
Sistema di gestione qualità e sicurezza informazioni
**Politica per la qualità e la sicurezza delle
informazioni**

() REGISTER

Indice

1	Introduzione	3
1.1	Scopo del documento	3
1.2	Perimetro di applicabilità	3
1.3	Destinatari	3
1.4	Reperibilità e divulgazione	3
1.5	Riferimenti	3
1.6	Storia del documento	3
2	Politica per la qualità e la sicurezza delle informazioni	4
2.1	I principi di Register	4
2.2	I valori di Register	4
2.3	La salvaguardia delle informazioni	5
2.4	Obiettivi e riesami	6
2.5	La conservazione dei documenti	6

1 Introduzione

1.1 Scopo del documento

Il presente documento presenta la politica per la qualità e la sicurezza delle informazioni di Register.

1.2 Perimetro di applicabilità

Il presente documento si applica alle attività di Register SpA.

1.3 Destinatari

Il presente documento è destinato al personale interno di Register SpA, ai clienti e utenti dei servizi di Register SpA, agli auditor e alle autorità di controllo dei servizi.

1.4 Reperibilità e divulgazione

Il documento è reperibile sul sito di Register.

1.5 Riferimenti

Il presente documento fa parte del sistema di gestione per la qualità e la sicurezza delle informazioni di Register SpA.

1.6 Storia del documento

V.	Data	Modifiche effettuate	Autore	Approvatore
1.0	01.03.2020	Prima versione da documento Register	Serena Giugni	Claudio Corbetta (AD)
2.0	14.07.2023	Inserite precisazioni sulla normativa applicata	Serena Giugni	Claudio Corbetta (AD)

2 Politica per la qualità e la sicurezza delle informazioni

2.1 I principi di Register

I 7 principi che ci siamo dati come fondanti per la crescita della nostra azienda e di noi stessi sono:

1. lavoriamo per superare le aspettative dei clienti (customer delight), garantendo il rispetto delle loro esigenze esplicite ed implicite, nonché dei requisiti legali;
2. lavoriamo attraverso gruppi che si auto organizzano (self-organising teams);
3. lavoriamo guidati dalle iterazioni con i clienti (customer-driven iterations),
4. rilasciamo valore ai clienti ad ogni iterazione;
5. siamo totalmente aperti e trasparenti quando si presentano impedimenti, problemi, rischi e opportunità;
6. vogliamo un ambiente in cui si persegue il miglioramento continuo dei gruppi e delle attività;
7. comunichiamo iterativamente con domande aperte e conversazioni tra i membri dei gruppi, facendoci sempre guidare dalle aspettative dei clienti.

I principi del nostro comportamento:

- integrità: dobbiamo basare le nostre azioni su un insieme ben definito di principi. Ciò che facciamo deve essere lo stesso di ciò che diciamo;
- chiarezza: crediamo che la chiarezza debba essere uno stato mentale. Noi eliminiamo sempre le cose non necessarie, in modo che quelle necessarie possano parlarci;
- focus: noi incanaliamo la nostra passione e intelligenza, seguendo il lavoro fino alla fine. Noi massimizziamo le abilità delle persone per dare soluzioni ai nostri clienti e concentrando la nostra energia sugli obiettivi di soddisfazione dei clienti.

Occorre inoltre garantire il rispetto della normativa vigente e in particolare quella sulla protezione dei dati personali, considerando che sono trattati anche dati personali sensibili dei clienti finali e del personale interno.

2.2 I valori di Register

I nostri valori:

- Human: Siamo una realtà fatta di persone vere, trasparenti e sempre disponibili. Il rispetto della dimensione umana e l'impegno verso l'ambiente esterno sono componenti fondamentali della nostra organizzazione. L'orientamento al cliente, per cui vogliamo essere un partner sempre presente ed affidabile, caratterizza ogni fase del nostro lavoro.
- Open: Siamo flessibili, aperti al cambiamento e al tempo stesso focalizzati sui nostri obiettivi. Siamo una realtà internazionale e dinamica che parla 6 lingue e che riconosce il valore della diversità culturale. Siamo alla costante ricerca di servizi innovativi e di qualità superiore per supportare i nostri clienti nel raggiungimento dei loro obiettivi.
- Vibrant: Abbiamo la vocazione per le attività digitali, siamo pieni di energia e la trasmettiamo all'ambiente che ci circonda! La passione per il nostro lavoro e l'esperienza che abbiamo nel web contribuisce a rafforzare il rapporto di fiducia con i nostri clienti.

2.3 La salvaguardia delle informazioni

Per salvaguardare le informazioni che costituiscono il patrimonio informativo aziendale, Register ha adottato una serie di misure tecniche, organizzative e procedurali fondate sul rispetto dei seguenti principi cardine:

- **Riservatezza:** garantire l'accessibilità dell'informazione solamente a coloro che hanno l'autorizzazione ad accedervi;
- **Integrità:** garantire l'accuratezza e la completezza dell'informazione e dei metodi di elaborazione;
- **Disponibilità:** garantire l'accessibilità dell'informazione da parte degli utenti autorizzati, quando vi è necessità;
- **Privacy:** garantire il trattamento rispettoso delle libertà e dei diritti delle persone di cui raccogliamo, conserviamo, elaboriamo e distruggiamo dati; in particolare, garantire che il trattamento sia quello previsto per le finalità dichiarate agli interessati o ai clienti e rispettare quanto stabilito dalla normativa vigente (in Europa, il GDPR).

