

## POLITICA AZIENDALE INTEGRATA

---



## POLITICA AZIENDALE INTEGRATA

La System House S.r.l. ha adottato un Sistema di Gestione Integrato, improntato al conseguimento, al mantenimento e al miglioramento dei requisiti specificati nelle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018, SA 8000:2014, UNI CEI ISO/IEC 27001:2017, ISO 37001:2016, ISO 18295-1 e ISO 18295-2:2017, UNI EN ISO 22301:2019, ISO/IEC 20000-1:2018, UNI CEI ISO 50001:2018, ISO 14064, UNI/PdR 125:2022

L'azienda si impegna: ad attuare una Politica appropriata al proprio contesto; a mantenere elevati standard qualitativi, focalizzando la propria attenzione sul soddisfacimento dei clienti; a tutelare l'ambiente e il territorio; ad assicurare condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; a garantire il pieno rispetto dei diritti umani e del lavoro; ad assicurare la sicurezza delle informazioni; a prevenire e ridurre il rischio di commissione reati di corruzione.

La System House:

- ricerca un dialogo aperto con il pubblico e le parti interessate al fine di diffondere i propri principi, divulgare la Politica ed ha determinato fattori esterni e interni che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il Sistema di Gestione Integrato;
- ha sviluppato programmi e obiettivi per il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato, mettendo a disposizione risorse umane preparate in misura adeguata alle attività svolte e sufficienti risorse materiali;
- ha potenziato l'attività di formazione e informazione, per coinvolgere i lavoratori e renderli consapevoli dell'importanza di ogni loro azione.

## Per la UNI EN ISO 9001:2015

System House opera in regime di Total Quality Management, al fine di soddisfare le aspettative dei propri clienti, offrendo loro soluzioni efficienti e innovative, ottenute attraverso la cooperazione e il lavoro sinergico tra le diverse funzioni aziendali.

### *Impegno della direzione*

La direzione si impegna a fornire le risorse necessarie per implementare e mantenere un sistema di gestione totale della qualità efficace in tutta l'organizzazione. Inoltre, si impegna a monitorare costantemente le performance dell'organizzazione, fissando obiettivi di qualità e identificando opportunità di miglioramento. L'azienda focalizza l'attenzione sui clienti e sulle parti interessate; adotta un approccio per processi, per pianificare, controllare e migliorare le proprie attività; promuove un adeguato senso di proattività nella gestione dei rischi; persegue il miglioramento continuo del proprio sistema.

Con riferimento alla UNI EN ISO 9001:2015, gli *obiettivi* che l'azienda si pone sono i seguenti:

- Miglioramento dei processi dell'organizzazione, attraverso l'implementazione di buone pratiche e la standardizzazione dei processi operativi e di gestione;
- Mantenere la propria attività su elevati standard qualitativi, garantendo il rispetto dei requisiti contrattuali e cogenti, al fine di ottenere la completa soddisfazione del Cliente;
- Monitorare le performance attraverso in sistema di monitoraggio dedicato e identificando le opportunità di miglioramento;
- Definire in modo chiaro i compiti e le responsabilità interne, al fine di assicurare il coinvolgimento di tutto il personale;
- Diffondere a tutto il personale, mediante incontri di formazione e addestramento, una cultura della qualità e coinvolgerlo costantemente nel processo di miglioramento;
- Introdurre la prevenzione come costante principio operativo, incoraggiando l'analisi delle cause dei problemi e razionalizzando i controlli sul processo, al fine di diminuire i costi dovuti alla non qualità;
- Individuare, valutare e coinvolgere i fornitori, in modo da garantire un continuo miglioramento del prodotto acquistato grazie alla creazione di un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia;
- Fissare annualmente obiettivi specifici e misurabili nell'ottica della soddisfazione continua dei clienti e del miglioramento continuo attraverso il controllo dei processi e l'analisi di adeguati indicatori della performance aziendale e della soddisfazione dei clienti.
- Coinvolgere i fornitori, tramite la loro valutazione e selezione, in funzione di standard qualitativi da condividere e perseguire con gli stessi.

*Miglioramento continuo*

La nostra organizzazione si impegna a migliorare continuamente la propria gestione della qualità, attraverso l'implementazione di azioni di miglioramento e di monitoraggio costante delle proprie performance.

