



Codice etico di Readytec spa

Rev	Data	Descrizione	Approvato
1.0	25/03/2009	Codice Etico redatto ai sensi del D.Lgs 232/2001	CDA
1.1	31/03/2010	Riesame ed adeguamento	CDA
1.2	30/03/2012	Riesame ed adeguamento	CDA
2.0	01/01/2017	Codice Etico interno	DG

INDICE

Scopi e finalità del Codice	4
<i>Rapporti tra la Società e gli “stakeholders”</i>	5
Il Codice Etico di Readytec spa	5
<i>Ambiente e sviluppo compatibile</i>	5
<i>La conduzione degli affari</i>	5
<i>Informazioni riservate e gestione dati sensibili</i>	6
<i>Risorse umane e ambiente di lavoro</i>	6
<i>Divieto di discriminazioni e molestie</i>	7
<i>Comportamenti illegali/abusi sul luogo di lavoro</i>	7
<i>Posizioni di responsabilità</i>	8
<i>Corruzione – pagamenti illeciti – riciclaggio</i>	8
<i>Delitti contro l’industria e il commercio e delitti in materia di diritto d’Autore</i>	8
<i>Rapporti con l’esterno</i>	8
<i>Pubblicità e rapporti con i mezzi di informazione</i>	9
Le Regole Operative	9
Sistema di controllo interno	9
<i>Violazione del Codice di comportamento</i>	10
<i>Note conclusive</i>	10
PARTE II: REGOLE OPERATIVE	11
Introduzione e obiettivi del documento	11
<i>I valori fondanti l’operatività delle aree aziendali</i>	11
L’Area Contatto	14
<i>Regola operativa n. 1.1: L’offerta di prodotti e servizi finanziabili da bandi pubblici</i>	14
<i>Regola operativa n. 1.2: La valutazione della finalità di utilizzo del prodotto/servizio richiesto dal cliente</i>	15
<i>Regola operativa n. 1.3: Le attività di marketing diretto</i>	15
<i>Regola operativa n. 1.4: Divieto di tenuta di comportamenti contro l’industria e il commercio e il diritto di autore</i>	16
Area Erogazione e Assistenza – Acquisti	18
Servizi tecnici e consulenze.....	18
<i>Regola operativa n. 2.1: Regole di comportamento del tecnico e del consulente Readytec</i>	18
<i>Regola operativa n. 2.2: Gestione della sicurezza dei dati nel riutilizzo dei beni (usati dei clienti o in visione)</i> ..	19
<i>Regola operativa n. 2.3: Gestione della sicurezza dei dati nella rottamazione dei beni dei clienti</i>	20
<i>Regola operativa n.2.4: Gestione della sicurezza dei dati nella riparazione dei beni dei clienti</i>	20
<i>Regola operativa n.2.5: Gestione della sicurezza dei dati nell’accesso alle reti dati dei clienti</i>	21
<i>Regola operativa n.2.6: Gestione della sicurezza dei dati nel trasferimento del bene del cliente al Fornitore</i>	22
<i>Regola operativa n.2.7 Rispetto della normativa sul diritto d’Autore</i>	23
Regole operative Settore Acquisti e Magazzino	24
<i>Regola operativa n.2.8 Gestione delle relazioni con i Fornitori</i>	24
Altre Regole operative inerenti il settore Erogazione e Assistenza	24
<i>Regola operativa n.2.9 Comportamento da tenere da parte del tecnico/consulente in caso di richiesta di cancellazione/esportazione di banche dati</i>	24
Area Direzione	26
Gestione delle relazioni societarie	26
<i>Regola operativa n.3.1: Corretta gestione della relazione tra l’azienda ed i soci</i>	26
Gestione della Sicurezza informatica e trattamento dei dati.....	27
<i>Regola operativa n.3.2: Corretto utilizzo degli strumenti informatici messi a disposizione dall’azienda</i>	27
<i>Regola operativa n.3.3: Doveri dei dipendenti/collaboratori nella gestione delle informazioni</i>	28
<i>Regola operativa n.3.4: Comportamento da tenere in caso di furto di beni aziendali</i>	29
Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro	30
<i>Regola operativa n.3.6: Attività per la garanzia di un adeguato livello di sicurezza sul lavoro</i>	30
<i>Regola operativa n.3.7: Corretto utilizzo degli automezzi aziendali</i>	31
Regole operative relative agli artt. 24 ter, 25 bis.1 e 25 novies del D. Lgs. 231/2001.....	35
<i>Regola operativa n.3.8: Rispetto degli artt. 24 ter, 25 bis.1 e 25 novies del D. Lgs. 231/2001</i>	35
Area Amministrazione e Controllo di Gestione	37

