

POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ, DELL'AMBIENTE, DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Zucchetti Informatica è una società specializzata nella progettazione, nello sviluppo di infrastrutture IT (dal networking ai sistemi, dalla sicurezza informatica ai servizi IT correlati) e nella fornitura di soluzioni hardware e software.

Dal 1983 Zucchetti Informatica supporta l'attività delle aziende italiane di qualsiasi tipologia e dimensione, offrendo una gamma completa di soluzioni IT in grado di migliorare la qualità dell'ambiente di lavoro, aumentare la redditività e garantire al Cliente la possibilità di differenziarsi per immagine, prestigio e prestazioni.

Zucchetti Informatica da sempre adotta una politica per la qualità basata su due linee guida: la centralità delle esigenze del Cliente e la ricerca dell'eccellenza in tutti i prodotti/servizi che, unite alla competenza e alla specializzazione delle nostre persone, consentono di raggiungere la costante e crescente soddisfazione dei clienti. La nostra *mission* consiste nell'essere il punto di riferimento per le aziende che considerano l'IT l'alleato determinante per lo sviluppo del proprio business.

La Direzione, consapevole del proprio ruolo e dei propri obblighi nei confronti dei Clienti, dell'ambiente e dei propri collaboratori, ha da anni intrapreso il percorso del miglioramento continuo delle proprie prestazioni, sottoponendosi senza esitazione alla verifica di soggetti terzi che hanno riconosciuto e "certificato" la qualità del proprio "modus operandi", l'attenzione nel rispetto delle normative e la capacità di soddisfare con pienezza le richieste e le aspettative dei clienti.

Per questo, la presente Politica si propone di essere uno strumento di comunicazione attendibile, trasparente ed efficace, attraverso il quale Zucchetti Informatica Spa rende consapevole, i dipendenti, i clienti, i fornitori, gli enti pubblici, le associazioni di categoria, etc. in merito alle proprie attività, prestazioni, aspetti, programmi e obiettivi di qualità, di rispetto dell'ambiente e di sicurezza e salute dell'ambiente di lavoro.

L'Alta Direzione definisce e rende nota all'interno della Società la Politica Aziendale mediante il presente documento e la documentazione del Sistema di Gestione Aziendale e viene comunicata e resa disponibile all'esterno a clienti, fornitori e a tutti i terzi interessati.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Zucchetti Informatica è certificata **ISO 9001 – ISO 14001 EMAS e ISO 45001** per la sede di Lodi, di via Polenghi Lombardo 9 e per il magazzino in via San Fereolo 9, per le seguenti attività "Fornitura di soluzioni hardware e software, servizi di installazione e manutenzione, consulenza informatica ed assistenza sistemistica, progetti personalizzati, gestione e conduzione tecnica e operativa di sistemi informativi dei clienti".

Inoltre, è certificata **ISO 20000-1** per la sede di Lodi in via Polenghi Lombardo 9 per le seguenti attività "Erogazione di service IT e per la gestione dell'assistenza di sistemi informativi integrati delle postazioni di lavoro e delle periferiche. Servizi di Service Desk."

PRINCIPI

I principi a cui si ispira Zucchetti Informatica nelle sue attività sono:

- Focalizzazione sul cliente: Zucchetti Informatica dipende dai propri clienti e pertanto cerca di soddisfare le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.
- Leadership: Zucchetti Informatica definisce in modo chiaro le responsabilità del personale e degli utenti in relazione ai requisiti dei propri sistemi di gestione.
- Partecipazione attiva delle persone: Zucchetti Informatica è consapevole che le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione.
- Approccio per processi: Zucchetti Informatica favorisce un approccio per processi al fine di perseguire i risultati desiderati con maggior efficienza.
- Miglioramento: il miglioramento continuo delle prestazioni complessive sono un obiettivo permanente della Zucchetti Informatica.
- Processo decisionale basato sulle evidenze: il sistema di gestione è costituito da un insieme di informazioni documentate, come prescritto dalle Norme UNI EN ISO;

- Gestione delle relazioni: Zucchetti Informatica ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

OBIETTIVI – IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Per il raggiungimento degli obiettivi la Direzione si impegna ad assicurare che la Politica Aziendale sia sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

La Direzione incoraggia il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni collaboratore e l'instaurazione del migliore clima aziendale, considerando gli aspetti relativi alla Salute e Sicurezza quali contenuti essenziali nella fase di definizione di nuove attività o nella revisione di quelle esistenti.

L'impegno è far sì che tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza, nel rispetto delle prescrizioni per abbattere l'impatto ambientale e nella consapevolezza delle proprie responsabilità nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato.

La Direzione incoraggia a privilegiare le azioni preventive e promuovere l'impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.

L'obiettivo è aumentare costantemente la soddisfazione dei Clienti ponendo l'attenzione sia ai requisiti espliciti, ovvero a quelli espressamente riportati nei contratti di fornitura, che inespressi.