## Per la UNI EN ISO 14001:2015

La System House pone il proprio impegno in materia ambientale al pari di tutte le altre esigenze di tipo gestionale e organizzativo, comunicando alle parti interessate le principali indicazioni in termini di impatto e prestazioni ambientali, fornendo informazioni precise e non ingannevoli.

L'azienda nel predisporre e attuare il proprio Sistema di Gestione Integrato prende in considerazione l'intero ciclo vita dei beni o dei servizi acquistati e/o utilizzati.

Periodicamente e sistematicamente:

- pianifica e mette in atto gli obiettivi ambientali e i relativi traguardi;
- controlla con continuità l'andamento di tali programmi, apportando, se necessario, le opportune azioni correttive.

L'azienda si impegna a tutelare e proteggere l'Ambiente valutando la gestione dei propri processi produttivi al fine di:

- ridurre ogni forma di impatto ambientale;
- digitalizzare processi al fine di ridurre il consumo di carta e toner;
- ottimizzare l'utilizzo di risorse energetiche, evitando gli sprechi, e utilizzando le migliori tecnologie disponibili;
- orientarsi su forme di energia alternativa e a basso impatto ambientale.

L'organizzazione nel rispetto di leggi, regolamenti, ordini e discipline promuove i livelli di qualità della vita umana, attraverso la salvaguardia ed il miglioramento delle condizioni dell'ambiente e l'utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali.

L'azienda si impegna inoltre in conformità alle disposizioni del regolamento 1221/2009 Sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS = Eco-Management and Audit Scheme) a:

- redigere una Dichiarazione Ambientale (DA) e sua convalida (previa verifica) da parte di un Verificatore ambientale (accredito o abilitato a seconda della scelta del Paese membro in cui avviene la registrazione)
- della registrazione ufficiale dell'Organismo Competente (in Italia il Comitato per l'Ecolabel e per l'Ecoaudit – Sezione EMAS) per poter ottenere anche l'uso del logo Emas;

Infine, System House si impegna ad aderire ad EMAS in quanto da un'analisi interna ha ritenuto che ciò possa avere delle ricadute importanti per quanto concerne:

- la riorganizzazione interna e conseguente crescita dell'efficienza;
- la riduzione dei costi a seguito di una razionalizzazione nell'uso delle risorse e nell'adozione di tecnologie più pulite;
- la crescita della motivazione dei dipendenti e della loro partecipazione, con conseguente riduzione delle conflittualità interne;

- la creazione di un rapporto di maggiore fiducia con gli organismi preposti al controllo ambientale e con quelli che rilasciano le autorizzazioni;
- la riduzione delle probabilità di eventi che possono arrecare danno all'ambiente;
- maggiori garanzie in termini di certezza del rispetto delle normative ambientali;
- la crescita delle conoscenze tecnico-scientifiche e loro uso per il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali;
- la riduzione del carico burocratico (corsie preferenziali) per le organizzazioni aderenti ad EMAS;
- maggiori garanzie di accesso ai finanziamenti per le piccole imprese;
- l'incremento del valore patrimoniale per la garanzia di una corretta gestione ambientale che ne esalta la valutazione.

## Per la UNI ISO 45001:2018

La System House considera fondamentale la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, che persegue rispettando interamente la legislazione vigente e diffondendo una cultura basata sulla prevenzione e la sensibilizzazione in materia. La responsabilità della sicurezza è affidata a tutti i lavoratori, ciascuno secondo le proprie competenze e possibilità.

System House si impegna a perseguire un costante incremento delle performance in materia di sicurezza, controllando le attività, valutando i rischi, formando e informando adeguatamente le risorse umane, coinvolgendo i lavoratori e i loro rappresentanti, mettendo in atto piani di miglioramento continuo.

L'azienda promuove ogni azione diretta a far sì che le sue attività non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro delle risorse umane e di tutte le parti interessate e dichiara di:

- Introdurre e mantenere aggiornate procedure di gestione e sorveglianza, per il costante controllo della salute e dell'incolumità del personale e per gli interventi da effettuare in situazioni non conformi, anomale o di emergenza.
- Impegnarsi a mettere in atto interventi di coinvolgimento attivo dei lavoratori.
- Identificare i pericoli delle attività e valutare in modo anticipato i rischi per il personale, per poter adottare soluzioni in grado di prevenire infortuni e/o patologie professionali e minimizzare, per quanto tecnicamente possibile, l'accadimento.
- Sensibilizzare appaltatori e fornitori e a loro richiedere il rispetto delle politiche, delle leggi e degli impegni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori adottati.

