

POLITICA PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Enghouse Italy S.r.l. è una società che si occupa della fornitura di soluzioni di Comunicazione Multimediale, della definizione di processi per la gestione della relazione con il cliente (CRM) e della progettazione e realizzazione di soluzioni basate sull'integrazione di tecnologia per: ContaCT Center; sistemi di CRM; Business Intelligence; innovazione e Know-How.

Enghouse Italy S.r.l. si pone come obiettivo fondamentale la creazione di valore per l'organizzazione e per le parti interessate, assicurando la qualità dei propri prodotti/servizi per soddisfare le aspettative della clientela e consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore nel rispetto dei propri obblighi di conformità; considera inoltre la sicurezza delle informazioni di business e dei dati personali fattori irrinunciabili per la protezione del proprio patrimonio informativo e un fattore di valenza strategica trasformabile in vantaggio competitivo nell'ambito della erogazione dei servizi offerti.

Scelta conseguente è l'implementazione di un proprio Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni (SGI) conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2013.

Tale sistema, premesso il rispetto delle leggi in vigore, della normativa tecnico-contrattuale e di quella relativa alla sicurezza del prodotto e la protezione dei dati personali, regola le attività organizzative e tecniche dell'organizzazione in modo sistematico, pianificato, documentato e teso al soddisfacimento dei requisiti specificati, alla gestione dei rischi aziendali e al miglioramento continuo, in accordo con il contesto in cui opera l'azienda e alle aspettative delle parti interessate. Inoltre, grazie all'implementazione del proprio Sistema di Gestione Integrato, l'organizzazione si propone di:

- ✦ instillare la **cultura della qualità** e della sicurezza delle informazioni ai propri dipendenti, rendendoli consapevoli dell'importanza del ruolo di ciascuno;
- ✦ pianificare il proprio SGI sulla base dell'approccio **Risk Based Thinking** e governare i rischi individuati,
- ✦ **gestire le non conformità e gli incidenti in maniera** adeguata in termini di prevenzione, tempestivo riconoscimento e trattamento, poiché le anomalie di processo/prodotto e di sicurezza delle informazioni sortiscono come effetto costi aggiuntivi e possibili danni alle parti interessate, alla propria clientela ed alla propria immagine;
- ✦ **soddisfare le richieste della committenza;**
- ✦ **migliorare continuamente** il prodotto/servizio fornito, in linea con le esigenze di mercato attraverso le indagini di marketing ed i feedback dei clienti ponendo attenzione alla sicurezza delle informazioni e alla protezione dei dati personali;
- ✦ **adeguare** in maniera continua **la capacità e la flessibilità produttiva** dell'azienda, al fine di mantenere un'elevata competitività dei propri prodotti ed un ottimale rapporto qualità/prezzo;
- ✦ conoscere le informazioni gestite nell'ambito delle attività e valutarne la criticità al fine di implementare adeguati livelli di protezione
- ✦ mantenersi **conforme a tutte le leggi e norme applicabili**, rispettare degli impegni di sicurezza stabiliti nei contratti con le parti interessate (SLA), e rispettare le procedure aziendali;

File	Ver	Aggiornamento	Pagina
PL01 Politica per la Qualità e Sicurezza delle Informazioni v1.0.docx	1.0	24.10.2023	1 di 3
<input checked="" type="checkbox"/> Pubblico	<input type="checkbox"/> Interno	<input type="checkbox"/> Confidenziale	

- ✦ **coinvolgere e trasmettere al personale** di tutti i livelli la presente **Politica per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni**;
- ✦ collaborare con partner tecnologici qualificati, che garantiscano affidabilità in termini di sicurezza delle informazioni;
- ✦ **monitorare** in maniera costante l'andamento dei processi e, sulla base di questi, stabilire e raggiungere **obiettivi** per migliorare le proprie performance.

Il **piano di miglioramento** definisce nel dettaglio gli obiettivi di miglioramento, che sono parte integrante della Politica.

