NSI ADVISOR S.R.L.

Politica per la Qualità

Sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015

Versione pubblica destinata a clienti, partner, fornitori e collaboratori. Il documento dichiara che cosa NSI Advisor intende per qualità nei servizi che eroga e quali impegni assume nei confronti di chi li riceve.

Revisione 2.0 · data di approvazione da completare. Aggiorna e sostituisce la Politica Aziendale del 16 maggio 2024, riformulandone i contenuti in coerenza con i servizi gestiti erogati oggi dall'azienda.

NSI Advisor S.r.l. · Via Carlo Cattaneo 96, 20025 Legnano (MI) · P.IVA 10913080965

Sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015 — BSI FS748815 · Sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni ISO/IEC 27001:2022 — BSI IS808481

1. Scopo e ambito

NSI Advisor progetta, realizza e gestisce infrastrutture di rete e servizi di cyber security per imprese, organizzazioni e reti di punti vendita. L'attività copre l'intero ciclo del servizio: analisi e progettazione, implementazione, gestione continuativa attraverso i propri centri operativi e supporto consulenziale alla governance.

Questa politica definisce il modo in cui l'azienda intende la qualità e gli impegni che assume verso le parti interessate. Si applica a tutte le attività svolte da NSI Advisor e a tutte le persone che operano per suo conto, inclusi collaboratori e professionisti esterni.

Il documento si integra con la Politica per la Sicurezza delle Informazioni e con il Codice Etico e di Sostenibilità, anch'essi pubblicati: qualità, sicurezza e condotta professionale sono per NSI Advisor tre aspetti dello stesso modo di lavorare.

2. Che cosa intendiamo per qualità

In un servizio gestito la qualità non si osserva al momento della consegna, ma nei mesi e negli anni successivi. Un progetto ben disegnato si riconosce da quanto raramente genera problemi; un servizio ben erogato, da come vengono gestiti i problemi quando si presentano.

Per NSI Advisor la qualità significa quindi tre cose insieme: comprendere le esigenze reali del cliente, incluse quelle non espresse; erogare servizi coerenti con gli impegni assunti, nei tempi concordati; e mantenere nel tempo la continuità e l'affidabilità di ciò che è stato realizzato.

Comprendere prima di proporre è il primo requisito di qualità: una soluzione tecnicamente elegante ma non aderente al contesto del cliente è una soluzione mancata.

3. I nostri impegni

Nei confronti dei clienti e delle altre parti interessate, NSI Advisor si impegna a:

- ascoltare il cliente e tradurne le esigenze in requisiti chiari, verificabili e condivisi prima dell'avvio delle attività;
- proporre soluzioni dimensionate sul contesto reale, mantenendo indipendenza di giudizio rispetto a interessi commerciali di fornitura;
- erogare servizi affidabili e coerenti con gli impegni assunti, rispettando i livelli di servizio concordati contrattualmente;
- comunicare in modo chiaro e tempestivo, anche — e soprattutto — quando qualcosa non va come previsto;
- gestire richieste, anomalie e reclami con tracciabilità, assegnando responsabilità e tempi di risposta definiti;
- garantire continuità operativa e ripristinabilità dei servizi gestiti, secondo i parametri concordati con il cliente;
- rispettare i requisiti applicabili, inclusi quelli legali, regolamentari e contrattuali;
- selezionare e coinvolgere fornitori e collaboratori secondo criteri di affidabilità, competenza e reciproca trasparenza;
- sviluppare competenze, consapevolezza e responsabilità delle persone che erogano i servizi.

4. Come misuriamo la qualità

Gli impegni assunti hanno valore nella misura in cui sono verificabili. NSI Advisor monitora la qualità dei propri servizi attraverso evidenze oggettive, fra cui:

- il rispetto dei livelli di servizio concordati, con particolare attenzione ai tempi di presa in carico e di risoluzione;
- la disponibilità e la stabilità delle infrastrutture gestite;
- l'esito delle attività pianificate — interventi, aggiornamenti, modifiche — e il rispetto delle finestre concordate;
- la gestione di non conformità, reclami e segnalazioni, con analisi delle cause e verifica dell'efficacia delle azioni intraprese;
- il riscontro dei clienti sulla qualità percepita del servizio e della relazione;
- gli esiti degli audit interni e delle verifiche dell'ente di certificazione.

La Direzione definisce obiettivi coerenti con questa politica, mette a disposizione risorse adeguate e ne verifica periodicamente il raggiungimento. Gli obiettivi vengono aggiornati considerando l'evoluzione del mercato, delle tecnologie, delle esigenze dei clienti e del contesto normativo in cui l'azienda opera.

5. Le persone e le competenze

La qualità di un servizio professionale coincide con la competenza di chi lo eroga. NSI Advisor investe nella formazione continua, nelle certificazioni tecniche e nella condivisione delle conoscenze fra colleghi, in un settore in cui le tecnologie e le minacce evolvono più rapidamente di qualsiasi manuale.

La qualità è una responsabilità condivisa: ogni persona contribuisce, secondo il proprio ruolo, alla corretta esecuzione delle attività, alla segnalazione delle opportunità di miglioramento e alla diffusione di comportamenti coerenti con i valori aziendali. Chi rileva un problema è incoraggiato a segnalarlo: un'anomalia comunicata presto costa meno di un'anomalia scoperta tardi.

L'azienda promuove un ambiente di lavoro sicuro e collaborativo, nella convinzione che la serenità professionale delle persone si rifletta direttamente sulla qualità del lavoro svolto.

6. Fornitori e terze parti

Parte dei servizi erogati si appoggia a fornitori tecnologici, operatori di connettività e professionisti esterni: la loro affidabilità incide direttamente su quanto viene consegnato al cliente.

NSI Advisor seleziona e valuta i fornitori secondo criteri di competenza, affidabilità, continuità e trasparenza, verifica il rispetto dei requisiti di sicurezza per le terze parti che trattano informazioni o accedono ai sistemi, e mantiene rapporti professionali fondati sul reciproco interesse e sulla chiarezza degli impegni. Verso il cliente, NSI Advisor resta il punto di contatto unico e il responsabile del risultato complessivo.

7. Miglioramento continuo

Il miglioramento non nasce dalle dichiarazioni, ma dall'esame di ciò che è accaduto. NSI Advisor utilizza evidenze, riscontri dei clienti, esiti degli audit e lezioni apprese dagli incidenti e dalle non conformità per correggere processi, procedure e modalità operative.

La Direzione riesamina periodicamente il sistema di gestione per la qualità, valutandone l'adeguatezza rispetto agli obiettivi, al contesto e alle aspettative delle parti interessate, e assicura che la politica sia sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

8. Diffusione e riesame

La presente politica è comunicata alle persone che operano per NSI Advisor, illustrata in occasione di incontri dedicati e resa disponibile alle parti interessate attraverso il sito aziendale.

Il documento è riesaminato periodicamente dalla Direzione e aggiornato quando l'evoluzione dell'azienda, dei servizi o del contesto lo renda necessario.

Nota sulla versione pubblica. Questo documento espone gli indirizzi generali della politica per la qualità. Procedure, istruzioni operative, obiettivi quantificati e documentazione del sistema di gestione sono documenti interni e non sono oggetto di pubblicazione.