Gestione della Cassa e dei movimenti finanziari	37
<i>Regola operativa n.4.1: Linee guida delle attività Amministrativo-Finanziarie</i>	<i>37</i>
<i>Regola operativa n.4.2: Partecipazione a bandi pubblici, erogazioni pubbliche (contributi UE, Stato, sovvenzioni, finanziamenti agevolati).....</i>	<i>39</i>
<i>Regola operativa n.4.3: Gestione e utilizzo delle carte di credito aziendali.....</i>	<i>39</i>

Premessa

Readytec spa è una Società operante nel settore dei servizi alle imprese, commercio di strumenti elettronici e informativi ed erogazione di attività di assistenza connesse all'utilizzo dei medesimi, impegnata nella continua ricerca dell'eccellenza nella realizzazione ed erogazione dei propri servizi e prodotti.

La missione della Società è duplice: nei confronti dei soci, la garanzia di una crescita costante, sia dal punto di vista economico che in termini immateriali, legati alla crescita del capitale umano; dall'altra parte, nei confronti del mercato, l'ottenimento della massima soddisfazione dei propri clienti nel rispetto dei legittimi interessi e diritti di tutte le categorie dei soggetti interessati sia interni (per es. dipendenti, collaboratori) che esterni (per es. clienti, fornitori, azionisti, comunità locali, stato ed enti pubblici ecc.).

Il Codice contiene i principi su cui si fonda la politica societaria a cui deve ispirarsi la condotta degli amministratori, dei Supervisor, Responsabili e Coordinatori e di ogni altro dipendente e collaboratore. Il Codice si collega al Modello di organizzazione adottato dalla Società e alla Politica per la Qualità Aziendale.

Le disposizioni contenute nel Codice, le eventuali integrazioni e modificazioni, devono essere poste a conoscenza di tutti i collaboratori-dipendenti della Società; a questi soggetti la Società garantisce un'adeguata formazione e si impegna a fornire i necessari chiarimenti.

Violazioni al Codice potrebbero avere effetti negativi sia sull'operatività che sulla reputazione della Società. Per tale motivo verranno applicate sanzioni disciplinari appropriate (fino al licenziamento e all'interruzione di altra tipologia di rapporto) nei confronti di chiunque commettesse infrazioni, indipendente dal ruolo e dalla responsabilità assunta.

In presenza di segnalazioni di violazioni del Codice, la Società garantisce l'assenza di ripercussioni nei confronti del soggetto segnalante e adotta sanzioni disciplinari adeguate e proporzionate nei confronti dell'autore della violazione.

Scopi e finalità del Codice

Il Codice definisce le norme di conduzione etica dell'attività Aziendale applicate da Readytec spa a tutte le proprie operazioni, facendo salvo il rispetto delle norme inderogabili dettate dalla legge.

La Società, consapevole del proprio ruolo e responsabilità, opera nel rispetto della normativa vigente e dei principi di correttezza e trasparenza.

A tal fine, la Società ha adottato un Modello di organizzazione idoneo a prevenire la commissione di reati da parte dei propri dipendenti-collaboratori e vigila sulla corretta attuazione dello stesso.

