	MG Allegato D	Pag. 1/6	
	Politica Aziendale	Rev. 12	07/07/2022

1 LA MISSION

Progettiamo e sviluppiamo soluzioni e servizi IT per semplificare processi complessi e migliorare i flussi di lavoro dei nostri clienti. Integriamo sistemi informativi e progettiamo la digitalizzazione dei processi gestionali e di business di Aziende e Pubblica Amministrazione. I prodotti e i servizi che proponiamo offrono soluzioni tecnologiche di successo, sicure e su misura.

- Soluzioni di successo

Identifichiamo per ciascuna esigenza la migliore soluzione tecnologica, con particolare attenzione al mondo open-source, nel cui ambito vantiamo uno dei primi centri di competenza in Italia. Siamo apprezzati e riconosciuti per la nostra professionalità, costruita su personale altamente qualificato con competenze in costante aggiornamento.

- Soluzioni sicure

Garantiamo le migliori tecnologie anti-intrusione e gestiamo l'erogazione dei servizi in ambienti Cloud certificati ISO 27001 e conformi alle linee guida ISO 27017 e ISO 27018.

- Soluzioni su misura

Realizziamo progetti ad hoc per organizzazioni pubbliche e private che necessitano di implementare o migliorare le proprie piattaforme tecnologiche. Assicuriamo al nostro cliente il raggiungimento dell'obiettivo attraverso processi produttivi e modelli organizzativi efficaci, sicuri e consolidati.

- Soluzioni supportate da servizi IT qualificati

Tutte le nostre soluzioni sono erogate e supportate da servizi IT interni ed esterni secondo le best practices ITIL e certificati in accordo allo standard ISO 20000.

2 LA VISION


Vogliamo portare efficienza, trasparenza e semplicità nella definizione e gestione dei processi di qualsiasi Organizzazione complessa. Vogliamo rimettere la cultura al centro del mondo digitale e immaginare nuovi significati per le parole Innovazione e Tecnologia.

A tal fine, investiamo in **ricerca continua** e formazione per essere sempre aggiornati su tendenze e trasformazioni in atto, anticipare le richieste del mercato e rispondere con prontezza alla domanda crescente di **sistemi e servizi IT affidabili e sicuri**.

3 I NOSTRI VALORI: CIÒ CHE CI IDENTIFICA E DISTINGUE

- **Competenza ed esperienza**

Siamo stati la prima azienda del settore IT in Italia ad avere ottenuto, per il proprio Sistema di Gestione Integrato, le certificazioni ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 20000, ISO 27001 rilasciate da organismi di certificazione con accreditamento nazionale ACCREDIA.

	MG Allegato D	Pag. 2/6	
	Politica Aziendale	Rev. 12	07/07/2022

Inoltre, dal 2012, Net Service ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo delle attività in linea con i requisiti del D. Lgs. n. 231/2001 e, in conformità con quanto previsto dalla legge, si è dotata di un Codice Etico. Nel 2016, l'Azienda è stata inserita dall'AGCM nell'elenco delle imprese con Rating di Legalità. L'azienda si impegna inoltre al rispetto di tutti i requisiti dello standard SA 8000:2014 in materia di responsabilità sociale.

- **Ambiente giovane e qualificato**

La sicurezza e la crescita professionale dei nostri dipendenti e collaboratori sono per noi centrali. Per questo investiamo nella loro formazione, valorizzando competenze e attitudini personali.

- **Approccio etico e collaborativo**

Crediamo nell'onestà, nel rispetto delle regole e nella tutela dell'ambiente, e siamo convinti che crescita meritocratica e collaborazione all'interno dei gruppi di lavoro siano fondamentali per offrire soluzioni all'avanguardia.

- **Cura del rapporto con il cliente**

Supportiamo i nostri clienti sin dalla preliminare analisi organizzativa per garantire che la tecnologia applicata sia efficace e modellata sulle loro specifiche esigenze. Garantiamo inoltre un supporto adeguato e continuativo, nonché una rapida risposta all'insorgere di qualsiasi problematica.