La System House, nell'ambito del sistema 45001, è impegnata a perseguire i seguenti obiettivi:

1. Garantire un ambiente di lavoro sicuro e salutare per i lavoratori dell'organizzazione e quelli che operano in suo nome.
2. Proteggere i lavoratori e le parti interessate dai rischi associati alle attività dell'organizzazione.
3. Mantenere la conformità con le normative applicabili sulla salute e sicurezza sul lavoro.
4. Migliorare continuamente il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, attraverso l'identificazione delle opportunità di miglioramento e l'implementazione di azioni correttive e preventive.
5. Coinvolgere i lavoratori dell'organizzazione nella promozione di una cultura della sicurezza, attraverso la formazione e la sensibilizzazione sui rischi associati alle loro attività e la diffusione di comportamenti sicuri sul lavoro.

6. Mantenere un ambiente di lavoro sicuro e salutare per i visitatori, i clienti e le parti interessate esterne che entrano in contatto con l'organizzazione.
7. Ridurre al minimo gli incidenti e le malattie professionali, attraverso la prevenzione e la gestione dei rischi associati alle attività dell'organizzazione.
8. Migliorare la reputazione dell'organizzazione attraverso la dimostrazione dell'impegno per la salute e la sicurezza sul lavoro e la riduzione degli incidenti e delle malattie professionali.



## Per la SA 8000:2014

La System House conferma l'importanza di sviluppare un ambiente di lavoro socialmente responsabile e di favorire la crescita professionale di tutti i dipendenti, nel rispetto di tutte le leggi locali, nazionali e internazionali (ILO) e dei diritti umani (ONU), anche nei confronti di tutte le parti interessate (stakeholders).

È volontà e impegno dell'azienda, che i principi di responsabilità sociale siano seguiti da tutti i fornitori nazionali ed internazionali coinvolti nella catena di fornitura dei prodotti oggetto della sua attività.

A tale scopo la System House si impegna affinché nell'ambiente di lavoro interno e nella catena di fornitura sia garantito il rispetto dei seguenti requisiti.

CONDIZIONI DI LAVORO FONDAMENTALI: rispetto della libertà e della dignità dei dipendenti e soci.

In particolare, si focalizza l'attenzione su quanto segue:

1. LAVORO INFANTILE E MINORILE, è vietato l'impiego di lavoro infantile e minorile;
2. LAVORO FORZATO E OBBLIGATO, è vietato l'impiego di lavoro forzato e obbligato; è proibito impiegare personale contro la propria volontà e ricorrere ad ogni forma di lavoro sotto la minaccia di punizioni;
3. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI, è garantito il diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro. System House mette a disposizione un posto di lavoro sicuro e salubre, ai sensi del D. Lgs. 81/2008 con particolare riferimento ad una attenta valutazione e gestione dei rischi e ad un programma di formazione adeguato. System House ha definito procedure per la gestione dei casi di emergenza che possano verificarsi; l'azienda ha nominato il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) ed è stato eletto il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
4. LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA, viene rispettato il diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva;
5. DISCRIMINAZIONE, è vietata ogni forma di discriminazione e il suo sostegno in base a razza, ceto sociale, origine nazionale, casta, nascita, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o ogni altra condizione che potrebbe comportare la discriminazione;
6. PROCEDURE DISCIPLINARI, System House garantisce di trattare il personale con dignità e rispetto, non sostiene o tollera l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale al personale e non permette trattamenti severi o inumani.
7. ORARIO DI LAVORO E SALARIO, viene garantito il diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto; l'azienda garantisce il riconoscimento dello stipendio previsto dalla legislazione e dal contratto collettivo vigente. L'orario di lavoro non deve superare quello previsto dai contratti di lavoro e dagli accordi con le organizzazioni sindacali.
8. PARITA' DI SALARIO, viene garantito il diritto alla parità di salario tra uomo e donna a parità di mansione svolta. Il diritto di pari opportunità deve essere rispettato anche in fase di assunzione o dimissione e in caso

di promozione e formazione. È vietata qualsiasi forma di discriminazione, inclusa l'esclusione o la preferenza basata sulla razza, ceto sociale, origine nazionale, casta, nascita, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o su ogni altra condizione che potrebbe comportare la discriminazione

