Politica aziendale integrata

Il **Gruppo Retelit** è il più grande player in Italia nelle telecomunicazioni focalizzato sul mercato B2B, leader italiano nella costruzione di progetti tailor made, realizzati su piattaforme interamente gestite dal Gruppo, per la trasformazione digitale e l'innovazione.

VISION

In un mondo sempre più interconnesso nelle relazioni tra le persone e nei business, il Gruppo Retelit crede nel potere delle tecnologie di comunicazione per trasformare le attività aziendali in business di successo, sviluppando soluzioni telco e ICT e guidando operatori, aziende e PA nella loro trasformazione digitale per contribuire alla creazione di valore attraverso l'innovazione.

MISSION

Garantire la migliore esperienza di digitalizzazione ai nostri clienti, la migliore qualità dei servizi e rendere i loro business più competitivi. Grazie alle nostre competenze e passione, diventare il partner unico di riferimento per le aziende e per sviluppare soluzioni di business innovative e integrate.

Il Gruppo Retelit, nell'ambito delle proprie attività, si impegna a garantire adeguati livelli di Sicurezza delle Informazioni e, in particolare:

- Opera in ambito ICT nei segmenti Business (Enterprise e PA) e Wholesale (Operatori, XP, OTT, Carriers) con un'offerta telco che include Connettività, Data Center, Voce, Internet, Cloud, Security, Corporate Applications con una proposta integrata abilitata da un unico service provider.
- E' il fornitore di riferimento per i servizi ICT per le PMI garantendo eccellenza nella delivery e qualità nelle soluzioni e nell'assistenza.
- Progetta, costruisce, sviluppa e gestisce soluzioni, flessibili e innovative, che consentono ai clienti di raggiungere i propri obiettivi di business, creare valore per gli shareholder e valorizzare la community di dipendenti.
- Individua e tiene sotto controllo il contesto interno ed esterno in cui opera e le parti interessate che hanno influenza sull'erogazione dei servizi.
- Valorizza le proprie persone nella consapevolezza che le possibilità di crescita economica e sociale della stessa sono correlate al contributo e alla partecipazione di tutti i dipendenti, i quali verranno a tal fine sensibilizzati al rispetto delle condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

I vertici aziendali sono fermamente convinti che al raggiungimento degli obiettivi di Gruppo ciascuno possa e debba concorrere con le proprie attribuzioni, competenze, esperienze, capacità individuali e senso di responsabilità.

In ambito Ambiente e Sicurezza sul lavoro, il Gruppo ritiene la realizzazione della tutela dell'ambiente e della SSL parte integrante della gestione aziendale ed ogni singolo lavoratore, è responsabile dell'attuazione delle stesse.

IMPEGNI

Alla luce di quanto sopra il **Gruppo Retelit** si **IMPEGNA** a:

- garantire ai propri Clienti la migliore qualità dei prodotti/servizi forniti e il miglior livello di relazione garantendo, altresì, la soddisfazione delle sue esigenze e dei suoi bisogni;
- innovare e progettare nuove soluzioni in ambito ICT;
- analizzare i rischi legati ai processi aziendali, identificando il contesto interno e/o esterno, le parti interessate e l'eventuale piano di trattamento scaturito dall'analisi;
- assicurare il monitoraggio e il miglioramento continuo dei servizi erogati ai propri clienti attraverso un Sistema di Gestione Integrato;
- garantire l'applicazione alla realtà organizzativa, di quanto previsto dalle normative vigenti con particolare riferimento ai temi di salute e sicurezza sul lavoro, Ambiente e Privacy.

