

Politica per la Sicurezza delle Informazioni e la Qualità

Stato/revisione	Data emissione	Motivo della revisione	Redatto da:	Approvato:
00	26/02/2024	Prima emissione	Francesca Calcagno	Andrea Parenzan

4Service Solution S.r.l. è un'azienda specializzata nella creazione di soluzioni innovative per la gestione documentale massiva.

Nata da un'idea unica nel panorama delle soluzioni custom, è basata su solide competenze frutto di circa 25 anni di esperienze maturate nel settore del workflow documentale.

4 Service Solution S.r.l. nell'ambito dei propri processi si è dotata di una **Politica Integrata della Sicurezza delle Informazioni e Qualità**, che ritiene requisiti fondamentali per il corretto sviluppo dell'Organizzazione.

Il Sistema di Gestione Integrato per la Sicurezza delle Informazioni e per la Qualità (SGISIQ), è lo strumento con il quale 4Service Solution S.r.l. intende, tramite processi in Qualità, proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità del proprio patrimonio informativo ivi incluso le informazioni dei clienti gestiti.

Il raggiungimento di adeguati livelli di qualità e di sicurezza nei processi aziendali, consente a 4Service Solution di mitigare e contrastare perdite e danneggiamenti che possano avere impatto sulle persone, sull'immagine e la reputazione aziendale, sugli aspetti di natura economica e finanziaria, oltre a consentire la conformità al contesto contrattuale e legislativo vigente in materia di protezione delle informazioni e dei dati personali.

A tal fine, 4Service Solution declina operativamente tali principi attraverso i seguenti obiettivi:

A. In merito alla Sicurezza delle Informazioni:

- Proteggere le informazioni aziendali e dei clienti acquisite, trattate o generate nell'ambito dei servizi erogati, salvaguardando la loro riservatezza, l'integrità e la disponibilità;
- Garantire il corretto accesso alle giuste informazioni quando necessario e prevenire l'accesso non autorizzato, sia da parte di chi opera in 4Service Solution, sia di chi opera per suo conto;
- Delineare e mettere in atto misure di sicurezza per proteggere le informazioni da infrazioni, uso improprio e frodi;
- Definire ruoli e responsabilità interni ed esterni per la sicurezza delle informazioni;
- Supportare il personale e i collaboratori con un'adeguata istruzione e formazione per sensibilizzare in materia di sicurezza informatica al fine di minimizzare i rischi;
- Garantire la continuità della sicurezza delle informazioni in caso di scenario sfavorevole o qualora si concretizzi una minaccia;
- Mantenere l'osservanza delle disposizioni contrattuali, legislative e regolamentari, in particolare sulla protezione delle informazioni.

La prevenzione è una misura indispensabile per proteggere le informazioni aziendali, poiché mette al riparo 4Service Solution e le sue parti correlate dalle conseguenze di un evento indesiderato che potrebbero tradursi in danni economici, legali o di immagine.

In aggiunta alla prevenzione, la strategia complementare di mitigazione delle conseguenze per ridurre al minimo i danni è la risposta immediata ad un incidente. Come per tutte le situazioni di emergenza, seguire piani predisposti e riferibili ad azioni ben precise, rende l'intervento pronto ed efficace, limitando il protrarsi della situazione dannosa entro livelli temporali controllati, e conseguentemente riporta rapidamente l'azienda a operare in condizioni di normalità.

La protezione del patrimonio informativo, proprio e delle parti interessate, da tutte le minacce, interne o esterne, intenzionali od accidentali, che possano minare le specifiche finalità di raccolta e conservazione, è principio fondamentale di 4Service Solution. Per tale motivo si pone attenzione alla tutela della confidenzialità, dell'integrità e della disponibilità delle informazioni e dei dati strategici e sensibili.

B. In merito alla Qualità:

- soddisfazione dei Clienti;

- competenze professionali del personale;
- differenziazione e innovazione dei servizi rispetto al mercato di riferimento;
- tempestività di intervento in caso di necessità da parte del Cliente;
- miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione del servizio.

Il Cliente è al centro delle azioni di 4Service Solution la quale, attraverso la massima attenzione alle risorse umane ed alla loro professionalità, oltre all'accurata selezione degli strumenti di lavoro, assicura la soddisfazione del Cliente e persegue il miglioramento continuo. Il tutto grazie ad un forte lavoro di squadra e coinvolgimento attivo e passivo, sia per quanto riguarda le attività verso l'esterno che verso l'interno, garantendo in ogni fase del processo produttivo la tutela delle informazioni e dei dati, della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Per mantenere e migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente 4Service Solution si impegna altresì:

- a sviluppare e garantire servizi pensati e realizzati per andare incontro alle esigenze del Cliente, per anticiparne le aspettative, anticiparne i bisogni e fornire soluzioni di valore con nuovi prodotti di alto livello;
- ad adoperarsi per l'ascolto attivo e proficuo dei bisogni del Cliente, recependo indicazioni, suggerimenti e desideri dello stesso;
- a concentrare ogni attività sulle necessità del Cliente per soddisfarlo appieno e, se possibile, oltre le sue aspettative in modo da confermare la posizione leader sul mercato;
- a diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che ciascun dipendente sia costantemente in grado di erogare al cliente il miglior servizio atteso;
- a consolidare i rapporti con i partner già acquisiti e ricercarne altri.

