

POLITICA PER LA GESTIONE DI UN SISTEMA DI QUALITÀ INTEGRATO REV08

INTRODUZIONE

È stata stabilita la presente Politica del proprio Sistema di Gestione Integrato rispondente alle norme:

- UNI EN ISO 9001
- UNI CEI ISO/IEC 20000-1
- UNI EN ISO 22301
- UNI CEI ISO/IEC 27001
- ISO/IEC 27017
- ISO/IEC 27018
- UNI EN ISO 14001 e Regolamento EMAS
- UNI CEI ISO/IEC 42001

per pianificare, stabilire, attuare, condurre, monitorare, riesaminare, tenere aggiornato e migliorare continuamente il sistema stesso, considerando e condividendo pienamente i seguenti principi:

- La soddisfazione e ricerca delle esigenze del Cliente.
- L'Organizzazione nell'erogazione dei Servizi, nel rispetto delle SLA (Service Level Agreement) pattuite.
- La salvaguardia della Riservatezza, dell'Integrità, della Disponibilità e della Data Protection dei dati della propria Clientela.
- La particolare attenzione alla gestione dei Servizi in Cloud.
- Il contrasto alle minacce Cyber.
- L'identificazione, protezione e conservazione delle prove digitali.
- Il rispetto della necessità di Continuità Operativa dei servizi messi a disposizione dei nostri clienti, nell'ambito dello scopo e del campo di applicazione stabilito.
- L'attenzione e la sensibilità alle variazioni del mercato.
- Il rispetto dell'ambiente.
- L'attenzione e la consapevolezza del cambiamento climatico in corso.
- Il coinvolgimento del Personale Aziendale.
- L'utilizzo consapevole ed etico dei sistemi di Intelligenza Artificiale.
- L'impegno finanziario all'attuazione della presente Politica.

Nella redazione del presente documento sono stati considerati i Fattori Interni ed esterni e le Parti Interessate. La presente Politica è diffusa a tutti i soggetti sia interni che esterni interessati.

Questa politica sarà oggetto di riesame annuale.

SODDISFAZIONE E RICERCA DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE

Viene ricercata la soddisfazione dei propri Clienti attraverso la gamma dei servizi offerti, la correttezza e la professionalità del servizio, la disponibilità e la cortesia del personale, la flessibilità alle richieste del Cliente e la rapidità nell'erogazione. Tale soddisfazione viene garantita nel tempo da attività dirette al miglioramento continuo, sia in termini di servizio reso al Cliente che di efficienza nei processi interni.

ORGANIZZAZIONE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Essere un'azienda organizzata significa avere obiettivi e politiche aziendali, ruoli, compiti, flussi informativi chiari, con attività pianificate in maniera lineare, con risorse adeguate alle esigenze. Poiché tutto ciò deve riflettersi sul comportamento di questa azienda, si è stabilito di dotarsi di precise regole di comportamento interno, che garantiscano efficienza, efficacia e il rispetto durante l'erogazione dei servizi delle SLA pattuite.

SALVAGUARDARE LA RISERVATEZZA, L'INTEGRITÀ, LA DISPONIBILITÀ E LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Si ritiene di vitale importanza salvaguardare la Riservatezza, l'Integrità la Disponibilità e la Privacy dei dati della propria clientela (Data Protection), degli Utenti della propria Clientela e del proprio patrimonio informativo; è per questo che l'impegno per l'aggiornamento dei propri sistemi, la relazione con organismi di controllo e verifica, anche istituzionali, la presenza di personale competente e qualificato in tale ambito è sempre costante e adeguatamente monitorato.

SERVIZI IN CLOUD

Per i servizi offerti in cloud vengono continuamente valutati i rischi inerenti gli accessi privilegiati da parte di personale interno garantendone autorizzazioni pertinenti e non eccedenti rispetto allo scopo dell'attività e tracciatura delle attività, vengono garantiti fin dalla progettazione un debito isolamento dei dati di ogni cliente tramite una puntuale compartimentazione, vengono applicate procedure di controllo per l'accesso amministrativo ai servizi cloud, ogni comunicazioni ai clienti dei servizi cloud viene notificata via PEC con congruo anticipo per la gestione delle modifiche. Viene perseguita particolare attenzione alla sicurezza della virtualizzazione e all'accesso e protezione dei dati dei clienti dei servizi cloud, vi sono procedure per la gestione del ciclo di vita degli account dei clienti dei servizi cloud, le comunicazioni delle eventuali violazioni di sicurezza vengono sempre notificate e vengono seguite le linee guida per lo scambio di informazioni con la Polizia postale delle comunicazioni per aiutare le eventuali indagini forensi.

RISPETTARE LA NECESSITÀ DI CONTINUITÀ OPERATIVA DEI SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DEI NOSTRI CLIENTI

Viste le aspettative della Clientela, questa Azienda è consapevole dell'importanza di una adeguata Continuità Operativa dei servizi erogati.

Pertanto, si è impegnata nella costruzione di sistemi idonei al rispetto degli indicatori di RTO e RPO stabiliti, e mantiene tale impegno attraverso: una revisione continua dell'infrastruttura predisposta; diffondendo l'attenzione per la Business Continuity a tutti i settori e a tutti i dipendenti, con l'obiettivo di renderli tutti quanti più consapevoli.

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Accatre tramite il proprio sistema di gestione integrato identifica e considera i requisiti di sicurezza che derivano dall'evoluzione del contesto operativo e dai servizi erogati alla propria clientela.

