

## Politica per la qualità, per la sicurezza delle informazioni e per la sostenibilità

### PRESENTAZIONE DI INNOV@-DOC

innov@-doc da sempre un partner di riferimento in ambito document composition e document management, propone ed implementa soluzioni a valore aggiunto di Customer Communication Management. Attraverso le piattaforme di CCM dei principali leader di mercato, innov@-doc aiuta i propri clienti a costruire documenti digitali e responsive, comunicazioni e video personalizzati, a gestire contenuti eterogenei in modo centralizzato e rendendoli fruibili sulla multicanalità.

innov@-doc può aiutare le aziende sia a costruire on premise processi documentali snelli e già integrati con altri software di mercato sia a migliorare la propria produttività con l'ausilio di soluzioni digitali proprietarie offerte in modalità saas.

Grazie all'esperienza maturata innov@-doc può consigliare la soluzione tecnologica che meglio si adatta all'organizzazione del cliente supportandolo nella progettazione e gestione dell'intero ciclo di vita del documento (processo end to end); oppure semplicemente aiutarlo nella re-ingegnerizzazione ed ottimizzazione del processo documentale già esistente. Oltre la governace di problematiche riguardanti sia l'inbound che l'outbound del documento, innov@-doc eroga anche servizi di analisi, consulenza in vari ambiti tecnologici e application maintenance system.

Attualmente la società dispone di una sede legale ed operativa alla via Reggia di Portici, 69, in Napoli, di una sede operativa alla via Giovanni Grasso, 3B, in Catania e di una sede amministrativa alla via Buozzi, 3, in Vigevano (PV).

Sin dalla sua nascita Innov@-doc ha seguito attivamente, e tuttora segue, l'evoluzione delle tecnologie, operando su sistemi mainframe, Unix e Windows e fornendo consulenza e soluzioni integrate attraverso l'utilizzo delle più avanzate e aggiornate tecnologie.

### MISSION DI INNOV@-DOC

***Progettare, realizzare e gestire soluzioni e servizi all'avanguardia in ambito IT, attraverso l'utilizzo di tecnologie innovative e in un'ottica fortemente centrata sul cliente.***

### IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO DI INNOV@-DOC

Innov@-doc adotta un sistema di gestione integrato per la qualità e la sicurezza delle informazioni nel seguente campo di applicazione:

- Progettazione, sviluppo e fornitura di software applicativi, sistemi informatici di gestione specialmente in ambito documentale, soluzioni di integrazione software.
- Consulenza sistemistica e informatica.
- Elaborazione elettronica dei flussi di dati dei clienti.

L'approfondita conoscenza dei sistemi operativi z/OS, OS/390, Windows, Unix, Linux, e dei database più diffusi (Pervasive, Oracle PostgreSQL, MySQL, SQL Server, MongoDB, DynamoDB...), permette di integrare agilmente gli ambienti Legacy con quelli Open, offrendo ad ogni Cliente la soluzione migliore, ovvero la soluzione più adeguata all'ambiente informatico aziendale nel quale s'interviene.

In stretta sinergia, anche con altre Società leader nel settore dell'Information Technology, Innov@-doc :

- promuove soluzioni di digital transformation;
- elabora e diffonde sistemi documentali integrati, disegnati e progettati su misura per ogni cliente;
- fornisce metodologie, contenuti e strumenti di formazione altamente specializzata;
- sviluppa applicativi gestionali di alta qualità e all'avanguardia;
- instaura partnership strategiche con aziende del settore IT sia italiane e sia internazionali.

## LA POLITICA PER LA QUALITÀ DI INNOV@-DOC

Innov@-doc ha adottato un sistema di gestione per la qualità, progettato ed impostato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, quale mezzo per il raggiungimento degli obiettivi aziendali per la qualità e per la soddisfazione delle richieste contrattuali e delle esigenze esplicite ed implicite dei propri clienti.

<< Attraverso l'adozione di un sistema di gestione per la qualità aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ci proponiamo di soddisfare appieno le specifiche e le aspettative dei nostri clienti, con ciascuno dei nostri prodotti e dei nostri servizi.

Intendiamo a questo fine verificare costantemente che cosa può essere fatto meglio per i nostri clienti, per i nostri fornitori, per i nostri dipendenti, per i nostri collaboratori e per i soci, salvaguardando la redditività dell'azienda al fine di garantire la continuità e la crescita aziendale.

Poniamo attenzione alle esigenze espresse ed implicite dei nostri clienti e di quanti operano e/o vivono a margine delle nostre attività e alle possibilità di sviluppare nuove metodologie, approfondendo le nostre conoscenze e ricercando nuove potenziali applicazioni dei prodotti, svolgendo formazione ed aggiornamenti su nuovi prodotti, nuovi servizi e nuove tecniche.