A tal fine sono state definite le linee d'indirizzo generali della *mission* aziendale, che si riassumono in:

⇒ **Attenzione al Cliente**

La misurazione della soddisfazione dei nostri Clienti costituisce l'indice di riferimento per l'attuazione dei programmi di miglioramento. Essa si basa:

- ✓ sulla rilevazione diretta della soddisfazione del Cliente da parte della Direzione Commerciale attraverso colloqui informali che si trasformano, nel caso, in **Reclami** successivamente gestiti,
- ✓ sulla rilevazione dei Reclami spontaneamente comunicati dai Clienti al personale **Enghouse Italy S.r.l.**;
- ✓ sulla rilevazione formale della Customer Satisfaction attraverso questionari somministrati ai nostri Clienti.

⇒ **Qualità e sicurezza delle forniture**

Si esprime attraverso:

- ✓ la fornitura di Prodotti e Servizi conformi ai requisiti dei nostri Clienti ed ai parametri qualitativi interni,
- ✓ il costante monitoraggio dei nostri fornitori attraverso alcuni indicatori su aspetti per noi di particolare rilevanza,
- ✓ L'attuazione di procedure atte a certificare la conformità di taluni prodotti approvvigionati ai requisiti tecnici del nostro prodotto.

⇒ **Qualità delle risorse umane**

La consapevolezza della necessità di elevare la competenza ed il coinvolgimento attivo del nostro personale grazie anche alla costante attenzione per la formazione delle risorse è alla base della qualità dell'offerta al cliente e della garanzia della protezione della riservatezza, dell'integrità e disponibilità delle informazioni.

Per assicurare tale competenza, sono stati definiti i processi di gestione della formazione ed il monitoraggio sull'efficacia della stessa.

⇒ **Sicurezza delle informazioni**

File	Ver	Aggiornamento	Pagina
PL01 Politica per la Qualità e Sicurezza delle Informazioni v1.0.docx	1.0	24.10.2023	2 di 3
<input checked="" type="checkbox"/> Pubblico	<input type="checkbox"/> Interno	<input type="checkbox"/> Confidenziale	

La Direzione è convinta che patrimonio informativo debba essere adeguatamente protetto, coniugando l'esigenza di tutela del valore delle informazioni con la necessità di assicurare l'efficienza, l'efficacia e la continuità dei processi di business. Per tale motivo, pone analoga attenzione agli elementi che supportano le informazioni e ne permettono la gestione: l'organizzazione e i processi, le infrastrutture tecnologiche e fisiche, le persone.

⇒ **Attuazione degli obiettivi di business e di sicurezza delle informazioni, della Politica e, più in generale, del Sistema Gestione Integrato**

La Direzione punta ad incrementare:

- ✓ l'efficacia (raggiungimento di risultati concreti) e l'efficienza (raggiungimento di risultati con il minimo dei costi) dei propri processi e del Sistema di Gestione Integrato in generale,
- ✓ l'efficace gestione delle eventuali Non Conformità, incidenti e anomalie riscontrate e la prevenzione di potenziali Non Conformità attraverso tutte le attività eseguite.

Relativamente alle commesse per i Clienti poniamo estrema attenzione alla corretta e massimizzata allocazione delle risorse. Inoltre, i manager responsabili delle commesse sono incentivati a mantenere obiettivi di margine sulle commesse, eliminando tutti i motivi di inefficienza.

⇒ **Il costante impegno al miglioramento degli elementi elencati**

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento relativi alle linee d'indirizzo sopraelencate è attuato grazie all'applicazione delle procedure definite nell'ambito del nostro Sistema di Gestione Integrato.

La presente Politica viene rivalutata periodicamente da parte della Direzione al fine di adeguarla ad eventuali mutamenti di carattere normativo, tecnologico, organizzativo, economico e sociale.

Milano 24.10.2023

File	Ver	Aggiornamento	Pagina
PL01 Politica per la Qualità e Sicurezza delle Informazioni v1.0.docx	1.0	24.10.2023	3 di 3
<input checked="" type="checkbox"/> Pubblico	<input type="checkbox"/> Interno	<input type="checkbox"/> Confidenziale	