

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
01	19/06/2026	Seconda emissione a seguito di ingresso in Gruppo SmeUP	Francesca Calcagno	Andrea Parenzan

4Service Solution S.r.l. è un'azienda specializzata nella progettazione e realizzazione di soluzioni innovative per la gestione documentale massiva. L'azienda nasce da una visione distintiva nel panorama delle soluzioni software personalizzate e fonda il proprio know-how su competenze consolidate, maturate attraverso oltre trent'anni di esperienza nel settore del workflow documentale e della digitalizzazione dei processi aziendali.

Nello svolgimento delle proprie attività e nell'ambito dei processi aziendali, 4Service Solution S.r.l. ha adottato una Politica Integrata per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni, riconoscendo tali ambiti come elementi strategici e requisiti fondamentali per garantire la soddisfazione delle parti interessate, il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali e la tutela del patrimonio informativo 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 di grande Qualità, proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità del proprio patrimonio informativo ivi incluse le informazioni di terze parti gestite.

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.

Con l'obiettivo di potenziare ulteriormente l'offerta tecnologica e garantire soluzioni sempre più all'avanguardia, nel corso dell'anno 2025 4Service ha valutato e, infine, deciso di entrare a far parte del Gruppo SmeUP, leader nel panorama informatico italiano. La convinzione è che l'unione tra le eccellenze tecnologiche sviluppate da 4Service e l'offerta integrata di SmeUP permetterà di affrontare con maggiore reattività le sfide del mercato, garantendo alle aziende soluzioni sempre più efficaci, complete e integrate. A garanzia della massima continuità operativa, il management di 4Service non è stato modificato e le mansioni direttive e operative, sono rimaste le medesime; anche gli interlocutori di riferimento ed i ruoli di tutti i collaboratori e dipendenti sono rimasti invariati.

4Service Solution declina operativamente gli ideali sopra descritti 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, salvaguardandone la riservatezza, l'integrità e la disponibilità;
- Garantire il corretto accesso alle informazioni da parte dei soggetti autorizzati e prevenire accessi non autorizzati, sia da parte del personale interno sia di soggetti che operano per conto dell'Organizzazione;
- Definire, attuare e mantenere adeguate misure di sicurezza finalizzate a prevenire violazioni, utilizzi impropri, perdite, alterazioni e frodi a danno del patrimonio informativo aziendale;
- Definire e comunicare ruoli, responsabilità e autorità in materia di sicurezza delle informazioni, sia all'interno dell'Organizzazione sia nei rapporti con fornitori, partner e altre parti interessate;
- Promuovere la consapevolezza del personale e dei collaboratori attraverso attività di formazione, informazione e sensibilizzazione sui temi della sicurezza delle informazioni e della cybersecurity, al fine di ridurre il rischio derivante dal fattore umano;
- Garantire la continuità operativa e la resilienza dei processi aziendali, assicurando la capacità di prevenire, gestire e recuperare eventuali incidenti di sicurezza delle informazioni;
- Assicurare il rispetto degli obblighi contrattuali, normativi e regolamentari applicabili, con particolare riferimento alla protezione delle informazioni, dei dati personali e degli asset aziendali;
- Favorire l'allineamento del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni e Qualità con gli indirizzi strategici, le linee guida e le politiche di sicurezza definite dal Gruppo SmeUP, garantendo al contempo il mantenimento delle specificità operative dell'Organizzazione;

- Rafforzare la collaborazione e lo scambio informativo con le funzioni competenti del Gruppo SmeUP, promuovendo processi coordinati di gestione degli incidenti di sicurezza, escalation, notifica e risposta agli eventi rilevanti;
- Contribuire alla protezione del patrimonio informativo condiviso all'interno del Gruppo SmeUP, adottando misure organizzative e tecniche coerenti con gli standard di sicurezza del Gruppo e con le migliori pratiche di settore;
- Favorire la progressiva integrazione dei processi di sicurezza, monitoraggio e gestione del rischio con quelli del Gruppo SmeUP, al fine di incrementare l'efficacia dei controlli, la resilienza organizzativa e la capacità di risposta alle minacce emergenti;
- Perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni e Qualità, attraverso il monitoraggio delle prestazioni, la valutazione dei rischi e delle opportunità e il recepimento delle evoluzioni organizzative e tecnologiche derivanti dall'appartenenza al Gruppo.

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 o 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:

- Garantire e incrementare la soddisfazione dei Clienti, attraverso la comprensione delle loro esigenze, il monitoraggio continuo della qualità dei servizi erogati e il miglioramento dell'esperienza complessiva;
 - Valorizzare e sviluppare le competenze professionali del personale mediante percorsi di formazione, aggiornamento continuo e condivisione delle conoscenze, anche attraverso le opportunità offerte dall'appartenenza al Gruppo SmeUP;
 - Promuovere la differenziazione, l'innovazione e l'evoluzione continua dei servizi offerti, valorizzando le competenze distintive dell'Organizzazione e le sinergie tecnologiche e organizzative derivanti dall'integrazione nel Gruppo SmeUP;
 - Garantire elevati livelli di tempestività, disponibilità e qualità nell'assistenza e nel supporto ai Clienti, assicurando risposte efficaci alle richieste e alle esigenze operative;
 - Migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e delle modalità di erogazione dei servizi, ottimizzando l'utilizzo delle risorse e riducendo le inefficienze operative;
 - Favorire l'integrazione e la collaborazione con le società del Gruppo SmeUP, al fine di condividere competenze, best practice e strumenti che contribuiscano al miglioramento delle prestazioni aziendali e della qualità dei servizi offerti ai Clienti;
- Ampliare il valore offerto ai Clienti attraverso l'accesso a competenze, soluzioni e servizi complementari messi a disposizione dal Gruppo SmeUP, garantendo un approccio sempre più integrato e orientato alle esigenze del mercato;

- Rafforzare la capacità dell'Organizzazione di rispondere alle evoluzioni del mercato e alle aspettative delle parti interessate, sfruttando le opportunità di crescita, innovazione e sviluppo derivanti dall'appartenenza al Gruppo SmeUP;
- Promuovere una cultura del miglioramento continuo, basata sull'analisi delle prestazioni, sul monitoraggio degli indicatori aziendali e sulla condivisione delle esperienze maturate all'interno del Gruppo;
- Consolidare la reputazione dell'Organizzazione come partner affidabile e competente, garantendo elevati standard qualitativi e una costante attenzione alle esigenze dei Clienti e delle altre parti interessate.

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, partner, 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, 19 giugno 2026

La Direzione
4 SERVICE SOLUTION S.r.l.
Via Giovanni Pascoli, n. 4
37010 AFFI (VR)
Partita IVA: 0402101023 8