

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO



**Qualità, Sicurezza delle informazioni, Servizi IT –
Cloud – SSL, Innovazione, Ambiente e Sostenibilità,
Intelligenza artificiale**

Ver. 1.5.0

4 settembre 2024

	POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO Qualità, Sicurezza delle informazioni, Servizi IT – Cloud – SSL, Ambiente e Sostenibilità, Innovazione – Intelligenza Artificiale	Data: 04/09/2024	
		Edizione: 1	Rev. 1.5.0
		Codice: POL- QSIA - 01	

La missione di TELECONSYS è racchiusa nella capacità di saper orientare la propria strategia e capacità di disegno ed esecuzione, in un’ottica di partnership, a supporto dei modelli di business e delle operation dei propri clienti, adottando le metodologie e le tecnologie più innovative aderenti alle loro esigenze, facendo ampio ricorso al paradigma dell’Open Innovation e attenzione agli impatti sulla sostenibilità.

Tale mission non può prescindere dall’analisi continua dei fattori di contesto e di come essi possano influenzare il risultato finale. In merito a ciò l’approccio adottato è quello “Risk Thinking” ovvero tutto quanto viene ideato e realizzato è preceduto da una valutazione dei possibili scostamenti dagli obiettivi stabiliti. Per tale motivo, ciascun processo dell’organizzazione è stato disegnato per il conseguimento degli obiettivi sia verso l’organizzazione che verso il cliente minimizzando il rischio correlato.

Quanto dichiarato, oggetto della volontà del Top Management, è attuato attraverso:

- l’implementazione del sistema di gestione integrato (conformi agli schemi internazionali ISO 9001, ISO 27001 (incluse le linee guida ISO 27017 e ISO 27018), ISO 20000-1, ISO 31000, ISO 42001, ISO 45001, ISO 14001 e ISO 56002) che allinea la governance della qualità, della sicurezza dei dati e delle informazioni, dei servizi IT, di quelli in Cloud, del rispetto della salute e sicurezza sul lavoro, dell’ambiente e della sostenibilità, dell’innovazione a quella dei processi interni al fine di conseguire un risultato armonioso e virtuoso, dello sviluppo dell’intelligenza artificiale nel rispetto dell’etica in modo sicuro in conformità con i principi internazionali di trasparenza, equità e responsabilità. In particolare l’organizzazione si impegna a garantire che l’IA sia utilizzata in modo da promuovere il bene comune, rispettando i diritti umani e la privacy, in quella che sinteticamente può essere definita una visione antropocentrica e al servizio dell’uomo;
- la messa a disposizione di persone, tecnologiche e piani di sviluppo delle competenze;
- l’ascolto attento di tutte le esigenze emergenti al fine di sviluppare la cultura del miglioramento continuo;
- la determinazione nello sviluppo etico, inclusivo e sostenibile del business e dell’innovazione informando i propri stakeholders sul proprio operato attraverso i canali di comunicazione ufficiali.

Gli elementi cardine della presente politica e punto d’orgoglio dell’organizzazione, pertanto, sono:

- Per i progetti realizzati e i servizi offerti:
 - Innovazione;
 - Affidabilità;
 - Sicurezza;
 - Usabilità ed efficienza;
 - Soddisfazione del cliente;
 - Uso responsabile delle tecnologie per l’intelligenza artificiale nel rispetto dei diritti umani;
- Per il personale dell’organizzazione:
 - Attitudine alla relazione con il cliente anche per coglierne appieno le esigenze;
 - Formazione, conoscenza specialistica dell’ambito assegnato e sviluppo delle competenze nell’ottica dell’innovazione;
 - Sviluppo del senso di appartenenza e della consapevolezza e responsabilità del ruolo;
 - Aggiornamento costante sulle regole aziendali e sulle normative di settore;

	POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO Qualità, Sicurezza delle informazioni, Servizi IT – Cloud – SSL, Ambiente e Sostenibilità, Innovazione – Intelligenza Artificiale	Data: 04/09/2024	
		Edizione: 1	Rev. 1.5.0
		Codice: POL- QSIA - 01	

- Attrazione e sviluppo dei giovani talenti;
- Welfare aziendale;
- Inclusione e pari opportunità;
- Per le infrastrutture:
 - Adeguatezza e sicurezza delle componenti hw, sw e degli apparati necessari per l’operatività dei servizi e delle attività aziendali e di laboratorio per la sperimentazione e gli sviluppi innovativi;
 - Gestione dei dati personali e delle informazioni a garanzia della riservatezza, integrità e disponibilità dei medesimi;
 - Gestione delle infrastrutture interne e del cliente a garanzia della continuità dei servizi erogati e del rispetto degli SLAs;
 - Adozione di sistemi adeguati che garantiscano la manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture;
 - Sostenibilità per l’ambiente mediante adozione di architetture in cloud e consolidamento;
- Per il “Customer Care”:
 - Professionalità e cortesia di tutte le aree coinvolte nella relazione con i Clienti e le Parti Interessate;
- Per i servizi erogati in Cloud:
 - Costante valutazione dei rischi collegati all’ambiente cloud e ai servizi in esso erogati;
 - Massima attenzione alla protezione dei dati personali e quelli del cliente anche in ottemperanza alla legislazione vigente;
 - Scelta di partner e provider di servizi con le migliori garanzie di sicurezza per la protezione dei dati e della continuità operativa;
 - Assegnazione di responsabilità specifiche al CISO a garanzia dell’attualità e dell’aggiornamento continuo di tutte le misure di sicurezza applicabili alle infrastrutture operanti nell’architettura Cloud;
- Per il ciclo di vita dello sviluppo ed utilizzo dell’intelligenza artificiale:
 - *Trasparenza*: impegno a garantire che i sistemi IA siano trasparenti, offrendo agli utenti informazioni chiare e accessibili su come le decisioni vengono prese dagli algoritmi;
 - *Equità e Non Discriminazione*: L’IA sarà sviluppata e utilizzata in modo da prevenire bias o discriminazioni. Verranno adottate misure per garantire che gli algoritmi non perpetuino ingiustizie sociali o disuguaglianze;
 - *Riconoscibilità*: gli utenti devono essere messi in condizione, in maniera semplice e intuitiva, di sapere che stanno interagendo con un sistema di IA.
 - *Responsabilità*: ogni sistema IA sarà supervisionato da un responsabile umano. Sono definiti ruoli e responsabilità chiari per garantire che le decisioni prese dall’IA possano essere riviste e contestate;
 - *Privacy e Sicurezza dei Dati*: impegno a proteggere i dati personali utilizzati nei sistemi IA, in conformità con le normative sulla privacy e con le migliori pratiche di sicurezza informatica;
 - *Sostenibilità*: l’uso dell’IA viene valutato in termini di impatto ambientale, garantendo che

	POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO Qualità, Sicurezza delle informazioni, Servizi IT – Cloud – SSL, Ambiente e Sostenibilità, Innovazione – Intelligenza Artificiale	Data: 04/09/2024	
		Edizione: 1	Rev. 1.5.0
		Codice: POL- QSIA - 01	