Ci impegniamo, sia individualmente, sia come struttura organizzata, a migliorare i nostri metodi e le nostre procedure di lavoro, per arrivare, con progressi misurabili, a fornire prodotti e servizi conformi alle specifiche dei clienti, nel rispetto della normativa cogente applicabile sia in materia di tutela della proprietà intellettuale e di sicurezza del lavoro, sia in tema fiscale e giuslavoristica.

Innov@-doc individua, tra gli obiettivi primari,:

- Attenzione alla soddisfazione del cliente
- Attenzione alle esigenze dei soci, dei dipendenti, dei fornitori, dei partner e dei collaboratori
- Monitoraggio dei processi, finalizzato alla loro efficace attuazione
- Monitoraggio dei prodotti e dei servizi, finalizzato al riscontro della loro rispondenza alle esigenze espresse ed implicite dei clienti diretti e degli utenti finali dei prodotti software sviluppati
- Produzione degli utili necessari ad una equa redditività degli investimenti finanziari dei soci ed alla realizzazione degli investimenti finalizzati a garantire la continuità, la crescita ed il miglioramento aziendale.

In questa ottica, Innov@-doc ricerca e sceglie con cura la tecnologia di cui avvalersi per soddisfare al meglio le richieste dei clienti, ed investe in formazione ed addestramento per la qualifica e la crescita professionale del personale operativo, aspetto ritenuto fondamentale per continuare ad essere competitivi ed aggiornati in un ambito in continua evoluzione, quale è quello della Information Technology, caratterizzato da una esasperata dinamicità e fluidità sia delle tecnologie, sia nel campo delle infrastrutture hardware e software. >>

Annualmente la Direzione aziendale svolge, in maniera documentata, il Riesame del Sistema di gestione per la Qualità, nel quale verifica la congruenza e il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e se ne prefigge altri stabilendo i relativi criteri di misura e mettendo a disposizione mezzi e risorse adeguate per il loro raggiungimento. Nei piani di miglioramento, emessi in output dei risami da parte della direzione, sono formalizzati operativamente gli obiettivi di efficacia e di efficienza dei processi e delle attività che sostanziano, operativamente, la presente politica per la qualità.

## POLITICA PER LA GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

### Contenuto

Le informazioni devono essere gestite in modo sicuro, accurato e affidabile e devono essere prontamente disponibili per gli usi consentiti. E' utile sottolineare che per "utilizzo dell'informazione" si intende qualsiasi forma di trattamento che si avvalga di supporti elettronici, cartacei o consenta, in una qualsiasi forma, la

comunicazione verbale. La norma UNI EN CEI ISO / IEC 27001:2017 prevede che il responsabile del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni svolga periodicamente una “valutazione dei rischi” tenendo chiaramente in considerazione gli obiettivi strategici espressi nella presente politica, degli incidenti occorsi nel periodo e dei cambiamenti strategici di business e tecnologici accaduti; tale analisi dei rischi ha lo scopo di valutare il rischio di ogni asset (o beni con valore utilizzati nella tecnologia dell'informazione o comunicazione) da proteggere rispetto alle minacce individuate. La direzione condivide con il responsabile del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni la metodologia da impiegare per la valutazione del rischio, approvando il relativo documento; nella metodologia della redazione inoltre la direzione partecipa alla definizione dei parametri ed alla scala dei valori da impiegare, considerando al termine della valutazione i risultati ottenuti accettando la “soglia di rischio accettabile”, il “trattamento di mitigazione dei rischi” oltre tale soglia, ed il rischio residuo a seguito del trattamento. Tale analisi sarà ponderata anche rispetto al valore del business dei singoli beni da proteggere e dovrà identificare chiaramente le azioni da intraprendere da classificare secondo una scala di priorità che rispetti gli obiettivi aziendali, il budget a disposizione e la necessità di mantenere la conformità alle norme e leggi vigenti. Detta analisi dovrà inoltre essere elaborata ogni qualvolta si verificano cambiamenti tali da incidere sul profilo del rischio complessivo del sistema.

## Obiettivi

L'obiettivo del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni in innov@-doc è di garantire un adeguato livello di sicurezza dei dati e delle informazioni nell'ambito del campo di applicazione definito tramite l'identificazione, la valutazione ed il trattamento dei rischi ai quali i servizi stessi ed i software progettati e sviluppati sono soggetti. Il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni di innov@-doc definisce un insieme di misure organizzative e tecniche procedurali a garanzia del soddisfacimento dei sottoelencati requisiti di sicurezza di base:

- Riservatezza: ovvero la proprietà dell'informazione di essere nota solo a chi ne ha i privilegi;
- Integrità: ovvero la proprietà dell'informazione di essere modificata solo ed esclusivamente da chi ne possiede i privilegi;
- Disponibilità: ovvero la proprietà dell'informazione di essere accessibile e utilizzabile quando richiesto dai processi e dagli utenti che ne godono i privilegi.