4 I NOSTRI PRINCIPI GUIDA

- **Condivisione attraverso una comunicazione aperta**

Preferisco sempre la comunicazione faccia a faccia con l'interlocutore giusto. Se necessario, mi adopero a redigere documenti adeguati a comunicare le informazioni, con un linguaggio corretto, semplice e rispettoso.

- **Collaborazione**

Sono responsabile dell'interazione con colleghi e clienti. Mi informo e offro informazioni e critiche costruttive ogni volta che ne ho la possibilità.

- **Semplicità (intesa come capacità di evitare il lavoro inutile)**


Lavoro per offrire prodotti e servizi che migliorino la vita dei nostri clienti. Ogni elemento superfluo in processi, prodotti o servizi danneggia clienti, colleghi, l'azienda e me stesso.

- **Lavoro di gruppo e auto-organizzazione dei gruppi di lavoro**

Le buone idee albergano in teste diverse.

- **Ricerca continua della collaborazione con il cliente**

(Non lavoro per me stesso.) Sono responsabile dell'individuazione e attivazione di canali e processi necessari ed adeguati a garantire di volta in volta la collaborazione con il mio cliente.

	MG Allegato D	Pag. 3/6	
	Politica Aziendale	Rev. 12	07/07/2022

- **Motivazione delle persone**

Il mio contributo concorre al raggiungimento degli obiettivi di gruppo e aziendali.

- **Attenzione all'eccellenza tecnica e alla progettazione dei sistemi**

Uso la tecnologia più adeguata all'obiettivo utilizzando tutti gli strumenti necessari per garantire la qualità nella progettazione e realizzazione dei sistemi.

- **Retrospezione per ogni gruppo di lavoro finalizzata al miglioramento continuo**

Riesamino gli elementi rilevanti che si manifestano nello svolgimento del mio lavoro e li condivido con i colleghi.


5 I NOSTRI IMPEGNI

Gli impegni che guidano Net Service in materia di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori, Responsabilità Sociale e Sicurezza delle Informazioni sono:

- **soddisfare costantemente i requisiti di prodotto e di servizio** concordati con il cliente;
- **adeguare il servizio offerto alle specifiche esigenze dell'utente finale**, facendo di queste ultime il requisito primario nella progettazione dei prodotti;
- rispettare il proprio ruolo di fornitore non solo di prodotti, ma anche di **soluzioni organizzative per il committente**;
- **individuare e soddisfare anche quelle necessità non ancora riconosciute come tali dall'utente**, ma che tuttavia potrebbero restituirci un valore aggiunto dai nostri servizi;
- ricercare **soluzioni ad alta flessibilità tecnologica ed elevata integrabilità** con l'ambiente operativo e il sistema informativo dell'utente;
- **rispettare i tempi** di lavorazione concordati con il cliente e recepire tempestivamente eventuali modifiche ai progetti;
- **rispettare gli SLA** dei servizi erogati, con particolare attenzione alla continuità operativi degli ambienti in produzione dove le soluzioni in Cloud sono esercite;
- garantire al cliente una **costante assistenza post vendita**, sia per ciò che concerne la manutenzione del prodotto, sia per il suo eventuale sviluppo e aggiornamento;
- garantire al cliente una costante **assistenza manutentiva ed evolutiva post vendita**;
- **costante monitoraggio della percezione della soddisfazione dei clienti** e delle parti interessate interne ed esterne;
- verificare periodicamente **il raggiungimento degli obiettivi** fissando le opportune azioni correttive;
- **migliorare continuamente le prestazioni aziendali**, comprese quelle relative alla salvaguardia dell'ambiente, la salute e sicurezza dei lavoratori e la sicurezza delle informazioni, sia attraverso il progressivo consolidamento di metodi e processi, sia tramite la condivisione interna del *know how* sviluppato;