In coerenza con tali impegni, la Direzione Aziendale attua un adeguato controllo dei processi e dispone che il Sistema di Gestione Integrato sia conforme alle norme di riferimento.
Si impegna anche a:

- rispettare e far rispettare, al proprio interno, le leggi vigenti negli Stati in cui svolge la propria attività e i principi etici illustrati nel proprio Codice Etico e nella politica di SSL (Sicurezza e Salute dei Lavoratori);
- considerare i dipendenti/collaboratori come una risorsa strategica, garantendo il rispetto dei loro diritti, promuovendone la responsabilizzazione, la partecipazione e lo sviluppo professionale e personale e comprendendone le esigenze e le aspettative, sensibilizzandoli e formandoli per svolgere i loro compiti in sicurezza. L'Azienda si impegna a fornire le risorse umane e strumentali necessarie al buon esito di tale politica, esito che sarà supportato dal coinvolgimento e dalla consultazione dei lavoratori attuata anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- considerare i propri fornitori come partner, sia operativamente sia coinvolgendoli nel percorso etico intrapreso e ponendo sempre maggiore attenzione nella scelta e nel controllo degli stessi;
- attivare un sistema di collaborazione, comunicazione e dialogo nei confronti di tutte le Parti interessate consentendo loro di poter constatare l'effettiva eticità e qualità dei servizi erogati dal Gruppo Retelit;
- gestire eventuali reclami da parte di tutte le Parti interessate;
- applicare la **Policy Diversity&Inclusion**.

Nello specifico, per garantire la **Salute e Sicurezza dei luoghi di lavoro** e la tutela **ambientale** si impegna a:

- attuare tutte le misure necessarie in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire infortuni, lesioni e malattie professionali;
- responsabilizzare i lavoratori e diffondere, attraverso la formazione, la cultura della sicurezza, al fine di prevenire infortuni, lesioni e malattie professionali;
- promuovere la partecipazione e la consultazione dei lavoratori a tutti i livelli;
- promuovere la riduzione dei consumi di energia e mantenere l'approvvigionamento da fonti rinnovabili;
- migliorare in modo continuo le prestazioni energetiche;
- sensibilizzare il personale interno ed esterno, affinché contribuisca alla corretta gestione dei rifiuti ed assicurarsi che il conferimento di rifiuti speciali prodotti avvenga solo tramite destinatari autorizzati;
- prevenire l'inquinamento di aria, suolo ed acqua manutenendo le infrastrutture e l'impiantistica presenti, ove possibile sostituendo le tecnologie più obsolete con quelle più moderne e meno impattanti (ad esempio, gas refrigeranti ed estinguenti).

Nello specifico, per garantire la **Sicurezza delle Informazioni** e la **Privacy** si impegna a:

- garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle informazioni e dei dati trattati compresi i dati personali;
- responsabilizzare i lavoratori in merito ad una gestione delle informazioni e dei dati, conforme alla normativa in materia di privacy e alle autoregolamentazioni aziendali;
- soddisfare i requisiti e gestire i rischi per la privacy relativi alle informazioni personali identificabili (PII) secondo quanto previsto dall'estensione ISO/IEC 27701;
- garantire la sicurezza e la privacy dei dati nell'ambito dei servizi Cloud in conformità a quanto previsto dalle linee guida ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018;
- garantire un'efficace gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni in conformità alle linee guida ISO/IEC 27035-1;
- prevenire le interruzioni e definire piani operativi per garantire la Continuità Operativa del business anche nelle condizioni più avverse;
- selezionare in modo adeguato i Fornitori e vigilare affinché condividano e rispettino gli impegni inerenti la conformità legislativa in tema di salute e sicurezza dei lavoratori, ambiente, riservatezza delle informazioni, privacy e norme di comportamento etico stabilite dal Gruppo Retelit.