Con la presente politica, innov@-doc intende formalizzare i seguenti obiettivi nell'ambito della sicurezza delle informazioni:

- Preservare al meglio l'immagine dell'azienda quale fornitore affidabile e competente.

- Proteggere il proprio patrimonio informativo.
- Evitare, per quanto possibile, i ritardi nel delivery.
- Adottare le misure atte a garantire la fidelizzazione del personale e la sua professionalità.
- Rispondere pienamente alle indicazioni della normativa vigente e cogente.
- Aumentare, nel proprio personale, il livello di sensibilità e la competenza sui temi della sicurezza.

## Criteria per l'identificazione della tipologia delle informazioni.

innov@-doc è consapevole sia dell'importanza della tutela della riservatezza delle informazioni in generale sia che non tutte le informazioni necessitano dello stesso grado di sicurezza e segretezza del dato. Poiché l'aumento dei livelli di protezione implica un aumento nell'utilizzo di risorse e un conseguente aumento di costi innov@-doc ha suddiviso le informazioni in categorie distinte ai quali applica diversi trattamenti. Ogni informazione può appartenere ad una o più categorie.

- Informazioni interne ed esterne.
  - Interne: fanno parte di questa categoria tutte le informazioni aziendali associate al personale, alle mansioni, ai ruoli, agli strumenti aziendali necessarie allo svolgimento dell'attività lavorativa quotidiana. Alle informazioni interne offeriscono anche tutti i dati clienti necessari all'erogazione del servizio o ad attività amministrative ad esso associate.
  - Esterne: fanno parte di questa categoria le informazioni del cliente o di terzi, fornite dal cliente, cui innov@-doc viene a conoscenza nell'erogazione del servizio richiesto. A questa categoria appartengono:
    - i documenti e dati utilizzati per il test e il collaudo degli applicativi in licenza.
    - i documenti e dati utilizzati per il debug.
    - i documenti e dati che innov@-doc conserva, elabora e gestisce conto terzi nelle proprie sedi.
- Informazioni identificative aziendali e personali.
  - Aziendali: fanno parte di questa categoria le informazioni che identificano o rendono identificabile una persona giuridica (azienda), solitamente sono informazioni pubbliche.
  - Personali: fanno parte di questa categoria le informazioni che identificano o rendono identificabile una persona fisica e che possono fornire dettagli sulle sue caratteristiche, le sue abitudini, il suo stile di vita, le sue relazioni personali, il suo stato di salute, la sua situazione economica. Queste a loro volta possono contenere dati il cui grado di riservatezza sia sensibilmente diverso e sono di tipo:
    - identificativi: quelli che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici;

- sensibili: quelli che possono rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, lo stato di salute e la vita sessuale;
- giudiziari: quelli che possono rivelare l'esistenza di determinati provvedimenti giudiziari soggetti ad iscrizione nel casellario giudiziale o la qualità di imputato o di indagato.

La classificazione e la successiva modalità di trattamento dei dati per le diverse categorie sono indicate nelle procedure e nei documenti del sistema di gestione integrato per la qualità e la sicurezza delle informazioni

## Responsabilità

Tutto il personale che a qualsiasi titolo collabora con l'azienda è responsabile dell'osservanza della presente policy ed è tenuto a partecipare alla segnalazione delle anomalie, anche formalmente non codificate, di cui dovesse venire a conoscenza.

Il Responsabile del sistema di gestione per la Sicurezza delle Informazioni si occupa della progettazione del sistema della Sicurezza delle Informazioni ed in particolare:

- Suggestire le misure di sicurezza organizzative, procedurali, tecnologiche a tutela della sicurezza e per la continuità delle attività di innov@-doc.
- Controllare periodicamente l'esposizione dei servizi aziendali alle principali minacce.
- Verificare gli incidenti di sicurezza ed adottare le opportune contromisure.
- Emanare tutte le norme necessarie ivi inclusa la classificazione e divulgazione dei documenti affinché l'organizzazione aziendale possa condurre in modo sicuro le proprie attività.
- Pianificare per il personale un percorso formativo specifico e periodico in materia di sicurezza.
- Promuovere la cultura relativa alla sicurezza delle informazioni.
- Contribuire alla definizione delle contromisure da adottare a seguito di eventuali incidenti.