- operare per il continuo coinvolgimento del personale e per lo **sviluppo delle competenze, mediante organizzazione di momenti di formazione/informazione**, perseguendo la crescita, la consapevolezza e il senso di responsabilità di tutti i collaboratori; garantire un alto livello di professionalità delle risorse umane con specifico riferimento alla mansione svolta.
- identificare, valutare e monitorare periodicamente i **rischi e le opportunità** associati alle proprie attività, prodotti e servizi anche in relazione alla responsabilità sociale;
- **monitorare periodicamente l'impatto ambientale** delle proprie attività, prodotti e servizi;
- **proteggere l'ambiente e prevenire l'inquinamento ambientale** anche in situazioni anomale o di emergenza;
- **gestire correttamente lo smaltimento dei rifiuti prodotti**, realizzando ove possibile un'adeguata raccolta differenziata;
- **utilizzare in maniera oculata e consapevole le risorse** energetiche e materiali, puntando al contenimento dei consumi e delle risorse necessarie;
- progettare sistemi che consentano un **beneficio ambientale all'utilizzatore finale** in termini sia di riduzione delle stampe necessarie, sia di ottimizzazione dei consumi energetici attraverso erogazione SaaS (Software as a Service);
- ridurre l'impatto ambientale e i potenziali infortuni in itinere derivanti dagli spostamenti dei dipendenti e dei collaboratori, incentivando ove possibile il **lavoro da remoto**;
- **recepire e conformarsi alle prescrizioni di legge** applicabili e ad eventuali altre, sottoscritte dall'organizzazione, in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, protezione e tutela dell'ambiente, diritto del lavoro, comprese tutte le norme prevalenti di settore e le convenzioni internazionali ILO ed ONU in materia di diritti umani e dei lavoratori, ed in materia di gestione dei dati personali;
- assicurare **condizioni di lavoro sicure e salubri** per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, cercando di **eliminare i pericoli e ridurre i rischi alla fonte**, investendo in nuove attrezzature, mantenendo quelle in uso e/o modificando gli ambienti di lavoro per renderli più sicuri e salubri;
- Favorire lo **smart working** secondo le esigenze connesse alla prestazione lavorativa mediante strumenti volti ad ottimizzare le attività del lavoratore e a creare valore anche a distanza.
- promuovere il **coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori e del loro rappresentante** al fine di aumentarne la motivazione e la consapevolezza sull'importanza del proprio ruolo nel rispetto delle procedure, delle istruzioni aziendali e delle direttive in materia di salute e sicurezza sul lavoro ed in materia di responsabilità sociale.
- **identificare, valutare e trattare i rischi** relativi alla sicurezza delle informazioni e alla disponibilità dei servizi IT;
- **proteggere le risorse incluse nella gestione della sicurezza delle informazioni** dalle minacce (interne, esterne, deliberate, accidentali) che possono comprometterle;

