POLITICA PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ, DEL MANAGEMENT DEL SERVIZIO E PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Alittleb.it è un'azienda specializzata nello sviluppo di soluzioni digitali per la formazione, con un focus particolare sulla progettazione e gestione di una piattaforma e-learning chiamata Skillato che consente ai propri Clienti di erogare contenuti formativi in modo efficace, flessibile e mirato al pubblico di riferimento.

In Alittleb.it crediamo che le imprese sono fatte di persone: vogliamo coinvolgerle, incentivarle, far crescere il loro talento per aiutare le imprese nostre Clienti a ottenere sempre maggior successo. Per ottenere il nostro obiettivo, dobbiamo perseguire l'eccellenza nei servizi che eroghiamo, nelle soluzioni informatiche, nelle piattaforme e nelle esperienze formative che offriamo ai nostri Clienti, mantenendo i più alti standard qualitativi e di sicurezza, valorizzando le competenze e l'innovazione tecnologica, per creare sempre più valore per i nostri Clienti e per creare un ambiente di lavoro capace di perseguire la crescita professionale dei nostri collaboratori.

Inoltre, Alittleb.it è stata identificata dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale come soggetto essenziale ai sensi della Direttiva NIS2, operando nel settore delle *Infrastrutture digitali* in qualità di fornitore di servizi di cloud computing e nel settore della *Gestione dei servizi TIC* come fornitore di servizi gestiti. Tale qualificazione comporta l'obbligo di adottare adeguate misure tecniche e organizzative per la gestione dei rischi di cybersicurezza, nonché di notificare tempestivamente all'autorità competente eventuali incidenti significativi.

Tale proposito si realizza attraverso l'attuazione e l'implementazione del proprio Sistema di Gestione Integrato conforme alle seguenti normative ed in riferimento ai rispettivi campi di applicazione:

- Norma UNI EN ISO 9001:2015 per *"l'attività di progettazione ed erogazione di corsi di formazione e-learning*"
- Norma ISO/IEC 27001:2022 e Linee Guida ISO 27017:2015 – 27018:2025 e ad altri standard applicabili nel settore ICT e formazione digitale, per "p*rogettazione, sviluppo e realizzazione di applicazioni software con erogazione di servizi di supporto, inclusi servizi di conduzione dei sistemi informativi per soluzioni cloud anche in modalità SaaS.*"
- Norma UNI CEI ISO 20000-1:2020 per "*l'attività di progettazione, sviluppo e realizzazione di applicazioni software con erogazione di servizi di supporto, inclusi servizi di conduzione dei sistemi informativi per soluzioni cloud anche in modalità SaaS. Progettazione ed erogazione di corsi di formazione e-learning"*

Gli obiettivi generali del Sistema di Gestione integrato, sotto la guida del responsabile designato, sono:

- Ricercare il miglioramento continuo progettando e sviluppando, o selezionando e acquistando, prodotti e servizi innovativi tecnologicamente all'avanguardia, nel rispetto delle norme applicabili, con un approccio al design sempre user-centered, per ottenere elevati tassi di utilizzo e impatti positivi nei processi interni dei nostri clienti;

- Migliorare continuamente verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti per i processi, e valutando gli effetti del rapporto costi-benefici delle scelte adottate secondo le linee strategiche stabilite in considerazione delle situazioni di mercato e delle aspettative dei clienti. Ogni sviluppo tecnologico dovrà essere testato prima del rilascio e dovrà essere monitorata in tempo reale, con sistemi automatizzati, l'evenienza di errori e bug;

- Mantenere il Cliente sempre nella massima considerazione ed operare focalizzandoci verso il soddisfacimento delle sue richieste e bisogni, affinché si operi per tradurre le esigenze dei Clienti in prodotti e servizi sempre rispondenti alle sue aspettative. Ad esempio, la gestione delle richieste di assistenza e la risoluzione delle eventuali problematiche deve sempre avvenire nei tempi garantiti dalla SLA concordata con il Cliente; inoltre, ogni richiesta di assistenza deve essere sempre analizzata anche in prospettiva generale, per migliorare i servizi e prodotti per tutti i Clienti;

- La capacità di garantire un livello adeguato di performance potrà essere valutata attraverso il monitoraggio di segnalazioni o non conformità, dei relativi costi, e dei tempi di presa in carico e risoluzione delle richieste. Inoltre, le prestazioni saranno controllate in modo continuo e automatico tramite i dati provenienti dai sistemi (carichi, tempi di risposta, errori, periodi di indisponibilità, ecc.).