La Società, inoltre:

- garantisce una corretta informazione al mercato e ai terzi in genere, mediante procedure corrette e trasparenti;
- adotta strumenti organizzativi finalizzati a prevenire la violazione delle disposizioni di legge e dei principi di trasparenza, correttezza e lealtà da parte dei propri collaboratori e dipendenti e vigila sulla corretta applicazione di tali strumenti;
- garantisce al mercato, agli investitori, e alla comunità in genere, pur nel rispetto della concorrenza, una completa trasparenza nella propria attività;
- si impegna a promuovere una competizione leale, considerata quale elemento finalizzato al raggiungimento anche dei propri interessi, oltre che quelli dei clienti, degli operatori del mercato e di tutti coloro che vengono in modo diretto e indiretto in contatto con l'attività dell'Azienda.
- valorizza la competitività e l'innovazione del mercato, impegnandosi a mettere a disposizione dei clienti prodotti e servizi di qualità, adeguati alle loro richieste;
- tutela e valorizza i propri collaboratori e dipendenti;
- sostiene e promuove uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dell'ambiente e del territorio.

Rapporti tra la Società e gli “stakeholders”

Readytec spa applica i principi contenuti nel presente Codice ai rapporti con tutti i soggetti che entrano in contatto con la Società, portatori di autonomi interessi da rispettare e da valorizzare.

All'interno di questa categoria sono compresi i soci, i collaboratori-dipendenti, i clienti, la comunità e il mercato.

Nei rapporti con gli **azionisti**, la Società si impegna a garantire eguali condizioni alle diverse categorie di azionisti, evitando di applicare diverse forme di trattamento.

Nell'esecuzione dell'attività di impresa, la Società riconosce un ruolo primario ai **collaboratori e dipendenti**, promuovendo la creazione di rapporti basati sulla reciproca fiducia, lealtà e pari opportunità e la valorizzazione della professionalità di ogni collaboratore.

La Società riconosce e tutela i diritti dei lavoratori, in particolare della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Nei confronti dei **Partners e dei Fornitori**, l'Azienda s'impegna a mantenere un elevato livello di trasparenza nella gestione dei rapporti commerciali e lavorativi, nel rispetto degli accordi e delle reciproche esigenze operative.

Nei rapporti con i **Clienti**, la Società s'impegna a rispondere in modo efficace, qualificato e competente, alle loro richieste.

Per contribuire allo sviluppo della **comunità sociale** in cui opera, la Società valorizza la persona, la ricerca, l'innovazione e la crescita sociale, educativa e culturale; garantisce una piena collaborazione e trasparenza nei rapporti con le Autorità pubbliche, nazionali e internazionali.

La Società promuove lo sviluppo delle forme di sostenibilità e di tutela dell'ambiente.

In tutte le relazioni con gli stakeholders e con il mercato la Società si pone l'obiettivo di effettuare un'informazione, ispirata al rispetto della trasparenza, correttezza e chiarezza.

IL CODICE ETICO DI READYTEC SPA

Ambiente e sviluppo compatibile

La Società adotta nello svolgimento della propria attività i comportamenti fondati sul rispetto dei diritti di tutti gli *stakeholders*, compreso il rispetto per l'ambiente. Tali finalità vengono considerate nell'esecuzione delle iniziative e adottando tutti i parametri di sostenibilità al conseguimento dello scopo.

In tal senso favorisce e incoraggia comportamenti analoghi nei confronti di tutte le Entità con cui sono intercorsi rapporti sia economici che di altra natura.

La conduzione degli affari

Nella gestione dei rapporti commerciali, l'applicazione dei valori contenuti nel presente Codice richiede l'impegno diretto dei collaboratori e dipendenti, in relazione allo specifico del ruolo rivestito.

In presenza di situazioni di **conflitto di interesse** (sia apparente che reale fra gli interessi personali dei dipendenti e quelli della Società), i dipendenti considerano che tutte le decisioni imprenditoriali prese per conto della Società devono essere finalizzate al migliore interesse societario.

L'obbligo di segnalare e di evitare i conflitti di interesse è applicabile non solo a situazioni che coinvolgono direttamente il dipendente, ma anche a situazioni relative al coniuge, partner o altri familiari stretti, e dovranno essere segnalati se coinvolgono il dipendente in modo diretto.

