

 insiel	POLITICA INTEGRATA QUALITA', ENERGIA, SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI, CONTINUITA' OPERATIVA, SERVIZI IT, CENTRO DI CONTATTO	Versione 2.1 17 Settembre 2020
--	--	--------------------------------------

INSIEL S.P.A. è impegnata a rispettare e far rispettare al proprio interno le leggi vigenti e i principi etici di comune accettazione nella conduzione degli affari, secondo gli standard internazionali, nonché il Codice Etico Insiel.

Insiel si assicura che le proprie attività rispettino il quadro legislativo vigente applicabile, mantenendo le sue strutture aggiornate sulle norme in vigore e riesaminando periodicamente l'adempimento di tutte le leggi e regolamenti applicabili in tutte le sue attività.

Insiel applica i principi di Responsabilità Sociale.

Insiel considera fondamentale la tutela della Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro, la Qualità dei prodotti e servizi del Centro di Contatto, la Continuità Operativa, l'Efficienza Energetica, la qualità e il miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi IT che offrano un valore aggiunto al cliente.

Intende sviluppare, implementare e mantenere attivo un Sistema di Gestione integrato: Qualità, Continuità Operativa, Energia e Salute Sicurezza sul Lavoro, Centro di Contatto e Servizi IT in conformità alle norme ISO 9001:2015, ISO 22301:2012, ISO 50001:2011 OHSAS:18001:2007, ISO 45001:2018, ISO 18295-1:2017 ISO 18295-2:2017, ISO 20000-1:2018.

Insiel è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica, conforme ai principi della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, della Qualità, dei propri prodotti e servizi e nelle attività del Centro di Contatto, della qualità dei Servizi IT erogati, della Continuità Operativa, e dell'Efficienza Energetica, relativa alle proprie attività, risulta essenziale per il proprio successo, per la soddisfazione dei propri clienti e delle aspettative di tutti i portatori d'interesse nel contesto in cui Insiel opera.

Insiel si impegna a individuare tutti i portatori di interesse relativamente alla Qualità, alla Salute e Sicurezza, all'Energia, alla Continuità Operativa ed alla Gestione dei Servizi IT al fine di recepirne le richieste le esigenze e le aspettative. L'individuazione dei portatori di interesse e delle loro esigenze sarà costantemente tenuta aggiornata.

Insiel vuole contribuire allo sviluppo sostenibile, inclusi la salute e il benessere dell'ecosistema sociale e ambientale con il quale Insiel 'sistema aperto' interagisce. Le attività svolte per raggiungere l'efficienza energetica dovranno portare a un continuo miglioramento nella riduzione dell'impatto ambientale, con i requisiti di legge come minimo standard accettabile al fine di ottimizzare i consumi energetici all'interno dei propri processi e nella gestione degli impianti ed infrastrutture.

L'impegno di Insiel è quello di perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performance in termini di Qualità dei propri prodotti e servizi, delle attività del Centro di Contatto e dei Servizi IT erogati, della Salute e della Sicurezza tesa alla prevenzione e protezione nei luoghi di lavoro, garantendo la Continuità Operativa, l'Efficienza e il risparmio energetico.

La Direzione dichiara l'impegno di INSIEL S.P.A. a:



- i01. Assicurare che le attività economiche siano svolte osservando gli accordi contrattuali, generando valore condiviso.
- i02. Perseguire l'Efficienza Energetica in tutte le attività svolte da Insiel e nei suoi processi, finalizzata a un continuo miglioramento della prestazione energetica e nella riduzione dell'impatto ambientale attraverso un monitoraggio costante e puntuale ed interventi mirati al contenimento dei consumi di risorse energetiche ed il conseguente inquinamento prodotto, considerando i requisiti di legge come minimo standard accettabile.
- i03. Valorizzare e tutelare il patrimonio informativo gestito dall'organizzazione mediante un presidio tecnologico ed organizzativo costantemente aggiornato, sviluppando l'innovazione per una migliore qualità della vita.
- i04. Garantire come priorità la salvaguardia e la tutela delle vite umane in ogni situazione, soprattutto a fronte di un evento di crisi o un'emergenza.
- i05. Garantire la Continuità Operativa e minimizzare gli impatti sul business in caso di crisi, assicurando un rapido ripristino del normale stato di svolgimento delle attività di business.
- i06. Garantire la resilienza delle architetture Insiel.
- i07. Tutelare gli interessi di Insiel e aumentare la fiducia dei propri clienti e partner, ponendo particolare attenzione agli aspetti di:
 - o *disponibilità*: attraverso lo sviluppo e l'implementazione di meccanismi che consentono l'accessibilità e l'usabilità dei servizi Insiel anche a seguito di disastro;
 - o *livello di servizio*: attraverso lo sviluppo e l'implementazione di meccanismi che garantiscano la continuità del servizio erogato nel rispetto degli SLA definiti;
 - o *compliance*: conformità alle prescrizioni di legge e di regolamentazione e ai vincoli di natura contrattuale.
- i08. Tutelare e migliorare le condizioni della salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo in campo le azioni più idonee per prevenire gli infortuni durante l'attività lavorativa e rendendo disponibili le risorse finanziarie necessarie. Prevenire le malattie professionali e le patologie lavoro-correlate sia garantendo un ambiente di lavoro sano che monitorando il livello di stress dei dipendenti ed eventualmente intervenendo nell'organizzazione del lavoro.
- i09. Gestire in modo efficace ed efficiente i processi aziendali, secondo i principi del Sistema di Gestione della Qualità, aggiornandoli e misurando l'efficacia e l'efficienza.
- i10. Mettere in atto tutte le azioni necessarie per erogare servizi IT di qualità, per la piena soddisfazione delle aspettative dei loro utilizzatori e delle parti interessate.
- i11. Offrire elevati standard di qualità come elemento determinante per aumentare la soddisfazione di coloro che usufruiscono del servizio del Centro di Contatto Insiel, riconoscendo la centralità del Cliente e l'importanza dell'attento ascolto degli utenti e ponendo costante attenzione al benessere, alla formazione e all'impegno degli operatori del Centro di Contatto.
- i12. Monitorare il rispetto dei requisiti previsti per i prodotti software ed i sistemi informativi realizzati nonché il rispetto dei livelli di servizio previsti per i servizi erogati da Insiel, intervenendo immediatamente a fronte di prodotti o risultati non conformi.
- i13. Individuare e gestire i rischi e le opportunità in tutti i campi in cui Insiel opera.
- i14. Valorizzare il capitale umano, nel rispetto dei principi fondamentali e del diritto del lavoro.
- i15. Perseguire il miglioramento continuo da parte di tutti per efficientare le proprie prestazioni.

INSIEL S.P.A. intende raggiungere gli obiettivi sopra indicati mediante le seguenti azioni:



- a01. Mantenere in efficienza i Sistemi di Gestione Insiel, fornendo le risorse necessarie, condividendo a tutti i livelli le metodologie, avendo come obiettivo la loro integrazione.
- a02. Condividere gli obiettivi a tutti i livelli, assicurando la disponibilità di informazioni e le necessarie risorse per raggiungerli, applicando principi di trasparenza sia interna che esterna.
- a03. Verificare periodicamente i risultati, le performance e l'effettiva rispondenza dei processi attraverso audit interni/esterni e riesami dei Sistemi di Gestione e dell'intero sistema organizzativo.
- a04. Aggiornare periodicamente l'analisi dei rischi e delle opportunità, identificando e mitigando i rischi a un livello definito dalla Direzione come 'accettabile', analizzando ed applicando le azioni idonee a trarre vantaggio dalle opportunità.
- a05. Pubblicare e condividere il Codice Etico Insiel affinché sia conosciuto e rispettato dai dipendenti e accettato come condizione contrattuale dai fornitori Insiel.
- a06. Rendere disponibili ambienti di lavoro sani e sicuri, intervenendo immediatamente a fronte di incidenti, mancati incidenti e segnalazioni e la costante vigilanza del personale addetto.
- a07. Proteggere il personale, i sistemi e le infrastrutture da tutti i rischi identificati attraverso un'attenta e costantemente aggiornata valutazione dei rischi.
- a08. Stabilire degli obiettivi relativi alla Continuità Operativa in Insiel, monitorando il loro raggiungimento ed intervenendo prontamente nel caso di scostamenti. Nella definizione degli obiettivi si tiene conto dei rischi e delle opportunità derivanti dal contesto, definendo un piano di azioni che supporti l'organizzazione nel conseguimento degli obiettivi di Continuità Operativa.
- a09. Definire il Programma di Gestione della Continuità Operativa in cui sono definiti i ruoli, le responsabilità e i poteri decisionali a tutti i livelli dell'organizzazione in materia di gestione della Continuità Operativa e garantire che le attività previste per la Continuità Operativa dei servizi e delle infrastrutture siano implementate e mantenute in modo concordato e coerente, supportate da un budget che ne garantisca finanziariamente la realizzazione.
- a10. Pianificare le azioni opportune per prevenire ed eventualmente gestire interruzioni di servizio per ridurre al minimo l'impatto.
- a11. Definire e formalizzare precisi obiettivi di Continuità Operativa, compatibili e coerenti con la direzione strategica dell'azienda.
- a12. Definire il piano di Continuità Operativa, che includa anche quello di Disaster Recovery, che prevede test ripetuti per garantire l'adeguatezza e l'aggiornamento continuo delle soluzioni tecniche e organizzative adottate.
- a13. Implementare un piano di Continuità Operativa con la creazione di una struttura di risposta agli incidenti che monitori e coordini la fase di reazione a un evento critico, fino al ritorno alla normalità, promuovendo il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali.
- a14. Integrare il sistema di gestione della continuità con i processi di business e coerente con le risorse disponibili e le modalità operative.
- a15. Pianificare e assicurare la disponibilità delle risorse (materiali, umane e in termini di quantità e competenza) finalizzate alla realizzazione, al mantenimento e al miglioramento della Continuità Operativa in Insiel.
- a16. Garantire la disponibilità delle risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi e i traguardi energetici, supportando nel contempo la progettazione di interventi e l'acquisto di prodotti e servizi energeticamente efficienti che concorrano al miglioramento della prestazione energetica.

- a17. Monitorare gli usi significativi dell'Energia generando conseguentemente azioni derivanti dall'osservazione dei consumi, delle opportunità di risparmio, applicando indicatori di prestazione energetica e consumi di riferimento.
- a18. Elevare il livello tecnico e gli standard qualitativi dei propri prodotti e servizi riducendo l'impatto ambientale con un miglioramento delle prestazioni energetiche.
- a19. Applicare, per quanto possibile, le migliori tecnologie disponibili, formare ed aggiornare il personale per il loro migliore utilizzo.
- a20. Organizzare e documentare i propri processi produttivi, applicando costantemente il Sistema di Gestione della Qualità in tutte le attività connesse ai prodotti forniti e servizi erogati.
- a21. Verificare costantemente la Qualità dei prodotti/servizi forniti con audit interni ed esterni.
- a22. Stabilire contratti di servizio di Service Level Agreement (SLA) misurabili e soggetti a riesame come passo principale verso una appropriata relazione con il cliente/utente.
- a23. Definire i requisiti per lo sviluppo ed il rilascio dei servizi IT, per la gestione di "change", di incidenti, stabilire i requisiti del reporting e della sicurezza delle informazioni.
- a24. Pianificare i requisiti dei nuovi servizi o le modifiche agli esistenti, insieme al cliente, valutando e monitorando la capacità di soddisfare le esigenze del cliente e i requisiti del servizio.
- a25. Concordare per i servizi IT con il cliente i livelli di servizio i quali saranno costantemente tenuti sotto controllo per i necessari interventi in caso di scostamento
- a26. Garantire elevati standard qualitativi del Centro di Contatto Insiel, focalizzati sulla centralità del cliente /utente e la creazione di valore per clienti / utenti e operatori grazie all'erogazione di servizi di relazione sempre migliori. Impegnandosi a creare un ambiente di lavoro per gli operatori del centro di contatto che garantisca la formazione, il benessere e favorisca l'impegno e la motivazione.
- a27. Controllo costante dell'efficacia e dell'efficienza del servizio offerto dal Centro di Contatto monitorando: l'accessibilità al servizio, la tempestività di risposta, la risoluzione efficace del caso motivo del contatto.
- a28. Assicurarsi che i clienti fruiscano dei servizi erogati, nel pieno rispetto degli accordi, monitorando periodicamente la loro soddisfazione.
- a29. Favorire la crescita professionale del personale, garantendo le pari opportunità nei percorsi di carriera senza discriminazioni di alcun genere.
- a30. Coinvolgere e sensibilizzare il personale, per accrescere la consapevolezza del contributo personale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e l'efficacia dei sistemi di gestione; ricercare la stretta collaborazione fra tutte le funzioni aziendali, e i portatori di interesse interni;
- a31. Investire nella formazione e nell'informazione sia relativa all'informatica che alla Qualità, Energia, Continuità Operativa, Salute e Sicurezza, qualità del Centro di Contatto e dei Servizi IT andando oltre quella prevista dalla normativa in materia di salute e sicurezza affinché sia i neo assunti che tutto il personale sia consapevole e condivida i valori qui esposti e degli obiettivi.