OBIETTIVI

Il **Gruppo Retelit**, in linea con i propri valori e i propri impegni, pone il Personale e i Clienti al centro ispirando la propria attività al perseguimento dei seguenti principali obiettivi:

Per il Business:

- valorizzare la caratterizzazione della Società a partire dagli asset chiave: le piattaforme cloud italiane, i data center, tra cui l'Avalon Campus di Milano, il più grande punto di interconnessione Internet italiano, la rete in fibra ottica e il Security Operation Center a tutela dei servizi e dei dati;
- ricercare un'offerta di prodotti, soluzioni e servizi innovativi in ambito ICT, al fine di assicurare la continuità operativa del business e il consolidamento della propria posizione sul mercato;
- aumentare l'efficacia e l'efficienza produttiva, attraverso il controllo dei processi garantendo affidabilità e flessibilità nell'erogazione dei propri servizi;
- garantire la soddisfazione di tutte le parti interessate (stakeholder);
- accrescere e mantenere la Customer Base TOP Executive e Large con azione propositiva sui clienti con maggiori possibilità di sviluppo, proponendo loro servizi integrati TLC/CLOUD/CYBERSECURITY;
- aumentare la propria presenza nel mercato della Pubblica Amministrazione;
- continuare lo sviluppo e la promozione commerciale di tutti i servizi a portafoglio;
- assicurare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni dell'azienda, attraverso la riduzione dei costi, l'ottimizzazione delle Risorse, lo studio di nuove tecnologie, prestando particolare attenzione alla gestione dei servizi, alle performance etiche, all'organizzazione e ai processi, soprattutto a quelli che influenzano direttamente la qualità del prodotto e del servizio, ricercando costantemente la piena soddisfazione del cliente interno ed esterno;
- garantire la parità di genere e la non discriminazione;
- comunicare la Politica alle parti interessate.

Per la Sicurezza sul Lavoro e l'Ambiente:

- eliminare i rischi per la sicurezza delle persone, in relazione alle conoscenze acquisite, in base al progresso tecnico e, ove non sia possibile, cercare di agire sulla fonte che li ha generati, allo scopo di ridurli al minimo;

- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o lo è in misura minore, evidenziando comunque i rischi residui;
- applicare i principi ergonomici nella concezione dei posti di lavoro, nella progettazione e scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro, mirando alla riduzione dei fattori di faticosità e di monotonia;
- dare priorità alle misure di protezione collettiva, rispetto alle misure di protezione individuale e verificarne la messa in atto;
- indirizzare il controllo sanitario alla specificità di ogni tipologia di rischio;
- definire e organizzare le misure di emergenza da adottare in caso di pronto soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato, definendo altresì le prevenzioni possibili;
- effettuare gli interventi manutentivi per garantire il funzionamento e la sicurezza in senso lato di ambienti, attrezzature, macchine e impianti nel rispetto delle indicazioni tecniche e di periodicità consigliate dai fabbricanti;
- dare informazione, formazione, consultazione e possibilità ai lavoratori e ai loro rappresentanti sui temi di sicurezza e salute del luogo di lavoro e dell'ambiente circostante;
- migliorare in maniera continua la tutela ambientale per mezzo di:
  - audit che permettano di prevenire situazioni non conformi,
  - iniziative a tutela dell'ambiente,
  - target/obiettivi sempre più orientati ad una diminuzione dell'impatto ambientale.

Per la Sicurezza delle Informazioni e la Privacy:

- definire e organizzare le misure necessarie a garantire la massima riservatezza delle informazioni;
- definire le misure necessarie per garantire la sicurezza logica e fisica degli Asset aziendali;
- definire una politica di backup;
- definire una politica di Business Continuity e di Disaster Recovery;
- identificare, attraverso un'adeguata valutazione dei rischi, il valore delle risorse informative, per comprendere le loro vulnerabilità e le minacce che possono esporle al rischio;
- gestire i rischi ad un livello accettabile attraverso la progettazione, l'implementazione e il mantenimento di un formale Sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni;
- elaborare puntualmente e periodicamente un Piano di Formazione per il personale interno, ritenuta attività necessaria per lo sviluppo e la crescita aziendale e per il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato;
- garantire la Riservatezza delle Informazioni:
  - proteggendole da ipotetiche divulgazioni non autorizzate;
  - consentendone l'utilizzo ed il trattamento solamente ai soggetti fisici incaricati;
  - garantendo una politica degli accessi fisici e logici controllata;
  - nominando gli Incaricati al Trattamento dei Dati Personali e gli Amministratori di Sistema.
- garantire l'Integrità delle Informazioni:
  - proteggendo i dati dai rischi di possibili modifiche o distruzioni accidentali o deliberate;
  - analizzando le diverse tipologie di minacce e costruendo una Business Impact Analysis, un Piano di Continuità Operativa e una Matrice di Rischio con il relativo piano di trattamento;
  - fornendo responsabilità, autorità e compiti secondo una comprovata esperienza e secondo una adeguata formazione professionale.
- garantire la Disponibilità delle Informazioni:

- attraverso la disponibilità del servizio, così come previsto dalle condizioni contrattuali pattuite;
- garantendo SLA precisi e dichiarati sui tempi di ripristino;
- garantendone l'utilizzo in tutte le forme e le circostanze previste, rendendo necessario, quindi, che i dati siano sempre disponibili al momento di una richiesta effettuata dal personale in possesso delle autorizzazioni necessarie;
- analizzando i rischi di non disponibilità in relazione ad eventi di natura accidentale o intenzionale.

Per la Gestione del Servizio:

- valutare e gestire i rischi per i servizi;
- attuare un piano di gestione del servizio con lo scopo di tenere sotto controllo e analizzare tutto il ciclo di vita del servizio, dalla pianificazione alla sua erogazione finale;
- gestire il cambiamento;
- gestire gli incidenti, nonché i problemi da essi derivanti e le azioni di miglioramento che ne possono scaturire.

Notifica Incidenti

La Direzione sottolinea che tutto il personale è responsabile per la segnalazione di incidenti e di qualsiasi debolezza identificata nel sistema di sicurezza, come dettagliato nelle procedure specifiche sviluppate per la notifica degli incidenti.
Ogni azione deliberata che metta a repentaglio la sicurezza delle informazioni di proprietà del Gruppo Retelit o dei suoi clienti o terze parti sarà soggetta ad un'appropriata azione disciplinare e/o legale.
Per promuovere e monitorare il raggiungimento dei propri obiettivi, il Gruppo Retelit ha implementato un Sistema di Gestione Integrato basato sui requisiti espressi dalle norme ISO 9001:2015 (Qualità), ISO/IEC 27001:2022 (Sicurezza delle Informazioni), ISO/IEC 20000-1:2018 (Servizi IT), ISO 22301:2019 (Continuità Operativa), ISO 14001:2015 (Ambiente) e conformità al D.lgs. 152/2006 (Norme in materia ambientale), ISO 45001:2018 (Salute e Sicurezza sul Lavoro) conformità al D.lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro), ISO 50001:2018 (Sistema di Gestione dell'Energia), al quale affianca il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e il Codice Etico (ai sensi del D.lgs. 231/2001), UNI PdR 125:2022 Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere, che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.

REVISIONE DELLA POLITICA

Il continuo adeguamento della politica in conseguenza dei cambiamenti aziendali, nonché il raggiungimento degli obiettivi previsti nella stessa, sono elementi di verifica propri dell'attività di riesame del sistema integrato. La politica viene riesaminata annualmente in base ai risultati del monitoraggio del sistema e al cambiamento del contesto in cui opera l'Azienda, apportando, ove ritenuto opportuno, eventuali modifiche che verranno divulgate tramite nuova emissione del documento.

Milano, 3 novembre 2023

Firmato digitalmente da:
Alvarez Fernandez Jorge Juan
Firmato il 06/11/2023 17:13
Seriale Certificato: 2715367
Valido dal 07/09/2023 al 07/09/2026
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

Retelit S.p.A.
L'Amministratore Delegato
(Jorge Alvarez)