

## **POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DELLA QUALITA', DELL'AMBIENTE, DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE, DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PER LA GESTIONE DEI SERVIZI.**

La missione di Longwave Spa è quella di perseguire l'eccellenza nei servizi e nelle soluzioni informatiche proposte al Cliente, valorizzando le competenze e l'innovazione tecnologica in iniziative di crescita, per creare soddisfazione dei Clienti e crescita professionale dei propri collaboratori.

Per conseguire tali obiettivi Longwave Spa concreta il proprio impegno e attenzione verso tutti gli aspetti della Qualità aziendale, della gestione dell'ambiente, della Responsabilità Sociale, della Sicurezza delle informazioni e della gestione dei Servizi, ritenendoli fattori determinanti per il successo dell'Azienda.

In particolare, la soddisfazione del Cliente viene perseguita adeguando i piani e gli indirizzi di sviluppo alle esigenze degli stessi Clienti che sono da noi rilevate sia in modo esplicito che implicito. Le modalità di monitoraggio (relazionali e con strumenti appositi) ci consentano di avere il riscontro dai nostri Clienti riguardo alla percezione quale azienda Partner/Fornitore strategico per prodotti e servizi.

La Direzione è inoltre consapevole del proprio ruolo e dei propri obblighi nei confronti dell'ambiente e dei propri collaboratori, ed ha pertanto intrapreso il percorso del miglioramento continuo delle proprie prestazioni, sottoponendosi alla verifica di soggetti terzi per certificare il proprio modus operandi e l'attenzione al rispetto delle normative.

A ciò si aggiunge che la sicurezza e la salvaguardia del patrimonio informativo costituiscono condizione imprescindibile per il raggiungimento degli obiettivi di business di Longwave S.p.a. In considerazione di ciò lo svolgimento delle attività aziendali deve sempre avvenire garantendo adeguati livelli di disponibilità, integrità e riservatezza.

I modelli adottati da Longwave S.p.a. assegnano altresì al cliente un ruolo primario: la piena comprensione delle esigenze e la progettazione di soluzioni personalizzate garantiscono il raggiungimento di obiettivi di eccellenza.

Per queste ragioni, la presente Politica si propone di essere uno strumento di comunicazione attendibile, trasparente ed efficace, attraverso il quale rendere consapevoli, i proprio dipendenti, i clienti, i fornitori, gli enti pubblici, etc. in merito alle proprie attività, prestazioni, aspetti, programmi e obiettivi di qualità, di sicurezza delle informazioni, di rispetto della diversità, dell'ambiente e di gestione dei servizi.

### **Longwave S.p.A.**

Sede Legale e Amministrativa

Via Danubio, 9 | 42124 Reggio Emilia

Tel. +39 0522 375 511 | Fax +39 0522 375 555

Pec: longwave@gruppozucchetti.it

[www.longwave.it](http://www.longwave.it)



Reg. Imprese di Reggio Emilia

Cod. Fisc. e Part. IVA n°01922820350 - R.E.A. n° RE-235407

Iscr.Reg.AEE IT15030000008791 - Capitale Sociale €100.000,00 i.v.

Attestazione SOA cat. OS19 (classe II) e cat. OS30 (classe I)

#### **Azienda con Sistema di Gestione**

- Qualità UNI EN ISO 9001:2015

- Ambiente UNI EN ISO 14001:2015

- Del Servizio UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020

- Della Sicurezza delle Informazioni UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022

Certificato da CERTIQUALITY



## CAMPO DI APPLICAZIONE

Longwave è certificata:

- **ISO 9001** per le seguenti attività: "Progettazione e realizzazione di soluzioni per il networking computing, vendita apparati e apparecchiature HW e SW e relativi accessori. Servizi professionali: consulenza e formazione, assistenza tecnico-sistemistica, installazione, manutenzione, diagnostica e gestione reti sia in presenza sia in remoto"
- **ISO 14001** per le seguenti attività: "Progettazione e realizzazione di soluzioni per il networking computing, vendita apparati e apparecchiature HW e SW e relativi accessori. Servizi professionali: consulenza e formazione, assistenza tecnico-sistemistica, installazione, manutenzione, diagnostica e gestione reti sia in presenza sia in remoto"
- **ISO 27001** per le seguenti attività: "Servizi di Network Operations Center (NOC) e Security Operation Center (SOC). Servizi di Maintenance."
- **ISO 20000-1** per le seguenti attività: "Servizi di Network Operations Center (NOC) e Security Operation Center (SOC). Servizi di Maintenance."
- **ISO 37001** per le seguenti attività: "Progettazione e realizzazione di soluzioni per il networking computing, vendita apparati e apparecchiature HW e SW e relativi accessori. Servizi professionali: consulenza e formazione, assistenza tecnico-sistemistica, installazione, manutenzione, diagnostica e gestione reti sia in presenza sia in remoto"
- Longwave è inoltre in corso di certificazione per **PAS 24000**, per le seguenti attività: "Progettazione e realizzazione di soluzioni per il networking computing, vendita apparati e apparecchiature HW e SW e relativi accessori. Servizi professionali: consulenza e formazione, assistenza tecnico-sistemistica, installazione, manutenzione, diagnostica e gestione reti sia in presenza sia in remoto"

2

## PRINCIPI

I principi a cui si ispira Longwave Spa nelle sue attività sono:

- Orientamento al cliente: Longwave dipende dai propri clienti e pertanto cerca di soddisfare le loro esigenze presenti e future, i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative;
- Coinvolgimento del personale: Longwave 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;
- Chiara definizione dei ruoli e responsabilità: Longwave definisce in modo chiaro le responsabilità del personale e degli utenti in relazione ai requisiti dei propri sistemi di gestione;
- Approccio per processi: Longwave favorisce un approccio per processi al fine di perseguire i risultati desiderati con maggior efficienza;
- Miglioramento continuo: il miglioramento continuo delle prestazioni complessive sono un obiettivo permanente della Longwave;
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori: Longwave ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

- Diversity e inclusion: Longwave è consapevole che una gestione efficace ed inclusiva delle persone rappresenti un valore importante ed un fattore centrale per il successo della propria attività.
- Tutela dei diritti dei Lavoratori: Longwave tutela e promuove i diritti dei lavoratori, garantendo condizioni di lavoro eque, sicure e salubri nel rispetto delle normative in materia di lavoro e diritti umani.
- Responsabilità Sociale: Longwave, consapevole del suo impatto sociale, si impegna a condurre le proprie attività in modo etico, contribuendo positivamente al miglioramento delle condizioni lavorative dei collaboratori e più in generale alla comunità in cui opera.
- Partecipazione attiva delle persone: Longwave 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.

## **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 e a garantire l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato, anche attraverso l'integrazione dei requisiti previsti nei processi aziendali in linea con il contesto e la direzione strategica dell'Azienda.

La Direzione incoraggia il miglioramento continuo delle attitudini individuali di ogni collaboratore/collaboratrice e promuove un clima aziendale positivo, in cui la salute e la sicurezza sono elementi essenziali sia nella definizione di nuove attività che 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, per contribuire all'efficacia delle prestazioni sociali e nella consapevolezza delle proprie responsabilità nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato. Si vuole promuovere un focus costante sulle prestazioni sociali in tutta l'organizzazione, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi di prestazione sociale.

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 Longwave è coinvolto ed è incoraggiato a partecipare attivamente al processo di miglioramento continuo, collaborando per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Infine, la Direzione supporta e guida i ruoli pertinenti all'interno dell'organizzazione, dimostrando leadership e fornendo il necessario stimolo affinché ogni individuo possa contribuire all'efficacia del Sistema di Gestione e al rispetto della conformità dei suoi requisiti. In questo modo, l'Azienda non solo persegue i risultati previsti, ma si impegna anche a superarne le aspettative.

## **OBIETTIVI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO**

### **Longwave si impegna a:**

- Ricercare la completa soddisfazione delle esigenze e aspettative delle Parti Interessate rilevanti;
- Monitorare costantemente il contesto interno ed esterno in cui opera;
- Valutare e trattare i rischi associati ai processi, cogliendo e rafforzando le opportunità;
- Fornire con regolarità servizi di elevato standard qualitativo e tecnologico;
- Migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione Integrato;
- Soddisfare i propri obblighi di conformità, rispettando normative, requisiti contrattuali e procedure interne;
- Promuovere il coinvolgimento, la formazione e la consapevolezza di tutto il personale;
- Sensibilizzare i fornitori strategici sui temi della qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale, richiedendo l'adesione alle politiche aziendali;
- Qualificare e privilegiare fornitori orientati al miglioramento continuo;
- Garantire la disponibilità costante di persone, processi e tecnologie a supporto dei servizi erogati;
- Riesaminare periodicamente la politica, gli obiettivi e i programmi correlati, garantendone aggiornamento e comunicazione all'interno dell'organizzazione.