9. SISTEMA DI GESTIONE ETICO SOCIALE, in tema di monitoraggio e miglioramento continuo, System House si impegna a:

- Definire ed aggiornare costantemente la Politica e applicare tutti i requisiti della norma SA 8000:2014 e tutte le norme nazionali ed internazionali, rispettando gli strumenti internazionali previsti nella sezione II della Norma SA 8000:2014;
- Definire in modo chiaro e documentato i ruoli, le responsabilità e le autorità delle risorse umane nel sistema di gestione etico sociale in conformità alla norma SA 8000:2014;
- Esaminare periodicamente l'efficacia del sistema ed apportare azioni correttive, se necessarie, a seguito dell'individuazione di non conformità;
- Assicurare che tutto il personale riceva adeguata formazione sui requisiti della norma e sia definito un sistema di monitoraggio dell'efficacia del Sistema SA 8000:2014;
- Selezionare e valutare i fornitori sulla base delle loro capacità a soddisfare i requisiti della norma.

Per assicurare che la presente Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali e da tutti i collaboratori, la Direzione ha messo in atto le seguenti iniziative:

- Implementazione di un Sistema Etico conforme alla norma SA 8000:2014 nell'obiettivo primario di migliorare continuamente le proprie prestazioni;
- Esposizione in visione a tutte le risorse umane di una copia della presente Politica;
- Riunioni della Direzione Aziendale, Responsabile Etico Sociale, Rappresentante dei Lavoratori e lavoratori;
- Formazione periodica delle risorse umane;
- Informazione e comunicazione al personale e agli stakeholders, che è stato volontariamente scelto di aderire ai requisiti dello standard SA 8000.

System House intende infine dare rilievo al ruolo delle proprie risorse umane, affidando ad esse il compito di attuare un continuo miglioramento qualitativo nei propri obiettivi e di proporre strumenti ed idee per il perseguimento di tale incremento qualitativo.

**Per la UNI CEI ISO/IEC 27001:2017**

Il Sistema Informativo (inclusivo delle risorse tecnologiche, hardware, software, dati, documenti elettronici, reti telematiche e delle risorse umane dedicate alla loro amministrazione, gestione e utilizzo) rappresenta uno strumento di primaria importanza per il conseguimento degli obiettivi strategici e operativi della società, in considerazione della criticità dei processi aziendali che dipendono da esso.

Tutte le informazioni che vengono create o utilizzate dall'azienda sono da salvaguardare e debbono essere protette secondo la classificazione attribuita. Le informazioni dalla loro creazione, durante il loro utilizzo fino alla loro eliminazione devono essere gestite in modo sicuro accurato e affidabile e devono essere prontamente disponibili per gli usi consentiti.

È da intendersi con utilizzo dell'informazione qualsiasi forma di trattamento che si avvalga della di supporti elettronici cartacei o consista in una qualsiasi forma la comunicazione verbale.

La System House ha definito un insieme di procedure, che fanno parte del proprio Sistema di Gestione Integrato, al fine di gestire e salvaguardare i seguenti aspetti della sicurezza delle informazioni:

- L'organizzazione nel suo complesso
- La gestione dei dispositivi portatili
- La gestione degli asset
- Il controllo degli accessi
- L'uso dei controlli crittografici
- La sicurezza fisica alle zone
- La sicurezza delle attività operative
- La sicurezza delle comunicazioni
- Le relazioni con i fornitori
- La gestione degli incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni
- La gestione della continuità operativa

La System House si impegna ad operare nel rispetto delle migliori best practices, tramite i seguenti principi:

- Analisi e gestione del rischio in funzione della classificazione della sicurezza delle informazioni ed individuazione dei controlli;
- Implementazione sui sistemi ICT delle misure di protezione funzionali ad una corretta gestione della sicurezza delle informazioni;

- Prevenzione e gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni, attraverso la registrazione degli eventi, ai fini di analisi e miglioramento;
- Aggiornamento dei programmi di difesa
- Attuazione di formazione e sensibilizzazione in materia
- Predisposizione di tutte le azioni necessarie per perseguire gli obiettivi di sicurezza, tutelando gli attributi di Riservatezza, Integrità e Disponibilità dei dati.

## Per la ISO 37001:2016

La System House è impegnata nella prevenzione, gestione e mitigazione del rischio di corruzione. Siamo consapevoli dell'importanza di operare in modo etico e di prevenire ogni forma di corruzione, sia essa attiva o passiva, interna o esterna, diretta o indiretta.