Esempi di possibile conflitto d'interessi potrebbero essere casi in cui il dipendente:

- affidasse incarichi/stipulasse contratti a nome di Readytec spa ad un fornitore gestito da una persona legata da vincoli di parentela o amicizia stretta;

- lavorasse privatamente come consulente per conto di un fornitore o cliente di Readytec spa;
- avesse un interesse personale o finanziario in qualsiasi Società, estranea al gruppo, che sia in rapporto di affari con Readytec spa per cui il dipendente può influenzare le decisioni prese dalla Società relativamente all'affare da concludere con la Società in questione;
- conseguisse un beneficio patrimoniale o, comunque, un vantaggio personale (a parte la regolare retribuzione) grazie alle operazioni o affari che coinvolgono Readytec spa.

Per evitare tali situazioni, ogni dipendente ha l'obbligo di comunicare al Responsabile del Personale l'esistenza di un'attività lavorativa con altri soggetti, o la presenza di contatti finanziari, commerciali, professionali, familiari o di altro tipo, tali da poter influire, anche solamente in astratto, sull'imparzialità della sua condotta all'interno dell'attività lavorativa svolta per la Società nei confronti di determinati soggetti terzi.

Nel caso di soggetti non legati da un rapporto di lavoro dipendente la comunicazione deve invece essere fatta al CDA, che valuterà la gravità del conflitto.

L'obbligo di segnalare e di evitare conflitti di interesse si applica anche ai collaboratori della Società ma le relative ipotesi sono segnatamente previste nell'atto che disciplina il rapporto contrattuale, al quale si rinvia.

Informazioni riservate e gestione dati sensibili

Nell'esecuzione dell'attività di impresa, la Società raccoglie una quantità significativa di informazioni personali e riservate, che si impegna a trattare in conformità alle disposizioni previste dalla normativa in materia di riservatezza e alle migliori prassi utilizzabili in materia di riservatezza.

A tal fine, la Società intende mantenere un elevato livello di sicurezza nella selezione, scelta ed utilizzo dei sistemi informativi destinati al trattamento di dati personali e di informazioni riservate.

Considerato che la divulgazione non autorizzata potrebbe creare danni patrimoniali e di immagine alla Società, i dipendenti e gli altri destinatari del presente Codice non devono senza una specifica autorizzazione mettere a disposizione di terzi informazioni e conoscenze riguardanti dati tecnici, informazioni tecnologiche, societarie, finanziarie e commerciali della Società.

La normativa in materia di privacy e abuso di **informazioni riservate** deve essere rispettata rigorosamente da tutti i dipendenti/collaboratori della Società.

I dipendenti/collaboratori non devono svelare informazioni riservate al di fuori dell'Azienda. Le informazioni riservate dovranno solo essere fornite o utilizzate a beneficio di Readytec spa e solo se richiesto nello svolgimento di doveri e mansioni lavorative.

I dipendenti/collaboratori dovranno tener ben presente il rischio di propagazione involontaria attraverso telefono, fax, posta elettronica o semplicemente nel discutere in pubblico di fatti relativi alle attività interne Aziendali.

Eccezion fatta per i consulenti professionisti individuati dall'Azienda, le informazioni riservate dovranno solo essere rivelate laddove esiste un accordo secondo il quale il destinatario si impegna a rispettarne la riservatezza. I dipendenti/collaboratori dovranno assicurarsi che i documenti riservati (a titolo esemplificativo: documenti societari, dati inerenti l'attività commerciale e di marketing, informazioni sulle politiche commerciali e di relazione con i partners, dati riguardanti dipendenti, clienti e fornitori, informazioni relative alle tecnologie e alle politiche di sicurezza, ecc.) a cui hanno accesso nello svolgimento del proprio lavoro siano tutelati dal segreto. I vincoli di riservatezza dovranno essere rispettati dai dipendenti e collaboratori anche nel periodo successivo alla cessazione dei rapporti di lavoro con la Società.