Per il perseguimento di tali obiettivi l'Alta Direzione dedica le risorse finanziarie necessarie al loro raggiungimento. Tutto il personale della Zucchetti Informatica è coinvolto e collabora per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

OBIETTIVI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Gli obiettivi della Politica Aziendale sono:

- incrementare le proprie quote di mercato, operando al fine di ottenere la piena Soddisfazione del Cliente;
- sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione Integrato quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i servizi correlati;
- adottare un sistema integrato di gestione del rischio, al fine di garantire che per tutti i servizi il rischio residuo sia ridotto al minimo, predisponendo una politica di gestione del rischio commisurata alle diverse pericolosità dei servizi;
- operare assicurando efficacia, efficienza e affidabilità impiegando tutte le risorse necessarie al fine di garantire il rispetto dei principi di diligenza e correttezza;
- svolgere le attività con l'impegno di rispettare leggi, norme e regolamenti vigenti relativi al settore e ad altre eventuali prescrizioni sottoscritte dalla Società;
- operare per il continuo coinvolgimento del personale e per lo sviluppo delle competenze, mediante organizzazione di momenti di formazione/informazione, perseguendo la crescita, la consapevolezza ed il senso di responsabilità di tutti i collaboratori; garantire un alto livello di professionalità delle risorse umane con specifico riferimento alla mansione svolta;
- utilizzare prodotti a basso impatto ambientale ed energetico, ridurre gli sprechi ed incrementare il numero di veicoli a basso impatto ambientale impiegati;
- qualificare e privilegiare i fornitori che agiscono nell'ottica di un miglioramento continuo della sicurezza dei prodotti e dei servizi forniti;
- operare riducendo la produzione di rifiuti, i consumi di materie prime, prevenendo l'inquinamento ed il rischio di eventi accidentali e provvedendo allo smaltimento di rifiuti in conformità alla normativa in vigore;
- operare incoraggiando alla responsabilità e sensibilità dei dipendenti impegnati ad ogni livello nelle attività aziendali, attraverso idonei programmi di informazione, formazione e addestramento, affinché il personale di ogni livello assicuri l'applicazione efficace del Sistema di Gestione Ambientale nell'ambito delle proprie responsabilità;
- gestione ottimale dei rifiuti prodotti, favorendo il riciclo ed il recupero ove possibile;
- rendere pubblico il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali mediante l'istituzione e l'applicazione di un sistema di gestione ambientale, la valutazione delle sue prestazioni, l'offerta di informazioni sulle prestazioni ambientali, un dialogo aperto con il pubblico e le altre parti interessate e

infine il coinvolgimento attivo del personale, secondo il regolamento (CE) EMAS (Sistema Comunitario di Ecogestione ed Audit).

- mantenere un rapporto trasparente e di collaborazione con le autorità pubbliche e/o gli Enti di Controllo preposti;
- prevenire malattie professionali, infortuni e danni alla salute dei lavoratori, incluse le imprese terze che lavorano nei propri luoghi di lavoro, impegnandosi al continuo miglioramento della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
- rispettare tutte le norme applicabili, comprese quelle volontariamente decise dall'organizzazione, in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- definire, mantenere e migliorare il catalogo dei servizi in aderenza alle esigenze dei propri clienti, progettando e fornendo servizi idonei e innovativi e che creino per loro sempre maggior valore;
- garantire ai propri clienti la costante disponibilità di persone, processi e tecnologie a supporto dei servizi erogati e nel rispetto dei Livelli di Servizio definiti (SLA);
- assicurare che Zucchetti Informatica possa continuare le attività di business anche in caso di avverse situazioni;
- assicurare il miglioramento continuo dei servizi, processi, risorse, capability per garantire l'efficacia e l'efficienza quale Service Provider presente in un mercato competitivo;

La Società ha predisposto un apposito documento al fine di individuare specifici indicatori aziendali che consentono il monitoraggio del grado di raggiungimento degli obiettivi.

I risultati di tale monitoraggio sono registrati su un apposito documento ed analizzati, in sede di Riesame del Sistema Gestione Integrato da parte della Direzione, dei Referenti del Sistema di Gestione e dei Responsabili di Funzione al fine sia di valutarne la continua adeguatezza che di migliorare le metodiche aziendali ed il Sistema di Gestione stesso.

COVID 19

La situazione relativa all'epidemia di Coronavirus (COVID-19) si sta evolvendo rapidamente. La sicurezza e il benessere dei nostri clienti e colleghi è la nostra massima priorità, per questo motivo abbiamo rivisto i nostri piani come organizzazione in presenza di questo problema di salute globale.

Tenendo conto degli effetti dell'epidemia di COVID-19, abbiamo riesaminato i nostri processi e messo in atto un piano di emergenza, con l'obiettivo di ridurre al minimo il rischio per clienti e colleghi di Zucchetti Informatica.

La Società si è organizzata con il lavoro da casa del personale, garantendo la distanza di sicurezza qualora ci fosse la necessità di lavorare in ufficio. È stato predisposto un protocollo sanitario che il personale ed i fornitori devono rispettare.

La gestione dell'emergenza sanitaria in azienda è in continuo aggiornamento, in base all'andamento dei contagi ed alle disposizioni governative.

Lodi, 09/09/2022



(Paolo Moietta)