Inoltre, INSIEL S.p.A. si impegna a:

- i16. Assicurarsi che la presente politica, il Codice Etico ed i Sistemi di Gestione siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale e che i sistemi siano sostenuti da risorse sufficienti e da attività periodiche di formazione e addestramento;

- i17. Prevenire e gestire le emergenze di tutti i tipi, pianificando le azioni necessarie, addestrando il personale e simulando ove possibile le situazioni di emergenza;
- i18. Sensibilizzare e coinvolgere i fornitori sia di servizi che di beni, nella Mission aziendale descritta nella presente politica e vincolarli al rispetto del Codice Etico;
- i19. Effettuare verifiche ispettive sia interne che da parte degli Enti di Certificazione per garantire l'efficacia e la sostenibilità dei sistemi di gestione, condividendo con gli attori coinvolti le risultanze degli audit per il miglioramento continuo ed intervenendo in caso di risultati non conformi;
- i20. Assicurare che il presente documento sia disponibile verso il pubblico;
- i21. Diffondere la "Cultura aziendale Insiel" per garantire che in ogni attività siano riconosciuti e applicati come prioritari i Principi del Codice Etico ed i principi fondanti dei Sistemi di Gestione: ovvero i principi della Sicurezza, dei lavoratori, dell'Efficienza Energetica, della Qualità e del miglioramento continuo, in tutti i processi ed attività Insiel, fra cui le attività del Centro di Contatto, e dei Servizi IT nonché i principi della Continuità Operativa.
- i22. Migliorare i processi aziendali ed i Sistemi di Gestione, rispettando gli obiettivi aziendali e verificando la loro coerenza con i Valori e gli obiettivi. in termini di sostenibilità, adeguatezza, efficacia ed allineamento con gli indirizzi strategici aziendali.
- i23. Comunicare la presente politica a tutti, in particolare ai dipendenti ed agli appaltatori, fornitori, subfornitori, incoraggiandoli ad adottare gli stessi valori di responsabilità sociale espressi nella Politica Insiel.

Insiel si impegna inoltre a verificare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi, definendo e applicando le necessarie correzioni ed integrazioni e aggiornandoli.

La presente Politica è diffusa all'interno dell'organizzazione per garantire la consapevolezza dei contenuti e l'adesione ai principi enunciati e si integra con le altre politiche e strategie aziendali.

Essa può essere revisionata periodicamente sulla base dei risultati di gestione, dei requisiti cogenti, delle esigenze delle parti interessate ed in occasione dei riesami della Direzione. Essa sarà revisionata inoltre per assicurare che rimanga adeguata all'evoluzione di Insiel e del contesto in cui l'azienda opera.

Dalla presente politica possono essere desunti i Valori Insiel su cui si fonderanno gli obiettivi e gli indicatori.