L'azienda si impegna a migliorare e rafforzare costantemente i propri processi di sicurezza per mitigare i rischi e i conseguenti impatti provenienti da minacce cyber che possono influire sui propri asset, dati, informazioni e sistemi. Accatre si impegna ad individuare e ad applicare le misure tecniche ed organizzative adeguate al rischio per proteggere le informazioni e i dati a vario titolo da attacchi informatici e accessi non autorizzati. L'azienda garantisce un'adeguata protezione delle informazioni e la continuità dei processi aziendali, sulla base del livello di riservatezza, integrità e disponibilità previsto, ottimizza gli investimenti nell'ambito della sicurezza informatica, sulla base dei livelli di rischio accettati, minimizzando eventuali impatti sull'operatività aziendale, affronta in maniera proattiva, efficace ed efficiente la crescente diffusione degli attacchi informatici, verifica la responsabilità e i ruoli per la gestione di processi IT e della sicurezza delle informazioni coerenti con gli obiettivi aziendali, collaborando con tutte le istituzioni pubbliche e private competenti per garantire la sicurezza cibernetica di tutti i processi e le attività aziendali. Accatre, inoltre, si impegna ad applicare diligentemente l'identificazione, la raccolta, l'acquisizione e la conservazione delle prove in forma digitale, in caso di incidente informatico, conformemente alle migliori tecniche di informatica forense.

UTILIZZO CONSAPEVOLE ED ETICO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Accatre ha inteso i benefici sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale (AI) per l'erogazione e la progettazione dei propri servizi ma ha anche compreso i rischi e le possibili conseguenze sull'utilizzo delle nuove tecnologie in tema di tutela dei dati personali, delle informazioni aziendali, dei diritti di proprietà

intellettuale, del diritto d'autore di terzi, i rischi sulla sicurezza aziendale e sulle persone. Accatre è impegnata a garantire un utilizzo dell'AI responsabile, affidabile e orientato all'etica lungo tutto il suo ciclo di vita. L'obiettivo primario è utilizzare l'AI per supportare le attività di lavoro e mai per sostituirsi all'essere umano, richiedendo una supervisione umana per mantenere la responsabilità della persona sull'output ed evitare di recepire quest'ultimo acriticamente. In Accatre ogni sistema di AI adottato ha finalità chiare e definite, è monitorato costantemente e impiegato in modo trasparente, spiegabile e conforme alle normative vigenti. Per tali ragioni, tramite il proprio sistema di gestione integrato, l'azienda si impegna a prevenire qualsiasi danno per le Persone e la Società attraverso sistemi AI affidabili, equi, spiegabili e privi di discriminazioni e garantendo la tracciabilità delle decisioni, la responsabilità degli utilizzatori, il miglioramento continuo delle prestazioni e della sicurezza del sistema di AI. Pertanto, sono previste procedure per la segnalazione e la gestione di eventuali incidenti o violazioni etiche per assicurare la protezione delle Persone e della Società.

ATTENZIONE E SENSIBILITÀ ALLE VARIAZIONI DEL MERCATO

Poiché il Cliente cambia, ci si pone l'obiettivo di essere sempre in grado di preavvertire le sue richieste e di adeguarsi ad esse, in modo che tutte le strutture aziendali siano in grado di conformarsi in tempi adeguati alle nuove esigenze sorte.

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE AZIENDALE

È convinzione di questa Azienda che le persone costituiscano l'essenza e la vera forza di questa organizzazione. Per questo si preoccupa di migliorarne le competenze e di sensibilizzarle sulle conseguenze della mancata soddisfazione delle aspettative del Cliente.

RISPETTO DELL'AMBIENTE E CAMBIAMENTI CLIMATICI

Nell'erogazione dei servizi e delle attività rivolte ai clienti, l'Azienda si impegna a perseguire e attuare comportamenti rivolti al risparmio energetico e che prevenano azioni che possono arrecare danno all'ambiente. Inoltre, è insito nella nostra mission proporre servizi e soluzioni ecosostenibili ai propri Clienti contribuendo così a prevenire l'inquinamento e alla mitigazione dei cambiamenti climatici. Impegno sarà dedicato al rispetto nei nostri obblighi di conformità e all'aggiornamento e miglioramento continuo dei propri sistemi e il controllo sistematico anche con l'aiuto di organismi di controllo e verifica, anche istituzionali. L'azienda si impegna inoltre a promuovere la mobilità sostenibile con utilizzo di mezzi con minor impatto ambientale aumentando l'efficienza e minimizzando le ripercussioni negative sull'ambiente. Accatre è consapevole di doversi impegnare per mitigare gli effetti del cambiamento climatico, ma allo stesso modo di obbligarsi a monitorare e gestire gli eventi che il cambiamento climatico stesso possono influenzare sull'erogazione dei servizi ai propri clienti e al benessere di tutte le risorse aziendali.

IMPEGNO FINANZIARIO ALL'ATTUAZIONE DELLA PRESENTE POLITICA

Si è consapevole che, senza un adeguato impegno finanziario, non è possibile ottenere gli obiettivi indicati nel presente documento. Pertanto, si impegna a mantenere un adeguato livello di investimento, dirottando le necessarie risorse economiche sul mantenimento del proprio Sistema di Gestione Integrato, per rendere perseguibili, a tutti i livelli, i propositi qui stabiliti.

Marcon, 30/01/2026

ACCATRE S.r.l.
Amministratore Unico
Daniele Risato