4

### **In ambito Sicurezza delle informazioni, continuità operativa e anticorruzione:**

- Proteggere le informazioni da accessi non autorizzati, perdita o indisponibilità;
- Adottare misure tecniche e organizzative idonee a garantire la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati e la protezione dei servizi erogati;
- Pianificare e gestire la continuità operativa per garantire la resilienza dei servizi critici in caso di eventi imprevisti;
- Promuovere una cultura aziendale basata sull'etica, l'integrità e la trasparenza, rifiutando ogni forma di corruzione, in linea con i principi contenuti nella Politica Anticorruzione e con i requisiti della norma UNI ISO 37001:2016.

### **Relativamente alla tutela ambientale e alla sostenibilità:**

- Minimizzare l'impatto ambientale tramite l'utilizzo di tecnologie efficienti e sostenibili;
- Ridurre sprechi, consumi e produzione di rifiuti, prevenendo l'inquinamento;
- Favorire il riciclo e il corretto smaltimento dei rifiuti in conformità alla normativa vigente;
- Promuovere comportamenti ecologicamente responsabili tra dipendenti, fornitori e stakeholder;
- Comunicare in modo trasparente le prestazioni ambientali dell'organizzazione.

**In ambito Responsabilità sociale e PAS 24000:**

Longwave promuove un ambiente di lavoro equo, inclusivo e rispettoso dei diritti umani fondamentali, in linea con i principi della PAS 24000:2022, impegnandosi a:

- Garantire parità di genere, pari opportunità e inclusione in tutte le fasi del rapporto di lavoro;
- Offrire condizioni di lavoro dignitose, sicure e rispettose delle normative vigenti;
- Non impiegare minori o ricorrere a forme di lavoro forzato, coercitivo o degradante;
- Applicare politiche retributive trasparenti, eque e conformi alla legge;
- Favorire la conciliazione vita-lavoro attraverso iniziative di welfare;
- Riconoscere e tutelare la libertà sindacale e il diritto alla contrattazione collettiva;
- Attivare canali sicuri e riservati per la gestione delle segnalazioni (whistleblowing);
- Condurre regolari valutazioni sui rischi sociali e i potenziali impatti sui diritti umani, adottando misure preventive o correttive.

**E, specificatamente per le strutture operative: NOC e SOC**

Obiettivi del NOC:

- Gestire le problematiche legate al monitoraggio di server e network;
- Agire proattivamente per garantire la continuità del servizio;
- Gestire gli incident e assicurare la piena operatività delle reti IP dei clienti.

Obiettivi del SOC:

- Prevenire e contrastare attacchi informatici prima che impattino sul core business del cliente;
- Supportare il miglioramento continuo della postura di sicurezza del cliente;
- Fornire una struttura organizzativa centralizzata per la gestione della sicurezza informatica.

**La Direzione si impegna a:**

- Riesaminare periodicamente la Politica, gli Obiettivi e il Sistema di Gestione Integrato;
- Garantirne coerenza, aggiornamento, diffusione e comprensione a tutti i livelli dell'organizzazione.

Quindi, con il raggiungimento degli obiettivi descritti, si intende attuare una strategia fortemente focalizzata sui Clienti e potenziali clienti e sulle loro aspettative, migliorando la comprensione dei loro bisogni e tenendo monitorati costantemente il servizio ed i processi interni, nonché l'impatto ambientale, la soddisfazione del cliente e la responsabilità sociale, attraverso indicatori chiave di performance (KPI), in linea con gli obiettivi aziendali. Gli obiettivi specifici saranno definiti almeno annualmente dalla Direzione e diffusi a tutti i collaboratori e dipendenti ed alle Parti interessate.

Tutto il personale di Longwave, i fornitori o terze parti sotto contratto, che rientrano nel campo di applicazione sopracitato, sono responsabili dell'attuazione della presente politica con il supporto della Direzione che l'ha approvata e si impegna a sostenerla.

La presente politica viene riesaminata dalla Direzione regolarmente o in caso di cambiamenti significativi che influenzano i sistemi, al fine di garantire l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.

Reggio Emilia, 31/07/2025