

Politica Aziendale

MG Allegato D

Rev.15 11/06/2026

Sommario

1. La Mission	2
2. La Vision	2
3. I nostri valori: ciò che ci identifica e distingue	3
4. I nostri principi guida	3
5. I nostri impegni	4
6. Sistema di gestione integrato	9
7. Segnalazioni	10
8. Distribuzione	10



1. La Mission

Progettiamo e sviluppiamo soluzioni e servizi IT per semplificare processi complessi e migliorare i flussi di lavoro dei nostri clienti. Integriamo sistemi informativi e progettiamo la digitalizzazione dei processi gestionali e di business di Aziende e Pubblica Amministrazione. I prodotti e i servizi che proponiamo offrono soluzioni tecnologiche di successo, sicure e su misura.

Soluzioni di successo

Identifichiamo per ciascuna esigenza la migliore soluzione tecnologica, con particolare attenzione al mondo open-source, nel cui ambito vantiamo uno dei primi centri di competenza in Italia. Siamo apprezzati e riconosciuti per la nostra professionalità, costruita su personale altamente qualificato con competenze in costante aggiornamento.

Soluzioni sicure

Garantiamo le migliori tecnologie antintrusione e gestiamo l'erogazione dei servizi in ambienti Cloud certificati ISO 27001 e conformi alle linee guida ISO 27017 e ISO 27018 con soluzioni di continuità operativa.

Soluzioni su misura

Realizziamo progetti ad hoc per organizzazioni pubbliche e private che necessitano di implementare o migliorare le proprie piattaforme tecnologiche. Assicuriamo al nostro cliente il raggiungimento dell'obiettivo attraverso processi produttivi e modelli organizzativi efficaci, sicuri e consolidati.

Soluzioni supportate da servizi IT qualificati

Tutte le nostre soluzioni sono erogate e supportate da servizi IT interni ed esterni secondo le best practices ITIL e certificati in accordo allo standard ISO 20000.

Soluzioni per le quali garantiamo la continuità operativa in accordo allo standard ISO 22301

2. La Vision

Vogliamo portare efficienza, trasparenza e semplicità nella definizione e gestione dei processi di qualsiasi Organizzazione complessa. Vogliamo rimettere la cultura al centro del mondo digitale e immaginare nuovi significati per le parole Innovazione e Tecnologia. A tal fine, investiamo in **ricerca continua** e formazione per essere sempre aggiornati su tendenze e trasformazioni in atto, anticipare le richieste del mercato e rispondere con prontezza alla domanda crescente di **sistemi e servizi IT affidabili e sicuri**.



3. I nostri valori: ciò che ci identifica e distingue

Competenza ed esperienza

Siamo stati la prima azienda del settore IT in Italia ad avere ottenuto, per il proprio Sistema di Gestione Integrato, le certificazioni ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 (ex OHSAS 18001), ISO 20000, ISO 22301 ISO 27001 rilasciate da organismi di certificazione con accreditamento nazionale ACCREDIA.

Inoltre, dal 2012, Net Service ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo delle attività in linea con i requisiti del D. Lgs. n. 231/2001 e, in conformità con quanto previsto dalla legge, si è dotata di un Codice Etico. Nel 2016, l'Azienda è stata inserita dall'AGCM nell'elenco delle imprese con Rating di Legalità. L'azienda si impegna inoltre al rispetto di tutti i requisiti dello standard SA 8000:2014 in materia di responsabilità sociale, nonché al rispetto di tutti i requisiti della UNI/PdR 125:2022 in relazione alla parità di genere.

Ambiente giovane e qualificato

La sicurezza e la crescita professionale dei nostri dipendenti e collaboratori sono per noi centrali. Per questo investiamo nella loro formazione, valorizzando competenze e attitudini personali.

Approccio etico e collaborativo

Crediamo nell'onestà, nel rispetto delle regole e nella tutela dell'ambiente, e siamo convinti che crescita meritocratica, inclusione, parità di genere e collaborazione all'interno dei gruppi di lavoro siano fondamentali per offrire soluzioni all'avanguardia.