Risorse umane e ambiente di lavoro

La Società riconosce l'importanza dei propri collaboratori e dipendenti nello sviluppo e nella realizzazione della crescita dell'impresa.

La Società garantisce parità di trattamento e valorizza le singole professionalità, rifiutando qualsiasi discriminazione. A tal fine:

- Riconoscerà con equità gli sforzi personali e valorizzerà le diversità.
- Offrirà incentivi e le opportunità necessarie per lo sviluppo delle carriere.

- Il coinvolgimento dei dipendenti e il loro contributo saranno incoraggiati ed apprezzati.

Di contro viene chiesto ai dipendenti e collaboratori di garantire le prestazioni dovute e il rispetto degli impegni assunti nei confronti della Società e dei principi contenuti nel presente Codice di comportamento.

I rapporti di lavoro e collaborazione con i dipendenti e con gli altri collaboratori devono essere conformi e nel rispetto di della normativa vigente in materia di diritto del lavoro e dei principi descritti nel presente Codice. L'assunzione sarà fatta sulla base di attitudine, capacità, esperienza e abilità. Tutti i dipendenti godranno di pari opportunità di carriera.

La Società si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro, sano e produttivo anche tramite la diffusione di una cultura di della sicurezza e della consapevolezza dei rischi e l'incentivazione di comportamenti responsabili da parte dei dipendenti della Società.

Ogni dipendente e collaboratore è direttamente responsabile nei confronti dei colleghi e della Società, per il mantenimento della qualità dell'ambiente di lavoro. I dipendenti hanno l'onere di prevenire e di limitare situazioni che possono influenzare negativamente tale qualità.

Particolare attenzione verrà posta alla tutela e salvaguardia della sicurezza e della salute e delle procedure adottate per la tutela di questi valori. L'implementazione delle misure di sicurezza previste dalla normativa o eventualmente anche superiori, sarà valutata, in termini di efficacia e di costo, direttamente dal CDA su richiesta dell'RSPP o dei Responsabili Aziendali.

Il presente Codice costituisce parte integrante e sostanziale del contratto di lavoro di ogni dipendente della Società e verrà consegnato a ogni assunto; ogni nuovo dipendente dovrà dimostrare di averlo letto e compreso.

Divieto di discriminazioni e molestie

Nell'ambiente di lavoro deve essere esclusa qualsiasi forma di discriminazione e di molestia per ragioni legate alla razza, al sesso, alla religione, all'età alle tendenze sessuali, all'invalidità, o ad altri aspetti di carattere personale slegati dall'attività lavorativa.

La Società non tollera comportamenti finalizzati a molestare un dipendente o un collaboratore.

Il rispetto delle norme sulla molestia costituisce una delle condizioni essenziali di impiego presso la Società; ogni violazione delle disposizioni descritte nel presente paragrafo sarà punita con gli opportuni provvedimenti.

Nel caso in cui un dipendente ritenga di avere subito qualche forma di molestia, può riferirne con il proprio Responsabile o con il Responsabile del Personale. I Responsabili del Personale, esaminata la situazione, riferiranno al Consiglio di Amministrazione di quanto accaduto, proponendo i provvedimenti disciplinari da adottare.

La Società garantisce il dipendente/collaboratore mediante l'applicazione di sanzioni disciplinari, da eventuali condotte finalizzate alla ritorsione per avere riferito della situazione ai propri responsabili.

Comportamenti illegali/abusi sul luogo di lavoro

Sono vietati comportamenti illegali e abusi di qualsiasi genere sul luogo di lavoro, minacce e aggressioni ai danni dei dipendenti o collaboratori, ovvero dei beni e delle proprietà dell'Azienda.