Siamo attivamente impegnati a promuovere la cultura dell'integrità e dell'etica professionale, per garantire il rispetto delle normative applicabili e proteggere la reputazione dell'organizzazione.

L'organizzazione svolge attività per prevenire la corruzione, in accordo con gli standard previsti dalla ISO 37001:2016. L'azienda si impegna a:

- promuovere comportamenti corretti ed integri, vietando ad ogni livello la corruzione;
- perseguire i principi del Codice Etico e del Regolamento disciplinare aziendale;
- operare in conformità al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (d.lgs 231/01);
- svolgere le proprie attività seguendo condotte etiche, distanti da situazioni illecite sia con soggetti pubblici che privati;
- osservare tutte le leggi, norme e regolamenti in materia di contrasto alla corruzione, nazionali e internazionali, rispettando la legislazione vigente in materia di prevenzione e contrasto della corruzione, in Italia e in qualsiasi Paese dove l'organizzazione si trovi ad operare, con il coinvolgimento dei dipendenti, dei collaboratori a qualsiasi titolo, e di tutti i soggetti che operano a favore e/o sotto il controllo dell'organizzazione;
- identificare, riesaminare e raggiungere gli obiettivi in linea con la ISO 37001:2016;
- identificare le aree di rischio potenziale e attuare azioni idonee a minimizzare i rischi;
- sensibilizzare e formare i propri dipendenti alle tematiche della prevenzione della corruzione;
- coinvolgere e sensibilizzare i soci in affari affinché adottino politiche e azioni rispettose delle prescrizioni di legge e coerenti con gli obiettivi aziendali;
- incoraggiare segnalazioni basate su una ragionevole convinzione, senza paura di ritorsioni;
- assicurare l'indipendenza della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione;
- garantire che il sistema venga monitorato e migliorato continuamente.

L'azienda vieta comportamenti che riguardano:

- l'accettazione o l'offerta di pagamenti, vantaggi economici o altre utilità da soggetti pubblici o privati;
- la ricezione di denaro o altre utilità, finalizzata alla commissione di atti in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio e di fedeltà, provocando danno all'azienda;
- minacce o ritorsioni nei confronti di soggetti che si rifiutano di commettere atti di corruzione.

La System House assicura il coinvolgimento delle varie funzioni aziendali e la formazione delle risorse umane nell'ambito del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (d.lgs 231/01) e del sistema anticorruzione. La presente Politica viene messa a disposizione delle parti interessate, con l'indicazione che la violazione dei principi in essa contenuti costituisce illecito disciplinare.

**Per la UNI EN ISO 22301:2019**

La System House in ambito di *Sicurezza delle informazioni e continuità operativa* si impegna a:

- adottare misure tecniche e organizzative volte ad assicurare la salvaguardia della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni gestite;
- adottare misure di sicurezza conformi ai requisiti di business aziendali, alle normative vigenti e agli obblighi contrattuali;
- assicurare la sicurezza dei dati nei prodotti software sviluppati e forniti con utilizzo di protocolli standard internazionali per la crittografia e la trasmissione dei dati, accesso agli applicativi tramite credenziali profilate e personalizzate, gestione dei parametri di definizione per le policy delle password, soluzioni cloud e backup automatici dei dati, utilizzo di tecnologie consolidate hardware e software di protezione contro le intrusioni;
- garantire la sicurezza delle informazioni e i dati dei clienti in modo da assicurare la continuità del business aziendale, minimizzare i danni e massimizzare il ritorno degli investimenti e delle opportunità commerciali;
- proteggere le risorse informatiche aziendali attraverso la selezione e l'applicazione di appropriate misure precauzionali che favoriscano il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Inoltre, System House si impegna a perseguire in modo sistematico e pianificato obiettivi di continuità operativa. Tali obiettivi possono includere:

- Obiettivi minimi di continuità operativa (MBCO): minimo livello di servizi e/o prodotti accettabile per l'organizzazione per raggiungere i propri obiettivi di business durante un'interruzione;
- Obiettivi di massima interruzione accettabile (MAO): tempo impiegato dagli impatti negativi, che potrebbero insorgere a causa di mancata fornitura di un prodotto/erogazione di un servizio o svolgimento di un'attività, per diventare intollerabile;
- Obiettivi di massimo tollerabile periodo di interruzione (MTPD): tempo impiegato dagli impatti negativi, che potrebbero insorgere a causa di mancata fornitura di un prodotto/erogazione di un servizio o di svolgimento di un'attività, per diventare intollerabili;
- Obiettivi di punto di recupero (RPO): punto in cui informazioni utilizzate da un'attività devono essere recuperate per consentire all'attività di riprendersi;
- Obiettivo di tempo di recupero (RTO): periodo di tempo, dopo un incidente, entro cui il prodotto o il servizio deve essere ripristinato, o l'attività deve essere ripristinata, o le risorse devono essere recuperate;

