



Idee, progetti e soluzioni per il governo del welfare locale

La nostra missione e responsabilità

Clesius da 30 anni si occupa di **sistemi di valutazione** (condizione economica, bisogno, merito, etc) e ha maturato un'originale, articolata e approfondita competenza nell'ambito dei sistemi a supporto delle decisioni nell'ambito del welfare.

L'approccio efficace utilizzato nel creare soluzioni software e i servizi che le realizzano sono il risultato di una lunga evoluzione trascorsa a **risolvere i problemi di varia natura** posti dalle pubbliche amministrazioni e alla collaborazione sinergica con loro, creando *il know how* che in ogni progetto mette a disposizione del cliente.

La struttura informatizzata dei servizi è altrettanto consolidata e volta all'**innovazione**, su misura per le diverse esigenze di diverse realtà locali e supportata da un team con competenze multidisciplinari (matematica, economia ed informatica) a disposizione per affiancare il cliente durante il processo di analisi e progettazione per fornire un servizio di supporto funzionale e di qualità.

L'azienda è radicata nel mercato e agisce attraverso un **sistema di processi integrati** tra loro e volti a favorire l'operato di ogni collaboratore con lo scopo di creare prodotti che mettono il cliente e la sua soddisfazione al primo posto.

L'impegno per la qualità dal presente al futuro

Mediante la creazione, il mantenimento, lo sviluppo ed il miglioramento continuo del Sistema di gestione della qualità ai sensi della UNI EN ISO 9001:2015, Clesius intende perseguire i seguenti obiettivi:

- affiancare gli attori che all'interno dell'Ente Pubblico devono confrontarsi con le più complesse scelte strategiche e di indirizzo legate ai temi del Welfare e dell'Agenda Digitale.

Politica per la qualità, per la sicurezza delle informazioni e per la gestione dei servizi

- suggerire, attraverso percorsi di accompagnamento, monitoraggio e analisi, le scelte migliori per la crescita e l'innovazione, sviluppando un metodo di lavoro che parte da problemi concreti e arriva a una soluzione condivisa e risolutiva.
- sostenere, con interventi formativi mirati la crescita culturale e professionale idonea al cambiamento.
- sviluppare sistemi informativi innovativi per raccogliere le informazioni sul territorio, valutando contestualmente, il bisogno in funzione delle politiche attivate, sfruttando le potenzialità del *cloud computing*.

Le sinergie che si creano tra le persone che lavorano in Clesius e i **clienti** all'esterno sono forti e portano alla **crescita** sia personale che culturale di tutte le figure coinvolte.

Anche nel futuro l'azienda si dedicherà a:

- mantenere una costante attenzione al cliente e alle sue problematiche attraverso un rapporto sinergico volto alla possibilità di crescita reciproca;
- favorire il continuo scambio con i clienti, facendo sì che il bagaglio acquisito sia messo a disposizione dell'innovazione e del miglioramento continuo dei prodotti offerti.
- aumentare la nostra competitività nei confronti della concorrenza restando un riferimento nel settore della consulenza per le pubbliche amministrazioni;
- creare, per quanto riguarda lo sviluppo di software, soluzioni innovative e su misura per le esigenze dei clienti;
- essere flessibile, ma, allo stesso tempo, monitorare e controllare costantemente le attività. L'intento è di offrire servizi efficienti ed efficaci per il lavoro del cliente con una costante attenzione alla privacy e cura nel trattare i dati del cliente;
- gestire le problematiche con consapevolezza e valutarle considerando input e output di ogni processo, al fine di rendere l'organizzazione resiliente, prevenendo disservizi o eventuali carenze;
- cercare e accogliere nuove opportunità che si presentino sul mercato o che nascano da idee all'interno dell'azienda;
- ampliare i propri orizzonti verso servizi che possano coadiuvare il core business, completando e migliorando l'esperienza lavorativa del cliente, sfruttando la capacità tecnica per creare nuovi prodotti rivolti alle aziende private
- tenere alta l'attenzione al benessere dei dipendenti e dei collaboratori e stabilire regole di comportamento collettivo condiviso.