- La qualità è una responsabilità e un impegno personale di tutti ed è preciso dovere di ogni Collaboratore operare affinché le azioni e gli obiettivi di processo, periodicamente ridefiniti dai Responsabili di Processo, siano sistematicamente raggiunti;

- Minimizzare i rischi di perdita, corruzione, indisponibilità o divulgazione illecita dei dati degli utenti, con misure preventive e correttive a garanzia della continuità dei servizi educativi;

- Condurre regolari analisi dei rischi, valutare rischi e opportunità, minacce e vulnerabilità, implementando le misure tecniche e organizzative più idonee;

- Promuovere la conoscenza e l'attuazione della Politica del sistema di gestione implementato presso tutto il personale, clienti e fornitori anche attraverso la pubblicazione del medesimo sul sito aziendale;

- Perseguire il miglioramento continuo dei processi di sicurezza e gestione delle informazioni;

- Soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate rilevanti, in particolare clienti, utenti finali, partner tecnologici e autorità di controllo;

- Garantire la disponibilità costante di competenze, processi e infrastrutture tecnologiche per l'erogazione dei concordati;

- Assicurare l'applicazione delle misure di controllo necessarie per la protezione dei dati personali e dei contenuti formativi;

- Mantenere alti standard di sicurezza delle Informazioni per la piattaforma e i servizi e-learning erogati;

- Salvaguardare la continuità operativa, pianificando strategie di risposta rapida per ogni scenario di crisi, incluso il ripristino delle funzionalità della piattaforma;

- Ridurre i rischi di indisponibilità attraverso un'attenta pianificazione operativa, valutazioni periodiche dei rischi e implementazione di strategie adeguate.

- Proteggere le risorse informative e i dati all'interno dell'ambiente cloud adottato per la piattaforma e-learning;

- Gestire in sicurezza il ciclo di vita dei servizi, la protezione dei contenuti e l'accesso alle risorse cloud, anche da parte di terzi autorizzati;

- Promuovere un ambiente informativo conforme e controllato, anche in ambito cloud, con attenzione a: progettazione sicura dei servizi cloud, rischi interni da personale autorizzato, isolamento multi-tenant e virtualizzazione, sicurezza negli accessi e nella gestione degli account, comunicazioni efficaci in fase di change management, condivisione delle informazioni e gestione delle violazioni di sicurezza;

- Definire e mantenere un portafoglio dei servizi ed un catalogo dei servizi aggiornati, inserendo al loro interno le condizioni di utilizzo e i livelli di servizio garantiti;

- Formalizzare i processi di relazione con i fornitori e gestirne i servizi ed il loro ciclo di vita;

- Garantire che i fornitori critici e i partner cloud rispettino requisiti di sicurezza, continuità e qualità coerenti con la politica aziendale;

- Analizzare la domanda e pianificare la capacità necessaria per garantire livelli di servizio adeguati;

- Eseguire audit periodici dedicati al Sistema di Gestione implementato;
- Gestire il rischio cyber e la conformità NIS2: in qualità di soggetto essenziale NIS2, Alittleb.it adotta misure tecniche e organizzative proporzionate al rischio per proteggere i propri sistemi informativi e di rete, garantire la resilienza operativa e adempiere agli obblighi di notifica degli incidenti significativi allo CSIRT di ACN;
- Promuovere la cultura della cybersicurezza a tutti i livelli dell'organizzazione, attraverso programmi strutturati di formazione e sensibilizzazione del personale sui rischi cyber e sugli obblighi derivanti dalla normativa NIS2;
- Adempiere agli obblighi previsti dalla normativa NIS2, in qualità di soggetto essenziale identificato da ACN, implementando e mantenendo le misure di gestione del rischio di cybersicurezza proporzionate al livello di rischio, alle dimensioni dell'organizzazione e all'impatto potenziale degli incidenti;
- Garantire la notifica tempestiva degli incidenti significativi all'ACN, nel rispetto delle scadenze e delle procedure previste dal Decreto NIS e dalle determinazioni dell'Autorità competente;
- Garantire la sicurezza della supply chain digitale, verificando che i fornitori e i prestatori di servizi TIC adottino misure di sicurezza adeguate e coerenti con i requisiti NIS2;
- Potenziare la capacità di rilevazione, gestione e risposta agli incidenti informatici, anche attraverso la cooperazione con CSIRT Italia e le autorità nazionali competenti.

Il vertice aziendale si impegna a perseguire, con i mezzi e le risorse adeguate, gli obiettivi di questa politica.

Si sottolinea come per l'azienda siano fondamentale il principio della ricerca del miglioramento, sia a livello personale che dei gruppi di lavoro nello svolgere le proprie attività, ponendo attenzione: all'analisi del mercato, all'innovazione tecnologica, ai nuovi paradigmi organizzativi e di comunicazione, al continuo dialogo e confronto tra le funzioni per la disseminazione del sapere e del know-how interno e per facilitare la collaborazione.

La politica è oggetto di riesame periodico e comunque in occasione di cambiamenti significativi che hanno impatto sul SGI.

Milano, 27 marzo 2026

La Direzione

AlittleB.it s.r.l.
Via Natale Battaglia, 12 - 20127 Milano
Tel. +39.02.84980400 - Fax: +39.02.84980401
Cod. Fisc. e P. IVA 05894340966