Specificatamente per quanto riguarda la sicurezza delle informazioni, i principi cardine a cui attenersi sono i seguenti:

- le informazioni devono essere accessibili solo a coloro che ne hanno necessità (principio need to know);
- le informazioni e i servizi informatici devono essere accessibili nei tempi stabiliti, attraverso soluzioni tecniche (disaster recovery) e organizzative (business continuity) opportune;
- il personale deve essere opportunamente formato in materia di sicurezza delle informazioni e deve seguire la normativa applicabile e le regole e politiche dettate da Register;
- i fornitori devono essere opportunamente controllati, secondo quanto applicabile, attraverso clausole contrattuali, audit, monitoraggio, condivisione di report e di azioni di miglioramento;
- per ogni cambiamento e progetto, tecnico o organizzativo, è necessario considerare i requisiti di sicurezza sin dal loro avvio;
- ogni opportunità di miglioramento deve essere individuata e analizzata affinché possa essere colta e permetta di continuare ad essere leader nell'innovazione;
- i rischi di sicurezza delle informazioni devono essere identificati, analizzati, valutati e trattati al fine di prevenirli o ridurne gli impatti, bilanciandoli con il rischio d'impresa, la sua sostenibilità e la sua predisposizione all'innovazione;
- sono stabiliti i requisiti di base per la progettazione dei servizi (cloud e non cloud), anche considerando che:
 - ai servizi hanno accesso più clienti e che i dati di ciascuno devono essere segregati;
 - gli accessi devono essere differenziati per gli utenti (clienti) e gli amministratori di Register, in modo che questi non abbiano accesso ai dati dei clienti per quanto possibile, e devono assicurare la robustezza dei meccanismi di identificazione e autenticazione e il controllo degli accessi ai dati anche da parte degli amministratori;
 - i meccanismi di virtualizzazione devono essere configurati in modo sicuro;
- i clienti vanno preavvertiti in caso di cambiamenti con impatti significativi;
- la gestione degli incidenti deve essere in linea con quanto stabilito dalla normativa vigente e dalle necessità di raccolta di prove legali.

Per assicurare gli elevati standard di qualità e sicurezza delle informazioni, Register:

- adotta standard internazionali (tra cui ISO 9001, ISO/IEC 27001 e, per i servizi cloud, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018);

- rispetta la normativa vigente tecnica per i servizi che lo richiedono (in particolare, eIDAS);
- segue un percorso di certificazione da parte di organismi di certificazione accreditati per dimostrare l'adozione degli standard e le normative citate.

2.4 Obiettivi e riesami

La Direzione stabilisce gli obiettivi di sicurezza delle informazioni, li comunica ai responsabili delle diverse aree e, almeno annualmente, ne riesamina il raggiungimento.

Per applicare la politica per la qualità e la sicurezza delle informazioni, le nostre strategie si basano sullo sviluppo di prodotti innovativi, affidabili e apprezzati dai clienti. Per questo, monitoriamo i seguenti parametri e ne fissiamo gli obiettivi:

- i risultati economici aziendali, collegati all'apprezzamento dei clienti
- la soddisfazione dei clienti, attraverso survey periodiche
- la disponibilità dei nostri servizi e le segnalazioni dei clienti per dimostrare la nostra affidabilità.

2.5 La conservazione dei documenti

Come conservatore, Register ha l'obiettivo di permettere ai propri clienti, privati e della Pubblica amministrazione, il versamento dei documenti significativi. Inizialmente il servizio permetterà la sola archiviazione delle PEC e successivamente degli altri documenti.

Questo servizio si unisce agli altri servizi fiduciari offerti da Register (PEC, SPID e TSA) e la sua attivazione è conseguenza della strategia a lungo termine di qualificarsi come Trust service provider (TSP), avviata nel 2013 con la PEC.

Questa strategia si fonda poi sulla necessità di monitorare i requisiti cogenti e volontari stabiliti dalle autorità pertinenti (in particolare AgID in Italia, la Commissione europea e ENISA) e applicarli come più opportuno. Tra questi vi sono:

- Regolamento eIDAS (Regolamento UE N. 910/2014);
- Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di AgID;
- Regole tecniche di ACN per i servizi cloud offerti alla pubblica amministrazione;
- Regole tecniche di AgID per i servizi offerti.

Sono analizzati periodicamente i requisiti tecnologici (formati e software disponibili) per assicurare la validità dei documenti in conservazione.

Per assicurare la validità del servizio, la valutazione del rischio considera, oltre ai rischi comuni per i sistemi informatici, anche quelli di obsolescenza tecnologica dei supporti, formati e metadati e di perdita di integrità degli oggetti stessi.