L'impegno per la sicurezza delle informazioni

Mediante la creazione, il mantenimento, lo sviluppo ed il miglioramento continuo del Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni conforme ai requisiti della norma ISO/IEC 27001:2022 ed alle estensioni della UNI CEI EN ISO/IEC 27017:2021 e UNI CEI EN ISO/IEC 27018:2020 per quanto riguarda i servizi cloud, Clesius intende perseguire i seguenti Obiettivi di sicurezza delle informazioni:

- garantire ai clienti un servizio certificato, migliore, più sicuro ed affidabile;
- rispettare tutte le leggi e regolamenti locali, nazionali e internazionali per la protezione dei dati e delle informazioni;
- gestire tutte le informazioni con la dovuta riservatezza, integrità e disponibilità;
- garantire che solo persone autorizzate possano accedere alle informazioni critiche, implementando un controllo rigoroso sugli account utente e sui privilegi di accesso, con una revisione regolare;
- garantire che i dati non siano alterati, modificati o distrutti in modo non autorizzato ed assicurare che qualsiasi modifica a sistemi o informazioni sensibili avvenga solo con le autorizzazioni appropriate;
- assicurare la continuità dei servizi erogati minimizzando i rischi per le informazioni, relativamente a minacce e vulnerabilità;
- garantire che i sistemi informatici siano resilienti e capaci di recuperare rapidamente da eventuali disastri;
- ridurre al minimo gli incidenti di sicurezza delle informazioni, implementando tecnologie e politiche per rafforzare la sicurezza contro gli attacchi informatici.
- formare ogni dipendente e collaboratore sulla sicurezza e trattamento delle informazioni;
- mantenere e migliorare la soddisfazione del cliente con riferimento alla conformità delle prestazioni erogate in termini di sicurezza delle informazioni.

L'impegno per il miglioramento continuo della gestione dei servizi

Mediante la creazione, il mantenimento, lo sviluppo ed il miglioramento continuo del Sistema di gestione dei servizi conforme ai requisiti della norma ISO/IEC 20000:2018, Clesius intende migliorare, in modo sistematico, l'erogazione dei propri servizi.

Tale scopo può essere raggiunto attraverso il perseguimento dei seguenti obiettivi:

Politica per la qualità, per la sicurezza delle informazioni e per la gestione dei servizi

- stabilire un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori, atto a raggiungere l'obiettivo comune di erogare servizi e prodotti che soddisfino le esigenze del cliente;
- aumentare le competenze, il coinvolgimento e la consapevolezza del personale, ottimizzandone così anche l'impiego;
- definire, mantenere e migliorare i cataloghi dei servizi in aderenza alle esigenze dei propri clienti, progettando e fornendo servizi idonei e innovativi e che creino per loro sempre maggior valore;
- garantire ai propri clienti la costante disponibilità di persone, processi e tecnologie a supporto dei servizi erogati e nel rispetto dei livelli di servizio definiti (SLA);
- assicurare che Clesius possa continuare le attività di business anche in caso di situazioni avverse;
- definire, attuare e monitorare gli obiettivi per quanto riguarda i piani di gestione del servizio, di continuità, di disponibilità, di capacità e di rilascio/messa in funzione;
- assicurare il miglioramento continuo dei servizi, processi, risorse, capacità per garantire l'efficacia e l'efficienza presente in un mercato competitivo;
- sviluppare accordi, partnership con fornitori, terze parti e clienti allo scopo di garantire un catalogo servizi più ampio e una maggiore competitività finalizzata alla soddisfazione del cliente e delle parti interessate.

Conclusioni

La misurazione del raggiungimento degli obiettivi per tutti i Sistemi di gestione viene effettuata mediante appositi indicatori numerici (KPIs).

La Direzione ha adottato questi Sistemi di gestione, prendendo in considerazione le esigenze e le aspettative delle parti interessate, rispettando le clausole contrattuali e la normativa vigente, nonché garantendo la coerenza ed il bilanciamento tra:

- rischio di impresa,
- sostenibilità economica
- risultati delle analisi e valutazione del rischio
- politiche e strategie aziendali
- politiche e strategie dei fornitori e dei clienti,
- necessità di costante adeguamento al contesto in cui Clesius opera e di miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei processi e controlli di sicurezza.

La presente Politica è comunicata a tutto il personale e messa a disposizione, su richiesta, alle parti interessate e viene rivista annualmente, o al bisogno, dalla Direzione in un'ottica di miglioramento continuo.