permanente di tutti gli individui che lavorano per **ServerEasy S.r.l.** e dovrà essere assicurato costantemente.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi, la Direzione manifesta la volontà di coinvolgere e condividere la presente Politica a tutti gli stakeholder (dipendenti, collaboratori, fornitori, ecc.).

Inoltre, nei confronti dei clienti, durante lo svolgimento del servizio, **ServerEasy S.r.l.** si impegna a garantire il

monitoraggio continuo della soddisfazione al fine di migliorare in maniera efficace il servizio offerto, nonché a gestire in modo strutturato reclami, richieste e segnalazioni, assicurando trasparenza e tempestività.

Catena di fornitura

L'azienda si approvvigiona presso **fornitori qualificati**, sui quali effettua controlli coerenti con criticità e impatti affinché i prodotti e i servizi acquistati siano rispondenti alle aspettative e non compromettano il risultato finale dell'attività, né le prestazioni del SGI in termini di qualità, ambiente e sicurezza delle informazioni.

Per la propria operatività **ServerEasy S.r.l.** può affidare ad imprese esterne (collaboratrici/fornitrici) parte dei servizi o delle attività di supporto, garantendo un controllo costante sugli stessi mediante requisiti definiti, monitoraggi, valutazione delle prestazioni e gestione delle non conformità.

Data: 08/12/2025

Il Legale Rappresentante: 