I rapporti fra le persone saranno dignitosi e rispettosi nei confronti di tutte le razze, sesso, età, handicap, situazione matrimoniale, tendenze sessuali o fede religiosa. Non saranno tollerati comportamenti che creano un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile, offensivo o che ingeriscono in modo irragionevole con il lavoro individuale. Non sarà permessa alcuna forma di comportamento ingiurioso sul posto di lavoro. La realizzazione di tali comportamenti e ogni presunta violazione di norme di leggi, procedure, regole operative, ecc. deve essere riferita da ogni dipendente alla Direzione. Quest'ultimo, dopo aver acquisito le informazioni inerenti la commissione di reati o il rischio del verificarsi degli stessi, riferirà al Consiglio di Amministrazione indicando i provvedimenti da adottare per eliminare o minimizzare i rischi.

Sanzioni disciplinari previste dai contratti collettivi, oltre ad altre eventuali azioni legali, verranno applicate a chiunque minaccia di commettere o commetta un atto illegale o un abuso nello svolgimento delle proprie mansioni.

Posizioni di responsabilità

I soggetti che ricoprono posizioni di responsabilità hanno il dovere di dimostrare, con il loro comportamento, che il rispetto del Codice rappresenta un aspetto fondamentale della vita Aziendale e che in nessun caso è ammissibile un comportamento lesivo dei principi in esso sanciti. Hanno inoltre il dovere di monitorare i comportamenti dei loro collaboratori e sottoposti, e di accertarsi che i dipendenti abbiano compreso che lo sviluppo del *business* non deve mai essere disgiunto dai principi del Codice.

Tutti i responsabili e i dirigenti hanno l'obbligo di segnalare qualsiasi comportamento che abbia dato origine a una violazione del Codice, deve inoltre essere garantita la tutela dei soggetti che effettuano segnalazioni di comportamenti contrari o lesivi dei principi in esso sanciti. In presenza di violazioni accertate, i dirigenti dovranno adottare adeguati provvedimenti sanzionatori idonei anche a rappresentare un deterrente per future violazioni.

Corruzione – pagamenti illeciti – riciclaggio

Integrità, correttezza e trasparenza sono valori che devono essere rispettati dai dirigenti e dai dipendenti della Società in tutti i rapporti, all'interno e all'esterno dell'Azienda.

La Società bandisce qualsiasi tipo di corruzione, è dunque vietato ai dipendenti e agli altri collaboratori di Readytec spa l'elargizione di doni, di pagamenti e altre utilità a cui il destinatario non ha diritto e che sono offerti per garantire un affare scorretto o altri vantaggi.

E' inoltre vietato ai dipendenti accettare omaggi o altri benefici che possano compromettere la loro indipendenza di giudizio, o posporre gli interessi della Società rispetto a quelli individuali.

Chiunque effettui attività di questo tipo, sarà oggetto di azioni disciplinari severe, licenziamento compreso

Né la Società, né i suoi dipendenti devono essere coinvolti o eseguire condotte che possano integrare la commissione del reato di riciclaggio, quali l'accettazione o il possesso di introiti derivanti da attività illecite.

Prima di iniziare rapporti commerciali con Concessionari, clienti e fornitori, la Società e i suoi dipendenti devono acquisire informazioni in merito alla legittimità dell'operato di questi nuovi soggetti.

Readytec spa non effettuerà alcuna operazione nota o sospettata di contenere ricavi derivati da attività criminali.

Delitti contro l'industria e il commercio e delitti in materia di diritto d'Autore

L'Azienda s'impegna a rispettare le norme scritte e non che consentono la corretta funzionalità del mercato, in particolare per quanto concerne il rispetto del diritto d'autore e della proprietà industriale, la concorrenza, la tutela del consumatore. L'Azienda ripudia quale strumento di concorrenza e di produzione di profitti qualsiasi forma di falsificazione o truffa e provvederà a sanzionare chiunque, a qualsiasi livello, li attui, indipendente dall'esercizio dell'azione penale da parte della Magistratura.

Rapporti con l'esterno

Nei rapporti con i soggetti terzi, la Società e i suoi dipendenti devono agire secondo i principi di lealtà, correttezza, trasparenza e con il dovuto rispetto dei valori fondamentali della Società indicati nel presente Codice.

Nei rapporti con i *Partners*, la Società richiede il rispetto dei principi di lealtà, correttezza, trasparenza e con il dovuto rispetto dei valori fondamentali della Società indicati nel presente Codice.

