

# POLITICA INTEGRATA

Politica Integrata  
Qualità, Ambiente & Carbon  
Footprint, Servizi IT,  
Responsabilità Sociale,  
Sicurezza delle Informazioni e  
Prevenzione della Corruzione



*Making Innovation*

---

La Direzione di Eustema S.p.A. ha istituito un Sistema di Gestione Integrato per garantire e migliorare la qualità dei processi aziendali, in conformità ai requisiti richiesti dai Clienti, dai requisiti cogenti, e dai requisiti richiesti dalle norme ISO 9001, ISO 27001, SA8000, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001 e, al fine di garantire il più alto livello di servizio e la massima garanzia di affidabilità, ha deciso di operare in conformità allo schema ISO/IEC 20000-1 Gestione del Servizio IT.

Inoltre, al fine di dimostrare un approccio responsabile nei confronti dell'Ambiente e del cambiamento climatico, la Direzione ha deciso di valutare la propria impronta di carbonio, cosiddetta Carbon Footprint, intraprendendo il percorso di quantificazione e rendicontazione delle emissioni di gas serra GHG e validando il calcolo delle proprie emissioni in conformità alla norma ISO 14064-1.

La mission di Eustema S.p.A. è soddisfare le esigenze dei suoi Clienti, guadagnare e mantenere la loro fiducia, al fine di essere riconosciuta quale azienda innovativa e affidabile, con un'attenzione particolare tesa a proteggere il patrimonio di informazioni proprio e delle parti interessate.

Tale politica è condivisa con tutte le parti interessate e diffusa ai dipendenti.

### **IMPEGNI**

La presente Politica **impegna** questa Direzione a:

- ✚ garantire la conformità alla Legislazione, alle Normative Vigenti e a requisiti sottoscritti;
- ✚ soddisfare i requisiti previsti dalle norme ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, ISO 14064-1, ISO 45001, ISO 20000-1, ISO 37001 e dello standard SA8000;
- ✚ rispettare i principi degli strumenti internazionali quali Dichiarazione Universale dei diritti umani, convenzioni ILO ed altre norme internazionali riguardanti i diritti umani e del lavoro;
- ✚ vietare la corruzione e rispettare le leggi per la prevenzione della corruzione applicabili all'organizzazione;
- ✚ spiegare l'autorità e l'indipendenza della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione;
- ✚ riconoscere e migliorare i diritti dei lavoratori e le condizioni del luogo di lavoro;
- ✚ garantire il coinvolgimento delle parti interessate;
- ✚ garantire l'impegno per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei Rappresentanti dei lavoratori;
- ✚ fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, secondo quanto determinato dall'analisi del proprio contesto e dalle valutazioni degli specifici rischi SSL;
- ✚ garantire l'impegno ad eliminare i pericoli e a ridurre i rischi per la SSL secondo quanto emerso a seguito della valutazione dei rischi per la SSL;
- ✚ diffondere le modalità per effettuare segnalazioni sui temi inerenti la Responsabilità Sociale mediante comunicazioni mail agli indirizzi: SA8000@eustema.it, SA8000@rina.org, sai-italy@sa-intl.org;
- ✚ effettuare attività di misurazione dei processi aziendali attraverso specifici indicatori di prestazione al fine di programmarne il miglioramento continuo;
- ✚ analizzare e gestire i risultati degli audit interni ed esterni (dell'Ente di Certificazione) per definire ed implementare azioni di miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato;
- ✚ migliorare costantemente le modalità di formazione/informazione del personale sulle politiche e procedure del Sistema di Gestione Integrato dell'Azienda;
- ✚ soddisfare gli SLA concordati con il Cliente nell'erogazione dei servizi IT;
- ✚ tenere aggiornato il "document management" del sistema di gestione dei Servizi IT adeguando e ottimizzando le procedure ai continui cambiamenti aziendali;

- ✚ assicurare che tutto il personale ed i fornitori conoscano e aderiscano alle politiche e alle procedure implementate da Eustema S.p.A., illustrando le conseguenze della non conformità alla presente politica;
- ✚ operare nel rispetto della legislazione e regolamentazione vigente ricercando il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e tutelando la salute e la sicurezza dei lavoratori e della collettività;
- ✚ attuare ogni azione di pianificazione e controllo per prevenire impatti ambientali e/o incidenti e per monitorare le prestazioni ambientali;
- ✚ attuare una corretta gestione dei rifiuti, al fine di ottenere una riduzione delle quantità prodotte e di ricercare le più opportune modalità di raccolta, trasporto e destinazione finale;
- ✚ selezionare le fonti di GHG, i dati e le metodologie adeguate alle esigenze delle parti interessate includendo tutte le emissioni di GHG ritenute rilevanti;
- ✚ esprimere quantitativamente gli effetti prodotti sul clima dai cosiddetti gas serra derivanti in maniera diretta ed indiretta alle attività svolte da Eustema S.p.A.;
- ✚ mantenere un elevato livello di competenze tecniche del proprio personale al fine di garantire costantemente il rispetto degli SLA contrattuali ed il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