- le operazioni siano sostenibili e che si minimizzino gli effetti negativi sull'ambiente;
- *Valutazione e Gestione del Rischio*: sono condotte valutazioni del rischio per identificare e mitigare i rischi associati all'uso dell'IA, inclusi i rischi etici, legali e di sicurezza. Tali valutazioni saranno parte integrante del ciclo di vita dello sviluppo e dell'implementazione dei sistemi IA.
 - *Formazione e Consapevolezza*: tutti i dipendenti e collaboratori coinvolti nell'uso dell'IA ricevono una formazione adeguata in merito a questa politica, nonché sui principi etici e sulle responsabilità legate all'uso delle tecnologie IA.
 - *Conformità e Sanzioni*: l'Organizzazione si impegna a monitorare la conformità a questa politica e a prendere provvedimenti correttivi in caso di violazioni;
- Per l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro:
 - Garantire la conformità legislativa monitorando e presidiano il rispetto delle leggi e degli impegni assunti in materia di ambiente, salute e sicurezza;
 - Promuovere e diffondere una cultura Ambientale e della Sicurezza;
 - Determinare, controllare, ridurre gli impatti ambientali significativi derivanti dall'attività svolta;
 - Adottare un piano per la prevenzione e la gestione delle emergenze di carattere ambientale; ed attivare efficaci misure di prevenzione degli incidenti, degli infortuni e delle malattie professionali, garantendo una costante attenzione agli aspetti legati alla sicurezza e salute nella gestione dei luoghi di lavoro;
 - Sensibilizzare i fornitori di beni e servizi sui contenuti della presente politica e privilegiare fornitori in grado di assicurare servizi il più possibile conformi al Sistema di Gestione Integrato Sicurezza e Ambiente adottato;
 - Contenere al massimo l'utilizzo di risorse naturali ed energetiche non rinnovabili;
 - Contenere al massimo le emissioni inquinanti derivanti dagli spostamenti delle persone che lavorano con e per Teleconsys;
 - Impegnarsi per gestire i rifiuti in modo da privilegiare, ove possibile, il recupero ed il riciclo piuttosto che lo smaltimento;
 - Organizzare le attività in maniera da ridurre al minimo i livelli di rischio dei lavoratori;
 - Privilegiare l'adozione di soluzioni tecnologiche la cui applicazione riduca il rischio espositivo dei lavoratori;
 - Analizzare costantemente i rischi legati alle attività lavorative e monitorare assiduamente, con l'ausilio del RSPD e di tutti i dipendenti, le innovazioni di prodotti ed attrezzature che permettano una importante riduzione dei rischi, ed un costante miglioramento delle condizioni di lavoro;
 - Per la gestione basata sul Rischio:
 - Costante attenzione ai rischi di business e a quelli che hanno impatto sulle parti interessate e sul potenziale mancato conseguimento degli obiettivi;
 - Particolare impegno sulle aree di rischio connesse alla tutela dei dati personali, alla riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni, alla continuità dei servizi IT.
 - Attenzione a tutti quei rischi correlati agli interventi in ambito ESG (environmental, social and governance) e a quelli relativi alla sostenibilità digitale;

	POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO Qualità, Sicurezza delle informazioni, Servizi IT – Cloud – SSL, Ambiente e Sostenibilità, Innovazione – Intelligenza Artificiale	Data: 04/09/2024	
		Edizione: 1	Rev. 1.5.0
		Codice: POL- QSIA - 01	

- Puntare al miglioramento continuo della sensibilità verso la riduzione costante dei rischi sui luoghi di lavoro e dell'impatto ambientale anche attraverso la consultazione e la partecipazione dei lavoratori;
- Sviluppo del sistema TERMS (Teleconsys Enterprise Risk Management System) per la governance di tutti i rischi a tutti i livelli;
- Per le opportunità di miglioramento:
 - Costante attenzione nel raccogliere e recepire le osservazioni provenienti da tutte le parti interessate al fine di sfruttare le opportunità per migliorare processi e servizi nell'ottica della continua riduzione del rischio e soddisfazione di tutte le parti interessate;
 - Impegno continuo nel monitoraggio dei risultati e delle segnalazioni provenienti dall'utilizzo dell'intelligenza artificiale per il miglioramento degli algoritmi nell'interesse della collettività;
 - Impegno continuo nell'ambito della sostenibilità per il miglioramento di tutti i processi con impatto sui fattori ESG.

Roma 04/09/2024

TELECONSYS SPA
 L'Amministratore Delegato
 Ing. Marco Massenzi