### Gli obiettivi di controllo operativo

Al fine di perseguire gli obiettivi di continuità operativa, System House pianifica e persegue specifici obiettivi di controllo operativo per il trattamento dei rischi di continuità operativa. Tali obiettivi sono richiamati dai piani di continuità operativa ed includono:

obiettivi di continuità operativa per gli asset critici per l'erogazione dei propri servizi, inclusi i beni ed i servizi approvvigionati;

obiettivi di continuità operativa per i processi critici per l'erogazione dei propri servizi;

obiettivi di continuità operativa per i servizi erogati ai propri clienti, eventualmente declinati per singolo cliente o tipologia di clienti.

Al fine di perseguire i propri obiettivi di continuità operativa System House ha adottato un sistema integrato di gestione per la continuità operativa conforme allo standard ISO 22301.

Il Sistema di gestione per la continuità operativa è stato integrato all'interno del sistema di gestione aziendale ed è stato pianificato in modo da considerare aspetti di Governance e di Sistema di Controllo Interno, aspetti di Risk Management (con riferimento alle linee guida dello standard ISO 31000) e aspetti di Compliance (con riferimento alle linee guida dello standard ISO 19600).

System House si impegna ad adeguare e a migliorare continuamente il proprio Sistema di Gestione per la continuità operativa e a sensibilizzare e formare i propri stakeholders in merito alla sua corretta applicazione.



## Per la ISO/IEC 20000-1:2018

La System House si impegna a fornire servizi IT di alta qualità e affidabilità. Per raggiungere questi obiettivi, abbiamo implementato un sistema di gestione, in conformità con la norma ISO 20001:2018, che stabilisce i requisiti per la gestione dei servizi IT.

### *Impegno della direzione*

La direzione si impegna a fornire le risorse necessarie per implementare e mantenere il sistema e che lo stesso sia efficiente per tutta l'organizzazione; monitorando le performance, fissando obiettivi e identificando opportunità di miglioramento.

### *Gestione dei servizi IT*

Per gestire i servizi IT in qualità, l'organizzazione implementerà le seguenti misure:

1. Miglioramento dei nostri processi IT, attraverso l'adozione di buone pratiche ITIL e processi di gestione standardizzati.
2. Monitoraggio costante delle performance IT, con un sistema di monitoraggio dedicato e identificazione delle opportunità di miglioramento.
3. Gestione efficace degli incidenti, delle richieste e dei problemi relativi, tramite processi conformi alla norma.
4. Formazione e coinvolgimento del personale dell'organizzazione, sul tema della gestione dei servizi IT e per promuovere la cultura della qualità.

### *Obiettivi di qualità*

La System House nell'ambito del proprio sistema di gestione dei servizi si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- la soddisfazione di tutti gli stakeholder;
- fornire soluzioni tecnologicamente avanzate;
- rispettare gli impegni ed i livelli di servizio concordati con il committente;
- adottare un approccio basato sui rischi (risk based thinking);
- aggiornare le competenze e conoscenze del personale, in base all'evolversi delle tecnologie, del contesto di riferimento, dell'organizzazione e delle esigenze dei propri stakeholder;
- operare nel rispetto di tutte le norme di legge applicabili;
- proteggere adeguatamente le informazioni trattate in modo da garantirne la riservatezza, integrità e la disponibilità ai soli soggetti autorizzati;
- garantire la disponibilità e la continua operatività dei servizi erogati;
- garantire il controllo di tutta la catena di fornitori, che supportano i servizi del sistema di gestione dei servizi;

- definire KPI (Key Performance indicator) e target e monitorarli al fine di verificare con continuità le prestazioni dei processi.

*Miglioramento continuo e revisione del sistema di gestione dei servizi IT*

La System House si impegna a valutare periodicamente il proprio sistema di gestione dei servizi IT, operando la revisione delle performance IT, individuando le opportunità di miglioramento e aggiornando i processi.