Nei rapporti con i *Clients*, la Società si preoccupa di realizzarne le richieste, applicando condizioni e trattamenti corretti ed onesti e nel pieno rispetto della leale concorrenza di mercato. Ogni contratto deve essere eseguito con trasparenza e correttezza professionale.

A tal fine, nei rapporti con i clienti, tutti i dipendenti e collaboratori devono offrire un adeguato livello di professionalità e di correttezza qualità e assistenza, seguendo le regole operative e le procedure interne redatte dalla Società ed evitando discriminazioni.

Nei rapporti con i *Fornitori*, la Società effettua un controllo costante riguardo l'origine, la provenienza, la qualità, i costi e l'innovazione dei prodotti da loro offerti. Oltre al prodotto dovrà essere oggetto di valutazione da parte dei dipendenti anche la condivisione di valori descritti nel Codice da parte dei singoli fornitori.

I dipendenti dovranno mantenere rapporti stabili, trasparenti e di collaborazione con i fornitori.

L'impresa comunica ai fornitori i principi su cui si basa la propria attività Aziendale e ne richiede il rispetto.

Nei confronti delle *Istituzioni pubbliche*, la Società deve far gestire i rapporti solamente dai funzionari e dai dipendenti delegati, in modo corretto nel rispetto della normativa vigente.

In modo particolare quando si tratti **dell'Autorità giudiziaria**, ciascun dipendente e/o collaboratore sarà tenuto a dichiarare quanto a sua conoscenza ed a non nascondere nulla. La Società ripudia qualsiasi forma di induzione a non rendere o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria e tutela la libertà dei propri dipendenti e/o collaboratori nell'esercizio di tale dovere.

Possono essere erogati omaggi e cortesie (se e in quanto consentite dalle vigenti leggi), a favore dei rappresentanti di istituzioni pubbliche, solo se di modico valore e proporzionati al caso e non potranno essere considerati strumenti per ottenere indebiti vantaggi nell'interesse o a vantaggio della Società.

La Società concederà la massima collaborazione in presenza di ispezioni, accessi, o richieste di informazioni legittime da parte di autorità pubbliche.

Publicità e rapporti con i mezzi di informazione

Nelle comunicazioni e relazioni, sia interne che esterne, la Società richiede chiarezza, correttezza, e trasparenza.

Nei confronti delle autorità di vigilanza competenti, o del mercato, le informazioni devono essere presentate solamente dai dipendenti specificatamente incaricati dalla Società; i dati devono essere chiari e presentati con immediatezza. Le notizie riservate non possono essere messe a disposizione di terzi se non previa autorizzazione dei competenti organi della Società.

Nella redazione delle campagne pubblicitarie e nella diffusione al pubblico delle informazioni relative ai beni prodotti dall'Azienda, la Società deve accertare che i dati diffusi sono corretti e conformi alla normativa vigente. La Società impedisce la pubblicazione di informazioni ingannevoli e non veritiere.

Le Regole Operative

Nella parte II del documento si codificano le regole operative che entrano automaticamente in vigore con l'approvazione del presente documento. Esse hanno l'obiettivo sia di specificare operativamente l'applicazione dei principi sanciti dal presente Codice, affinché divengano patrimonio comune, sia di implementare nuove modalità operative o nuove attività volte a ridurre il rischio della commissione di fattispecie di reati.

Le regole operative si compongono di una parte in cui si dichiarano i principi generali ed una seconda, di natura tecnica, in cui si definiscono, per ogni fase dell'attività di processo, i contenuti operativi e le U.O. Aziendali coinvolte. Ogni regola operativa è seguita dall'individuazione del sistema di monitoraggio e dalle sanzioni connesse alla verifica di comportamenti contrari a quanto codificato.

Sistema di controllo interno

L'attuazione dei principi contenuti nel presente Codice viene garantita dall'applicazione delle procedure Aziendali e delle Regole operative interne codificate nel documento allegato al presente Codice.

