

POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ, DELL'AMBIENTE, 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 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 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, ambiente, sicurezza delle informazioni e 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



Reg. Imprese di Reggio Emilia
Cod. Fisc. e Part. IVA n°01922820350 - R.E.A. n° RE-235407
Iscr.Reg.AEE IT1503000008791 - 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 27001:2017
- Certificato da CERTIQUALITY



CAMPO DI APPLICAZIONE

Longwave è certificata:

- ISO 9001 e 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 e ISO 20000-1: per le seguenti attività: "Servizi di Network Operations Center (NOC) e Security Operation Center (SOC). Servizi di Maintenance."

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.

OBIETTIVI DEL SISTEMA INTEGRATO

Gli obiettivi generali perseguiti da Longwave S.p.a. sono:

- Ricercare la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative delle Parti Interessate rilevanti;
- Monitorare costantemente il contesto interno ed esterno in cui opera;
- Valutare e trattare i rischi associati ai processi e sfruttare e rinforzare le opportunità identificate;
- Aumentare costantemente la soddisfazione dei clienti;
- Dimostrare al mercato la propria capacità di fornire con regolarità prodotti/servizi sicuri e di elevato standard qualitativo, massimizzando gli obiettivi di business;
- Impegnarsi costantemente al miglioramento del Sistema di Gestione Integrato;

- Soddisfare i propri obblighi di conformità, garantendo nel contempo di applicare tutte le misure di controllo necessarie; nonché rispettare le normative vigenti, i requisiti contrattuali e le procedure aziendali;
- Promuovere la collaborazione, comprensione e consapevolezza del Sistema di Gestione Integrato da parte dei fornitori strategici, sensibilizzando i fornitori ed appaltatori alle tematiche di qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni richiedendo loro il rispetto delle politiche adottate dall'azienda;
- Utilizzare la migliore tecnologia disponibile nella realizzazione dei propri obiettivi aziendali;
- Sviluppare ed attuare programmi di formazione e sensibilizzazione del proprio personale sul Sistema di Gestione Integrato, al fine di rendere ciascun dipendente consapevole degli effetti e delle conseguenze delle proprie attività;
- Potenziare l'attività di informazione, formazione e addestramento, coinvolgendo tutti gli operatori e rendendoli consapevoli dei loro obblighi individuali e dell'importanza di ogni loro azione per il raggiungimento dei risultati attesi e della loro responsabilità;
- Effettuare audit interni, al fine di assicurare che i requisiti del Sistema di gestione Integrato siano applicati e mantenuti conformi;
- Monitorare periodicamente l'efficacia del Sistema di gestione Integrato, anche attraverso il riesame da parte della Direzione;
- Qualificare e privilegiare i fornitori che agiscono nell'ottica di miglioramento continuo, stabilendo con loro un rapporto di collaborazione e fiducia atto a raggiungere l'obiettivo comune di erogare servizi e prodotti che soddisfino le esigenze del cliente;
- Garantire ai propri clienti la costante disponibilità di persone, processi e tecnologie a supporto dei servizi erogati;
- Utilizzare la migliore tecnologia disponibile nella realizzazione dei propri obiettivi aziendali;
- Riesaminare periodicamente la Politica, gli Obiettivi, i Traguardi e relativi programmi di attuazione ed il Sistema di Gestione Aziendale e darne adeguata visibilità all'interno dell'azienda;
- Definire, attuare e monitorare gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato.

A ciò si aggiungono gli obiettivi specifici del NOC che sono:

- Gestire le problematiche legate al monitoraggio di server e network;
- Agire proattivamente per risolvere le problematiche più complesse e garantire la continuità di servizio;
- Gestire gli incidenti;
- Sorvegliare e gestire la corretta operatività delle reti IP del Cliente a supporto delle attività aziendali.

Mentre gli obiettivi del SOC sono:

- Disporre di una struttura organizzativa centralizzata che si occupa di assistere le società nella identificazione, gestione e nel porre rimedio ad attacchi di sicurezza distribuiti;
- Migliorare la "postura di sicurezza" di una organizzazione attraverso l'individuazione e la risposta ai rischi e agli attacchi prima che questi possano impattare sul core business dell'organizzazione;
- Tende ad evitare l'impatto di attacchi informatici sul business dell'organizzazione o comunque a limitarne i danni", in quanto affermazione più realistica.

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 e la soddisfazione del cliente, 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, 01/01/2025