Cura del rapporto con il cliente

Supportiamo i nostri clienti sin dalla preliminare analisi organizzativa per garantire che la tecnologia applicata sia efficace e modellata sulle loro specifiche esigenze. Garantiamo inoltre un supporto adeguato e continuativo, nonché una rapida risposta all'insorgere di qualsiasi problematica.



4. I nostri principi guida

Condivisione attraverso una comunicazione aperta

Preferisco sempre la comunicazione faccia a faccia con l'interlocutore giusto. Se necessario, mi adopero a redigere documenti adeguati a comunicare le informazioni, con un linguaggio corretto, semplice e rispettoso.

Collaborazione

Sono responsabile dell'interazione con colleghi e clienti. Mi informo e offro informazioni e critiche costruttive ogni volta che ne ho la possibilità.

Semplicità (intesa come capacità di evitare il lavoro inutile)

Lavoro per offrire prodotti e servizi che migliorino la vita dei nostri clienti. Ogni elemento superfluo in processi, prodotti o servizi danneggia clienti, colleghi, l'azienda e me stesso.

Lavoro di gruppo e auto-organizzazione dei gruppi di lavoro

Le buone idee albergano in teste diverse.

Ricerca continua della collaborazione con il cliente (non lavoro per me stesso)

Sono responsabile dell'individuazione e attivazione di canali e processi necessari e adeguati a garantire di volta in volta la collaborazione con il mio cliente.

Rispetto della diversità

Collaboro per l'equilibrio di genere ed il superamento di ogni stereotipo, discriminazione o pregiudizio, al fine di creare le condizioni migliori in cui ognuno possa esprimersi al meglio.

Motivazione delle persone

Il mio contributo concorre al raggiungimento degli obiettivi di gruppo e aziendali.

Attenzione all'eccellenza tecnica e alla progettazione dei sistemi

Uso la tecnologia più adeguata all'obiettivo utilizzando tutti gli strumenti necessari per garantire la qualità nella progettazione e realizzazione dei sistemi.

Retrospettiva per ogni gruppo di lavoro finalizzata al miglioramento continuo

Riesamino gli elementi rilevanti che si manifestano nello svolgimento del mio lavoro e li condivido con i colleghi.



5. I nostri impegni

Gli impegni che guidano Net Service in materia di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori, Responsabilità Sociale, Parità di genere e Sicurezza delle Informazioni sono:

- **soddisfare costantemente i requisiti di prodotto e di servizio** concordati con il cliente;
- **adeguare il servizio offerto alle specifiche esigenze dell'utente finale**, facendo di queste ultime il requisito primario nella progettazione dei prodotti;
- rispettare il proprio ruolo di fornitore non solo di prodotti, **ma anche di soluzioni organizzative per il committente**;
- **individuare e soddisfare anche quelle necessità non ancora riconosciute come tali dall'utente**, ma che tuttavia potrebbero restituirgli un valore aggiunto dai nostri servizi;
- ricercare **soluzioni ad alta flessibilità tecnologica ed elevata integrabilità** con l'ambiente operativo e il sistema informativo dell'utente;
- **rispettare i tempi** di lavorazione concordati con il cliente e recepire tempestivamente eventuali modifiche ai progetti;
- **rispettare gli SLA** dei servizi erogati, con particolare attenzione alla continuità operativi degli ambienti in produzione dove le soluzioni in Cloud sono esercite;
- garantire al cliente una **costante assistenza post-vendita**, sia per ciò che concerne la manutenzione del prodotto, sia per il suo eventuale sviluppo e aggiornamento;
- garantire al cliente una costante **assistenza manutentiva ed evolutiva post-vendita**;
- **costante monitoraggio della percezione della soddisfazione dei clienti** e delle parti interessate interne ed esterne;
- verificare periodicamente **il raggiungimento degli obiettivi** fissando le opportune azioni correttive;
- **migliorare continuamente le prestazioni aziendali**, comprese quelle relative alla salvaguardia dell'ambiente, la salute e sicurezza dei lavoratori e la sicurezza delle informazioni, sia attraverso il progressivo consolidamento di metodi e processi, sia tramite la condivisione interna del know how sviluppato;
- operare per il continuo coinvolgimento del personale e per lo **sviluppo delle competenze, mediante organizzazione di momenti di formazione/informazione**, perseguendo la crescita, la consapevolezza e il senso di responsabilità di tutti i collaboratori; garantire un alto livello di professionalità delle risorse umane con specifico riferimento alla mansione svolta;