#### **INDIRIZZI GENERALI**

Nell'ottica del miglioramento continuo la Direzione stabilisce i seguenti **indirizzi generali** che guideranno gli obiettivi dell'anno in corso, il cui raggiungimento verrà riesaminato periodicamente:

- ✚ mantenere attivo il Sistema di Gestione Integrato dell'Azienda riesaminandone l'efficienza e l'efficacia, tendendo sempre al miglioramento continuo delle prestazioni;
- ✚ tenere conto, nella gestione dei servizi IT, delle linee guida ITIL;
- ✚ misurare le performance del Sistema di Gestione Integrato dell'Azienda attraverso specifici indicatori di prestazione per conseguire il miglioramento continuo;
- ✚ prevedere piani di formazione/informazione del personale, in particolar modo dei neoassunti, sulle tematiche relative allo sviluppo del Sistema di Gestione Integrato dell'Azienda;
- ✚ prevedere percorsi di crescita professionale del personale su tecnologie emergenti e innovative;
- ✚ incrementare l'individuazione di soluzioni innovative per innovare l'offerta e/o per particolari esigenze dei Clienti;
- ✚ assicurare il miglioramento continuo dei servizi erogati garantendo continui interventi tecnologici al fine di aumentare l'automatizzazione e la qualità dei servizi stessi;
- ✚ condividere la presente politica con tutte le parti interessate;
- ✚ raccogliere, aggiornare e monitorare le esigenze delle parti interessate individuate;
- ✚ garantire ai Clienti un elevato grado di sicurezza, in termini di riservatezza, integrità e disponibilità dell'informazione;
- ✚ monitorare e gestire i rischi e le opportunità aziendali;
- ✚ pianificare ed eseguire audit presso i fornitori considerati critici;
- ✚ assicurare il miglioramento delle misure di sicurezza logica, fisica ed organizzativa adottate all'interno del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni, prevedendo anche la revisione dei sistemi di protezione della rete e sugli asset aziendali;
- ✚ garantire il rispetto delle Norme di SSL applicabili all'azienda nei confronti dei propri lavoratori e delle parti interessate coinvolte nei processi operativi;

- + promuovere il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori ed in particolare dei rappresentanti dei lavoratori nel processo di valutazione dei rischi e mitigazione dei pericoli SSL;
- + mettere in atto tutte le azioni sostenibili di prevenzione all'inquinamento;
- + sensibilizzare i dipendenti attraverso idonei programmi di informazione e formazione, affinché il personale di ogni livello assicuri l'applicazione efficace del Sistema di Gestione Ambientale nell'ambito delle proprie responsabilità;
- + sensibilizzare i dipendenti attraverso idonei programmi di informazione e formazione affinché il personale di ogni livello assicuri l'applicazione efficace del Sistema di Gestione SSL nell'ambito delle proprie responsabilità e riesca a monitorare i *near misses* al fine di prevenire infortuni, incidenti e malattie professionali;
- + coinvolgere le figure afferenti al Servizio di Prevenzione e Protezione negli audit di certificazione ISO 45001 e nei successivi audit di mantenimento;
- + promuovere e diffondere la cultura "ambientale" a tutte le parti interessate compresi clienti, partners, fornitori, ecc.;
- + tenere conto, nel processo di qualifica e valutazione dei fornitori dei criteri di prestazione ambientale;
- + promuovere il più possibile "lo Smart Working", favorendo così una mobilità sostenibile di dipendenti e collaboratori;
- + privilegiare acquisti sostenibili e/o eco compatibili;
- + gestire i rifiuti prodotti favorendo il riciclo ed il recupero ove possibile;
- + intervenire con azioni finalizzate a ridurre, per quanto possibile, le emissioni GHG;
- + incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di ritorsioni;
- + garantire che tutte le informazioni, le risorse e le soluzioni adottate da Eustema per la gestione della sicurezza, siano conformi alle norme cogenti ed ai requisiti dei regolamenti esistenti (compresi aggiornamenti in materia di regolamenti e leggi in materia di sicurezza e in materia di protezione dei dati personali - D. Lgs. 196/03, del Regolamento Europeo 679/2016 e del D.lgs 101/2018), anche prevedendo l'introduzione di nuovi processi aziendali.

In generale, con riferimento ai principi generali e specifici contenuti nel presente documento, si fa presente che anche la società controllata EuForLegal S.r.l. recepisce la Politica in oggetto adeguandola alle proprie dimensioni e al proprio contesto organizzativo ed operativo.

La Direzione