## Per la UNI CEI ISO 50001:2018

La System House si impegna a sviluppare una politica energetica sostenibile che permetta di: raggiungere concreti obiettivi di sostenibilità, ridurre l'impatto ambientale e migliorare l'efficienza energetica. Il presente documento è conforme alla norma ISO 50001:2018, che stabilisce i requisiti per la gestione dell'energia.

### *Impegno della direzione*

La direzione si impegna a fornire le risorse necessarie per implementare e mantenere un sistema di gestione dell'energia efficace in tutta l'organizzazione, oltre che a monitorare le performance energetiche, attraverso obiettivi di efficienza da traguardare e identificando opportunità di miglioramento da perseguire.

### *Efficienza energetica*

L'organizzazione si impegna a migliorare continuamente la propria efficienza energetica, monitorando costantemente e regolarmente i consumi e valutando i processi produttivi e di sistema. L'organizzazione implementerà le seguenti misure:

1. Miglioramento dell'efficienza energetica dei processi, attraverso la riduzione dei consumi di energia, e l'implementazione di tecnologie innovative.
2. Riduzione dei nostri consumi energetici attraverso l'implementazione di pratiche di conservazione dell'energia, quali la riduzione del consumo energetico degli edifici, l'utilizzo di illuminazione a LED, l'ottimizzazione del controllo del clima e l'utilizzo di energia rinnovabile.
3. Identificazione e monitoraggio delle opportunità di miglioramento delle prestazioni energetiche dell'organizzazione, tramite un sistema di monitoraggio e di analisi delle performance energetiche.
4. Formazione e coinvolgimento del personale, in modo da sensibilizzare tutti sul tema dell'efficienza energetica e promuovere la cultura della sostenibilità.

### *Obiettivi energetici*

L'organizzazione si impegna a stabilire obiettivi energetici per ridurre il proprio consumo, promuovendo la sostenibilità e migliorando la propria efficienza. Tali obiettivi energetici saranno stabiliti a partire dalle informazioni raccolte sulle prestazioni energetiche dell'organizzazione.

### *Miglioramento continuo e revisione del sistema di gestione dell'energia*

L'organizzazione valuterà in modo continuo le opportunità di miglioramento, identificando le aree in cui è possibile ridurre i consumi energetici, migliorare l'efficienza dei processi e ridurre l'impatto ambientale.

**Per la UNI/PdR 125:2022**

La System House si impegna a promuovere la parità di genere in tutte le sue attività e a prevenire ogni forma di discriminazione basata sul genere.

L'azienda riconosce l'importanza di una società inclusiva e diversa, dove ogni individuo ha la possibilità di svilupparsi e raggiungere il suo pieno potenziale, indipendentemente dal genere.

Per raggiungere questo obiettivo, ci adoperiamo per:

- Promuovere l'uguaglianza di opportunità per uomini e donne in tutte le nostre politiche e pratiche.
- Prevenire ogni forma di discriminazione basata sul genere, inclusi stereotipi e pregiudizi.
- Garantire equità salariale, per uomini e donne, a parità di mansioni in totale accordo al CCNL di riferimento
- Promuovere la formazione e lo sviluppo professionale dei dipendenti, indipendentemente dal genere.
- Rafforzare la diversità di genere nei nostri processi di selezione e di promozione.
- Favorire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso, dove ogni individuo è trattato con dignità e rispetto, indipendentemente dal genere.
- Promuovere la conciliazione tra vita professionale e vita privata, attraverso politiche e pratiche di lavoro flessibili e sostenibili.
- Collaborare con le organizzazioni e le istituzioni che promuovono la parità di genere e combattere ogni forma di violenza e discriminazione di genere.

Siamo convinti che la diversità di genere sia un fattore di arricchimento e di innovazione, e che la promozione dell'uguaglianza di genere sia un imperativo morale e un valore fondamentale per la nostra organizzazione.

.....

Il presente documento viene reso disponibile a tutte le parti interessate e viene periodicamente riesaminato, per verificarne la congruenza e l'adeguatezza nei confronti dell'organizzazione e delle norme volontarie e cogenti. I contenuti del presente documento sono disponibili tramite i canali di informazione aziendale.

Roma, 13/04/2023

L' Amministratore Unico



**SYSTEM HOUSE S.r.l**  
Via Ostiense, 131/L  
00154 ROMA (RM)  
P.IVA 00620080804

---