4Service Solution presta la massima attenzione ai concetti di responsabilità, responsabilizzazione e senso di appartenenza, aspetti che si impegna a coltivare sviluppando attività formativa ed offrendo e richiedendo la massima trasparenza e collaborazione tra le mansioni.

L'Azienda attua una strategia che favorisce l'integrazione e la crescita professionale dei propri dipendenti e collaboratori attraverso la comunicazione continua, tenendo sempre presente che il miglioramento delle proprie prestazioni qualitative e di redditività è proporzionale al benessere sociale e dei propri attuali e futuri collaboratori. La consultazione di tutti i lavoratori rappresenta un input essenziale per il miglioramento continuo dei livelli di sicurezza delle informazioni, per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro e per l'attuazione efficace di misure di protezione ambientale, affinché il personale stesso possa partecipare attivamente al conseguimento degli obiettivi aziendali.

Per assicurare un alto livello di soddisfazione dei dipendenti 4Service Solution si impegna altresì:

- ad incoraggiare il personale ed il management attraverso uso di lealtà e senso di responsabilità, affinché realizzino le proprie attitudini, interessi e predisposizioni per sviluppare al meglio competenze tecniche e organizzative;
- a favorire lo spirito di iniziativa e promuovere la crescita professionale;
- ad assicurare rapporti professionali sereni e proficui;
- a garantire un ambiente di lavoro sicuro.

Il miglioramento deve essere perseguito attraverso dati certi e concreti, conoscendo il punto di partenza e fissando obiettivi ambiziosi ma raggiungibili e misurabili. Lo scopo perseguito è migliorare la competitività aziendale, con azioni che, da un lato contengano per quanto possibile i costi di produzione, incrementino la produttività, mantenendo elevata e aggiornata la struttura tecnologica ed impiantistica aziendale, attivando tutti i possibili strumenti innovativi sul piano del servizio, per consentire il raggiungimento di "visibilità" ed alto livello di prestazioni; dall'altro sviluppando e mantenendo un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni e Qualità come strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, garantire il miglioramento continuo dei processi aziendali, ed il rispetto dei requisiti cogenti per i prodotti e per i

servizi relativi.

4Service Solution attua nell'applicazione di un monitoraggio costante sulle proprie attività attraverso verifiche e indicatori che consentano l'analisi del grado di raggiungimento degli obiettivi e della soddisfazione del cliente per poter migliorare continuamente le proprie prestazioni.

La tutela della salute di tutti i lavoratori ed il miglioramento della sicurezza dei luoghi di lavoro rappresentano principi aziendali fondamentali che 4Service Solution assicura nel rispetto del quadro legislativo e normativo applicabile alla propria attività. Per tale scopo 4Service Solution presta la massima attenzione nell'individuare i pericoli e valutare, ridurre ed eliminare, laddove possibile, i rischi per la salute e la sicurezza di tutto il personale. Ciascuno, per quanto concerne il proprio ruolo e nello svolgimento delle attività di competenza, è responsabile della tutela di sé stesso e dei propri colleghi. 4Service Solution ha aderito al Decalogo per la Gestione Etica dei dati personali nella Società Digitale (ANORC), che ha come finalità l'impegno di ogni sottoscrittore al miglioramento attraverso un'innovazione consapevole e rispettosa dei diritti della persona e della protezione del suo patrimonio informativo.

Infine, l'organizzazione vieta qualsiasi tentativo di corruzione sia essa attiva, ossia da parte di proprio personale verso soggetti terzi, sia essa passiva, ossia da parte di soggetti terzi nei confronti di personale di 4Service Solution, ed ha adottato un proprio Codice Etico nell'ambito del quale, fra le altre, sono adottate misure di prevenzione della corruzione.

In fase di Riesame della Direzione, 4Service Solution annualmente riesamina la presente Politica e l'intero Sistema di Gestione Integrato; La Direzione condivide i principi e gli obiettivi del SGISIQ e ne sostiene pienamente la realizzazione e il mantenimento, fornendo le risorse necessarie a tale scopo.

4Service Solution rende noto alle parti interessate individuate, entro e fuori l'organizzazione, compresi clienti, fornitori, visitatori, nonché i dipendenti tutti, gli obiettivi della presente Politica Integrata Sicurezza delle Informazioni e Qualità rendendola disponibile attraverso pubblicazione sul proprio sito internet, inviandola qualora richiesta e garantendone visibilità mediante affissione nei locali dell'Azienda e nel Portale Interno Aziendale.

Tutta la documentazione relativa al sistema integrato di gestione della qualità e della sicurezza delle informazioni è disponibile alle parti interessate dietro motivata richiesta da inoltrare al seguente link: <https://www.4servicesolution.it/contattaci/>.

Affi, 26 febbraio 2024

La Direzione
4 SERVICE SOLUTION S.r.l.
Via Giovanni Pascoli, n.4
37010 AFFI (VR)
Partita IVA: 0402101 023 8