- identificare, valutare e monitorare periodicamente i **rischi e le opportunità** associati alle proprie attività, prodotti e servizi anche in relazione alla responsabilità sociale;
- **monitorare periodicamente l'impatto ambientale** delle proprie attività, prodotti e servizi;
- **proteggere l'ambiente e prevenire l'inquinamento ambientale** anche in situazioni anomale o di emergenza;
- **gestire correttamente lo smaltimento dei rifiuti prodotti**, realizzando ove possibile un'adeguata raccolta differenziata;
- **utilizzare in maniera oculata e consapevole le risorse** energetiche e materiali, puntando al contenimento dei consumi e delle risorse necessarie;
- progettare sistemi che consentano un **beneficio ambientale all'utilizzatore finale** in termini sia di riduzione delle stampe necessarie, sia di ottimizzazione dei consumi energetici attraverso erogazione SaaS (Software as a Service);
- ridurre l'impatto ambientale e i potenziali infortuni in itinere derivanti dagli spostamenti dei dipendenti e dei collaboratori, incentivando ove possibile il **lavoro da remoto**;
- **recepire e conformarsi alle prescrizioni di legge** applicabili e ad eventuali altre, sottoscritte dall'organizzazione, in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, protezione e tutela dell'ambiente, diritto del lavoro, comprese tutte le norme prevalenti di settore e le convenzioni internazionali ILO ed ONU in materia di diritti umani e dei lavoratori, ed in materia di gestione dei dati personali;
- assicurare **condizioni di lavoro sicure e salubri** per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, cercando di **eliminare i pericoli e ridurre i rischi alla fonte**, investendo in nuove attrezzature, mantenendo quelle in uso e/o modificando gli ambienti di lavoro per renderli più sicuri e salubri;
- favorire lo **smart working** secondo le esigenze connesse alla prestazione lavorativa mediante strumenti volti ad ottimizzare le attività del lavoratore e a creare valore anche a distanza.
- promuovere il **coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori e del loro rappresentante** al fine di aumentarne la motivazione e la consapevolezza sull'importanza del proprio ruolo nel rispetto delle procedure, delle istruzioni aziendali e delle direttive in materia di salute e sicurezza sul lavoro ed in materia di responsabilità sociale.
- **identificare, valutare e trattare i rischi** relativi alla sicurezza delle informazioni e alla disponibilità dei servizi IT;
- **proteggere le risorse incluse nella gestione della sicurezza delle informazioni** dalle minacce (interne, esterne, deliberate, accidentali) che possono comprometterle;