Tutti i soggetti esterni che intrattengono rapporti con innov@-doc devono garantire il rispetto dei requisiti della sicurezza esplicitati dalla presente politica di sicurezza anche tramite la sottoscrizione di un "patto di riservatezza" all'atto del conferimento dell'incarico allorquando questo tipo di vincolo non è espressamente previsto nel contratto.

## Applicabilità

La presente politica si applica indistintamente a tutti gli organi dell'azienda. L'attuazione della presente politica è obbligatoria per tutte le risorse di innov@-doc, e va inserita nell'ambito della regolamentazione degli accordi nei confronti di qualsiasi soggetto esterno che, a qualsiasi titolo, possa venire a conoscenza delle informazioni gestite in azienda. innov@-doc consente la comunicazione e diffusione delle informazioni verso l'esterno solo per il corretto svolgimento delle attività aziendali che avvengono sempre nel rispetto delle regole nonché delle norme e leggi cogenti.

## LA POLITICA PER LA SOSTENIBILITÀ DI INNOV@-DOC

Premessa: i cambiamenti climatici sono stati universalmente identificati come una delle maggiori sfide che le nazioni, i governi, i sistemi economici e i cittadini dovranno affrontare nei prossimi decenni: hanno infatti implicazioni rilevanti sia per i sistemi naturali sia per quelli umani, e possono portare ad un impatto significativo in merito all'uso delle risorse, ai processi produttivi e alle attività economiche. L'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) è l'organismo internazionale istituito per valutare in modo comparativo ed indipendente lo stato della ricerca mondiale sui cambiamenti climatici; nel rapporto di valutazione rilasciato nel 2007, IPCC ha concluso che oltre il 90% del fenomeno del riscaldamento globale è causato da attività di origine antropica. Infatti, la quasi totalità degli scienziati e dei politici mondiali sono concordi nel sostenere che i gas aventi effetto serra (GHG: Greenhouse Gas) sono la principale causa dei cambiamenti climatici. Nel primo volume del sesto rapporto di valutazione dell'IPCC pubblicato in agosto 2021 si definisce inoltre che gli effetti del cambiamento climatico sono irreversibili, sono destinati a intensificarsi e sono "inequivocabilmente" derivati dall'attività umana. I principali gas aventi effetto serra risultanti da attività antropiche, così come indicato nel Protocollo di Kyoto, sono l'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), il metano (CH<sub>4</sub>), l'ossido di azoto (N<sub>2</sub>O), e altri gas di origine antropica quali HFC, PFC e SF<sub>6</sub>. Il GHG più rilevante è rappresentato dall'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), la quale viene prodotta ogni volta che bruciamo fonti fossili come il carbone, il petrolio e il metano nelle fabbriche, negli uffici e nei veicoli. Perciò, più CO<sub>2</sub> va in atmosfera, più il pianeta si scalda. Questo cambiamento può non sembrare significativo se osservato da un punto di vista locale, mentre ha un effetto sostanziale da un punto di vista globale. La situazione sta peggiorando sensibilmente nelle ultime decadi: contestualmente all'incremento della produzione di CO<sub>2</sub>, infatti, i "pozzi di CO<sub>2</sub>" hanno ridotto la loro capacità di assorbimento, principalmente a causa della deforestazione dei polmoni verdi della Terra e dell'acidificazione degli oceani.

### La politica per la sostenibilità di Innov@-doc

La rendicontazione di un inventario esaustivo dei GHG può migliorare la conoscenza dell'organizzazione in merito alle proprie emissioni; tale strumento sta progressivamente diventando un aspetto manageriale rilevante per i rapporti con gli stakeholder e per l'emergere di nuove politiche e prescrizioni ambientali che mirano a ridurre le emissioni di GHG. Significative emissioni di GHG sono infatti associabili ad un incremento dei costi aziendali, anche se l'organizzazione non è direttamente sottoposta a particolari prescrizioni legislative. Inoltre, gli stakeholder possono percepire le emissioni dirette e indirette legate alle attività svolte dall'organizzazione come potenziali passività che devono essere comunque gestite e possibilmente ridotte. Infine, la rendicontazione delle emissioni può aiutare significativamente ad identificare le migliori opportunità

di riduzione, conducendo l'organizzazione al miglioramento nell'utilizzo delle risorse umane e materiali e dell'efficienza energetica, così come allo sviluppo di nuovi servizi in grado di ridurre l'impatto dei GHG per clienti e fornitori, aiutando quindi l'azienda a posizionarsi meglio in un mercato sempre più sensibile e attento alle problematiche ambientali. La conduzione di un inventario rigoroso è quindi un prerequisito fondamentale per stabilire target per le successive fasi di monitoraggio, rendicontazione e miglioramento della performance ambientale di Innov@-doc.

L'Amministratore Unico di innov@-doc S.r.l.