

La Presidente del CdA di DATACONTACT S.r.l., pienamente consapevole dell'importanza di un Sistema di Gestione conforme alla norma ISO 9001, ISO 18295, ISO 27001 e ISO 22301 ha scelto di mantenere un percorso di adeguamento con il pieno coinvolgimento del Personale e di tutte le parti interessate. A tale scopo mantiene aggiornata la presente politica che definisce filosofia, regole e modalità applicative dello stesso sistema integrato.

L'Organizzazione si impegna affinché la realizzazione del proprio servizio soddisfi sempre le aspettative dei propri clienti, in base all'analisi dei rischi e facendo proprio il principio del miglioramento continuo. L'Organizzazione nello svolgimento delle proprie attività, considera:

- la realizzazione del proprio servizio in linea con le aspettative degli stakeholders;
- la realizzazione del proprio servizio nel rispetto delle regole e dei contratti collettivi;
- la realizzazione del proprio servizio in ambienti idonei;
- la realizzazione del proprio servizio in ottemperanza alla normativa vigente per il settore di appartenenza;
- la volontà di erogare un servizio al cliente in continuo miglioramento, in termini di sicurezza delle informazioni;
- la volontà di ridurre al minimo le situazioni di crisi infrastrutturali (ICT);
- la capacità di gestione del disaster recovery;
- la Policy per una continuità operativa efficace con l'adozione di un processo strategico e trasversale avente l'obiettivo di assicurare la continuità delle attività di business nei casi in cui uno o più processi o risorse critiche (umane, materiali o infrastrutturali) vengano interrotti o resi indisponibili da incidenti di varia entità, focalizzando l'attenzione sulle possibili ripercussioni economiche, reputazionali e legali/sanzionatorie. La Direzione, consapevole dell'importanza e della necessità che assume la continuità operativa, ha definito ed implementato un Sistema di Gestione per la Continuità Operativa (SGCO), basato sui requisiti definiti dallo standard ISO 22301 (Security and resilience – Business continuity management systems – Requirements) sul perimetro costituito dalle attività di contact center;
- la volontà di distinguersi all'interno del mercato di riferimento;
- una politica di "scrivania pulita" per i documenti ed i supporti di memorizzazione rimovibili;
- una politica di "schermo pulito" per i servizi di elaborazione delle informazioni.

Gli obiettivi sono:

- migliorare la comunicazione interna aziendale;
- offrire un servizio al cliente in continuo miglioramento, avendo la possibilità di documentare la storia, di rintracciarne i requisiti, nel rispetto dell'utente finale;
- migliorare la gestione di tutte le parti coinvolte nel servizio offerto al cliente;
- capacità di distinguersi nel mercato di riferimento;
- efficacia ed efficienza gestionale;
- efficacia ed efficienza per gli aspetti legati ai luoghi di lavoro;
- il fondamento logico dell'organizzazione per gestire il rischio e i vari gradi di responsabilità per la sicurezza delle informazioni;
- l'impegno di rendere disponibili le risorse necessarie per supportare la gestione del rischio per la sicurezza delle informazioni;
- l'impegno a riesaminare e migliorare i KPI aziendali per la sicurezza delle informazioni.

A tal fine l'impresa si impegna con le seguenti azioni:

- coinvolgimento di tutto il Personale nella gestione e risoluzione delle problematiche, oltre che nel rispetto delle procedure e istruzioni interne all'Azienda;
- formazione ed informazione continua del personale amministrativo, tecnico ed operativo (per gli aspetti di competenza diretta ed indiretta);
- miglioramento delle proprie performance in modo continuativo;
- approccio proattivo nei riguardi del cambiamento;
- formazione ed informazione continua del personale tecnico ed operativo (per i rischi individuati ai fini della BCP e del DRP);
- migliorare le proprie performance in modo continuativo ai fini della BCP e DRP;
- garantire il divieto di utilizzo di dispositivi portatili non autorizzati per operatori e responsabili;
- un approccio proattivo nei riguardi del cambiamento ai fini di ottimizzare la BCP e il DRP;

- riesaminare con cadenza annuale gli obiettivi della qualità, i traguardi e le procedure necessarie per un corretto ed efficace funzionamento del proprio sistema di gestione integrato.

Tutti gli sforzi organizzativi, gestionali, logistici e commerciali dell’Azienda sono mirati alla sostenibilità.

*Matera 10/01/2024*

L'Azienda  
**DATACONTACT S.r.l.**  
Via L. Capozzella, 1  
75100 MATERA