- **rendere accessibili le informazioni alle sole persone autorizzate**, sia interne sia esterne all'azienda, garantendo livelli di servizio e complessità compatibili con i requisiti funzionali dei sistemi interessati;
- **garantire la disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni trattate**, qualunque sia il loro formato, nel rispetto dei requisiti legislativi applicabili;
- **assicurare continuità operativa** attraverso interventi mirati, sia organizzativi sia tecnologici, e controllare che tali interventi siano ben definiti, costantemente aggiornati e periodicamente verificati;
- **assicurare la fruibilità dei servizi erogati in SaaS** anche nel caso di incidenti di natura distruttiva;
- **attuare esercitazioni periodiche** volte a verificare costantemente l'adeguatezza delle strategie di resilienza agli incidenti e ai disastri, nonché assicurarci che i piani di continuità operativa siano sempre aggiornati ed efficaci.
- **garantire che tutto il personale sia addestrato sulla sicurezza delle informazioni**, sia informato circa l'obbligatorietà delle politiche aziendali in merito e sia altresì sensibilizzato sulle conseguenze derivanti dalla violazione delle politiche aziendali;
- **effettuare valutazioni periodiche** dell'efficacia del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni e dei servizi IT e della formazione del personale attraverso simulazioni nell'ambito di applicazione (vulnerability assesment, test di conoscenza delle policy e simulazioni di violazioni delle stesse);
- effettuare **riesami periodici** del Sistema di Gestione Integrato da parte della Direzione e introdurre progressivamente metriche per la valutazione delle sue prestazioni;
- **separare ove possibile le mansioni relative alle attività critiche** per la sicurezza delle informazioni;
- **individuare ed eliminare ogni possibile minaccia** alla sicurezza delle informazioni, **evitando l'utilizzo di software non autorizzati e aggiornandosi costantemente** sia sulle fonti specializzate in tema di sicurezza sia sulle nuove tipologie di minacce;
- assicurare che **qualsiasi violazione** della sicurezza delle informazioni, reale o presunta, sia **comunicata ed investigata**;
- **identificare e gestire gli incidenti** ed attivare le autorità competenti per quelli che hanno impatto su requisiti di legge violati;
- garantire l'aggiornamento continuo dei software con l'**evoluzione dei requisiti normativi** al fine di mantenere la compliance dei prodotti e dei servizi (erogati anche in **Cloud**) alle regole tecniche, alla normativa vigente e ai contratti;



- **rifiutare l'impiego di lavoro infantile e/o di lavoro forzato ed obbligato**, adottando tali principi nelle procedure aziendali di selezione, gestione e sviluppo del personale;
- **rispettare la libertà di associazione sindacale ed il diritto alla contrattazione collettiva**, applicando pienamente il CCNL vigente corrispondendo puntualmente la retribuzione stabilita e versando tutti i relativi contributi previdenziali, assistenziali ed assicurativi e aderendo, ove possibile, alle forme di welfare aziendale disponibili;
- **rispettare il diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto**, garantendo la tutela della maternità e della paternità, nonché delle persone svantaggiate;
- **rispettare i principi di dignità, uguaglianza e combattere ogni forma di discriminazione e di disparità di trattamento** (in sede di assunzione, nelle retribuzioni, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni di carriera) basate su questioni di razza, nazionalità, religione, handicap, sesso, preferenze sessuali, appartenenza a sindacati, affiliazione politica;
- **promuovere l'equilibrio di genere e la diffusione di una cultura inclusiva** che valorizzi l'unicità delle persone e l'accesso alle medesime possibilità di crescita professionale a prescindere dal ruolo ricoperto nell'azienda;
- **rafforzare le iniziative di sensibilizzazione a tutti i livelli** volte a favorire le pari opportunità, la conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro, condivisione delle responsabilità familiari e la rimozione di potenziali ostacoli, ivi inclusi quelli connessi all'orientamento sessuale;
- **comunicare in modo trasparente, internamente ed esternamente, la propria volontà di perseguire la parità di genere**, valorizzare le diversità e supportare il rafforzamento del genere femminile;
- **definire i KPI** per verificare e misurare le **azioni di parità di genere**;
- **individuare iniziative che valorizzano l'esperienza della genitorialità** tutelando la relazione tra il personale e l'azienda prima, durante e dopo la maternità/paternità;
- **nominare un Comitato Guida** per l'efficace adozione e applicazione della presente Politica integrata in ottica di **parità di genere**;
- **assegnare il budget necessario** al raggiungimento e il mantenimento degli **obiettivi del "Piano Strategico"**;
- **fare divieto di pratiche disciplinari scorrette**, condannando tutte le condotte illegali suscettibili di entrare in contrasto con la dignità o l'integrità fisica e/o morale del lavoratore;
- **coinvolgere i fornitori di beni, attività e servizi** richiedendo il loro impegno nei confronti della responsabilità sociale ed al rispetto dei requisiti della norma SA 8000;



- garantire la possibilità a tutte le parti interessate di segnalare eventuali episodi di infrazione delle leggi applicabili e dei requisiti dello standard SA 8000 attraverso un **sistema di raccolta e gestione dei reclami che tuteli il segnalatore da ogni forma di ritorsione;**
- favorire la creazione e la funzionalità di un gruppo di lavoro dedicato alla implementazione e monitoraggio dei requisiti dello standard SA 8000 (**Social Performance Team**), composto in forma equilibrata dai Rappresentanti dei Lavoratori e dal Management.