- **rendere accessibili le informazioni alle sole persone autorizzate**, sia interne sia esterne all'azienda, garantendo livelli di servizio e complessità compatibili con i requisiti funzionali dei sistemi interessati;
- **garantire la disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni trattate**, qualunque sia il loro formato, nel rispetto dei requisiti legislativi applicabili;
- **assicurare continuità operativa** attraverso interventi mirati, sia organizzativi sia tecnologici, e controllare che tali interventi siano ben definiti, costantemente aggiornati e periodicamente verificati;
- **garantire che tutto il personale sia addestrato sulla sicurezza delle informazioni**, sia informato circa l'obbligatorietà delle politiche aziendali in merito e sia altresì sensibilizzato sulle conseguenze derivanti dalla violazione delle politiche aziendali;
- **effettuare valutazioni periodiche** dell'efficacia del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni e dei servizi IT e della formazione del personale attraverso simulazioni nell'ambito di applicazione (vulnerability assessment, test di conoscenza delle policy e simulazioni di violazioni delle stesse);
- effettuare **riesami periodici** del Sistema di Gestione Integrato da parte della Direzione e introdurre progressivamente **metriche per la valutazione delle sue prestazioni**;
- **separare ove possibile le mansioni relative alle attività critiche** per la sicurezza delle informazioni;
- **individuare ed eliminare ogni possibile minaccia** alla sicurezza delle informazioni, **evitando l'utilizzo di software non autorizzati e aggiornandosi costantemente** sia sulle fonti specializzate in tema di sicurezza sia sulle nuove tipologie di minacce;
- assicurare che **qualsiasi violazione** della sicurezza delle informazioni, reale o presunta, sia **comunicata ed investigata**;
- **identificare e gestire gli incidenti** ed attivare le autorità competenti per quelli che hanno impatto su requisiti di legge violati;
- garantire l'aggiornamento continuo dei software **con l'evoluzione dei requisiti normativi** al fine di mantenere la compliance dei prodotti e dei servizi (erogati anche in **Cloud**) alle regole tecniche, alla normativa vigente e ai contratti.
- **Rifiutare l'impiego di lavoro infantile e/o di lavoro forzato ed obbligato**, adottando tali principi nelle procedure aziendali di selezione, gestione e sviluppo del personale;
- **Rispettare la libertà di associazione sindacale ed il diritto alla contrattazione collettiva**, applicando pienamente il CCNL vigente corrispondendo puntualmente la retribuzione stabilita e versando tutti i relativi contributi previdenziali, assistenziali ed assicurativi e aderendo, ove possibile, alle forme di welfare aziendale disponibili;
- **Rispettare il diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto**, garantendo la tutela della maternità e della paternità, nonché delle persone svantaggiate;
- **Rispettare i principi di dignità, uguaglianza e combattere ogni forma di discriminazione e di disparità di trattamento** (in sede di assunzione, nelle retribuzioni, nell'accesso alla

	MG Allegato D	Pag. 6/6	
	Politica Aziendale	Rev. 12	07/07/2022

formazione, nelle promozioni di carriera) basate su questioni di razza, nazionalità, religione, handicap, sesso, preferenze sessuali, appartenenza a sindacati, affiliazione politica

- **Fare divieto di pratiche disciplinari scorrette**, condannando tutte le condotte illegali suscettibili di entrare in contrasto con la dignità o l'integrità fisica e/o morale del lavoratore;
- **Coinvolgere i fornitori di beni, attività e servizi** richiedendo il loro impegno nei confronti della responsabilità sociale ed al rispetto dei requisiti della norma SA 8000;
- Garantire la possibilità a tutte le parti interessate di segnalare eventuali episodi di infrazione delle leggi applicabili e dei requisiti dello standard SA 8000 attraverso un **sistema di raccolta e gestione dei reclami che tuteli il segnalatore da ogni forma di ritorsione**;
- Favorire la creazione e la funzionalità di un gruppo di lavoro dedicato alla implementazione e monitoraggio dei requisiti dello standard SA 8000 (**Social Performance Team**), composto in forma equilibrata dai Rappresentanti dei Lavoratori e dal Management

6 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Net Service, per il perseguimento di tali impegni e degli obiettivi che ne derivano, ha adottato come principale strumento un Sistema di Gestione Integrato conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, ISO/IEC 20000:2018, UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 estesa ai controlli ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019, UNI ISO 45001:2018, SA 8000:2014.

7 DISTRIBUZIONE

La presente Politica Aziendale viene resa nota a tutti i dipendenti e collaboratori interni, nonché resa disponibile alle parti esterne interessate attraverso il sito internet istituzionale dell'azienda: www.netservice.eu.

Bologna, 07/07/2022

(gg/mm/aaaa)

Net Service S.p.A.

Datore di Lavoro/Amministratore Delegato