In particolare:

- **Processo di selezione e assunzione.** Impegno ad attrarre e assumere persone con diversi background e abilità, perseguendo la parità di genere e la tutela della diversità in fase di selezione e assunzione attraverso l'individuazione di una rosa di candidati tendenzialmente paritetica. Sostegno della meritocrazia con un processo di selezione rafforzato grazie all'adozione di metodologia standardizzata per garantire pari opportunità in ogni sua fase. Formazione continua delle persone coinvolte nei processi di assunzione, sulla parità di genere e pregiudizi cognitivi che possono impattare negativamente i processi di selezione.
- **Carriera e valorizzazione del potenziale.** Impegno affinché nei processi di crescita professionale, mobilità interna e di successione a posizioni manageriali, avvenga un'adeguata selezione di candidate/i del genere meno rappresentato, con l'obiettivo di raggiungere l'equilibrio di genere nelle posizioni manageriali, in coerenza con i principi di un'organizzazione inclusiva e rispettosa della parità di genere. Definizione e creazione di sistemi di valutazione performance senza nessuna discriminazione di genere, favorendo un confronto costruttivo volto alla responsabilizzazione grazie all'utilizzo del feedback inteso come miglioramento continuo.
- **Politiche distributive.** Promozione di azioni e comportamenti rispondenti alla cultura della Società, nel rispetto dei principi di pluralità, pari opportunità, valorizzazione delle conoscenze e della professionalità delle persone, equità e non discriminazione.
- **Work-life balance, genitorialità, molestie sul lavoro.** Impegno per il miglioramento della work-life balance in tutte le fasi della vita personale e professionale della persona, attraverso anche l'adozione di una modalità di lavoro flessibile (es. smart working) non penalizzante e con tempi compatibili rispetto agli obiettivi assegnati. Impegno per tutelare la maternità/paternità oltre il CCNL di riferimento, attraverso il mantenimento di iniziative che valorizzino l'esperienza della genitorialità come momento di acquisizione di nuove competenze a favore della persona e dell'organizzazione. Impegno per la prevenzione delle molestie nei



luoghi di lavoro attraverso la sensibilizzazione sulle molestie di genere che crei consapevolezza nelle persone e le guidi nei comportamenti quotidiani.

6. Sistema di gestione integrato

Net Service, per il perseguimento di tali impegni e degli obiettivi che ne derivano, ha adottato come principale strumento un Sistema di Gestione Integrato conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, ISO/IEC 20000:2018, UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2024 estesa ai controlli ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019, UNI EN ISO 22301:2020, UNI ISO 45001:2018, SA 8000:2014 e UNI/PdR 125:2022.

7. Segnalazioni

L'azienda incoraggia la segnalazione, anche in modalità anonima, delle proprie opinioni e di suggerimenti per il cambiamento dell'organizzazione volti a favorire il dialogo e il confronto, oltre che di situazioni di:

- abuso fisico, verbale e digitale (molestia) nei confronti dei/delle dipendenti;
- molestie sessuali nei confronti dei/delle dipendenti;
- discriminazioni in fase di selezione ed assunzione;
- discriminazioni in materia di pari opportunità nello sviluppo professionale e nelle promozioni;
- mancato rispetto dei diritti spettanti ai/alle lavoratori/lavoratrici in ambito di genitorialità e cura;
- mancato rispetto dei diritti spettanti ai/alle lavoratori/lavoratrici in ambito conciliazione dei tempi di vita lavoro;
- disparità retributiva.



8. Distribuzione

La presente Politica Aziendale viene resa nota a tutti i dipendenti e collaboratori interni, nonché resa disponibile alle parti esterne interessate attraverso il sito internet istituzionale dell'azienda:

www.netservice.eu

Bologna, 11/06/2026

(gg/mm/aaaa)

Net Service S.p.A.
Amministratore Delegato