Un alto grado di attenzione e di responsabilità viene richiesto a tutti i soggetti dotati di deleghe o responsabilità operative e/o gestionali.

Violazione del Codice di comportamento

All'interno dei doveri da osservare durante l'esecuzione del rapporto di lavoro sono comprese le disposizioni del presente Codice. Il mancato rispetto comporterà l'attivazione delle seguenti misure¹:

1. Colloquio/confronto di verifica/chiarimento con il Coordinatore, il Responsabile, la DG (in caso di violazioni lievi)
2. Non conformità (in caso di mancato rispetto delle regole operative o delle attività codificate nell'ambito della mappatura del Modello, oltre che in tutti i casi previsti dal sistema Qualità interno)
 - 3.1 Lettera di richiamo (emessa dal Resp. Personale). Si ricorda che dopo l'emissione della terza Lettera di richiamo nell'arco di in un anno l'Azienda può decidere il licenziamento del dipendente (anche nel caso di contratti atipici)..
 - 3.2 Nel caso di liberi professionisti, consulenti e fornitori si prevede l'utilizzo della Contestazione di Inadempimento quale strumento per sottolineare formalmente la divergenza tra l'operato di quest'ultimo e le disposizioni del Codice richiamate nel conferimento d'incarico o nel contratto stipulato tra le parti; alla Contestazione di Inadempimento può seguire una diffida ad esattamente adempiere oppure, nei casi più gravi, la revoca dell'incarico o la risoluzione del contratto, così come previsto dalle norme del Codice Civile, alle quali si rinvia.
4. Rimborso/risarcimento danni sulla base della valutazione di gravità effettuata dalla Direzione in relazione al caso specifico.

Ulteriori sanzioni potranno essere previste da specifiche indicazioni del CDA.

Nessuna sanzione, in ogni caso, potrà essere utilizzata al fine di indurre i dipendenti e/o collaboratori della Società a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria.

Le disposizioni contenute nel presente Codice sono vincolanti anche nei confronti di soggetti terzi alla Società (per es. fornitori, rappresentanti, ecc.). La violazione del Codice e, comunque, la commissione di reati rilevanti da parte di tali soggetti potrà, quindi, essere considerata quale inadempienza contrattuale e, come tale, giustificare la risoluzione dei contratti in essere con la Società.

Note conclusive

Con delibera del 25.03.2009 il Consiglio di Amministrazione ha adottato il presente Codice di comportamento; da tale data le disposizioni ivi contenute devono essere rispettate da tutti i dipendenti/collaboratori della Società. Sono state effettuate varie revisioni successivamente ed approvate dal CDA.

Al presente Codice viene data la più ampia diffusione possibile attraverso la pubblicazione dell'intranet Aziendale, o diffusione presso gli albi e le bacheche riservate al personale; ne verrà inoltre consegnata copia ai neo-assunti, ai collaboratori e ai fornitori abituali. Anche per gli eventuali aggiornamenti viene assicurata la medesima diffusione.

Eventuali ampliamenti, modifiche od integrazioni del presente documento potranno essere effettuati e verranno sottoposti a procedura di approvazione da parte della DG ed entreranno in vigore dalla data di pubblicazione. Il suddetto documento, sottoposto all'eventuale revisione innanzi indicata, sarà contraddistinto dalla data di pubblicazione sull'intranet Aziendale.

¹ Per quanto concerne i provvedimenti sopra descritti, si precisa che, mentre la Non conformità costituisce un'evidenza di un qualsiasi sviamento (anche se non colpevole) da quelle che sono le disposizioni e le procedure previste dalla Società nel proprio ambito operativo al fine di provvedere tempestivamente a risolvere il problema (intervento immediato) ed in seguito a predisporre una modifica della procedura od una ripetizione della formazione del personale per evitare in futuro episodi simili (intervento risolutivo); la Contestazione di inadempimento, invece opera su diverso piano, avendo funzione esclusivamente sanzionatoria di un comportamento (doloso o colposo) tenuto da un collaboratore contrario alle disposizioni e procedure dettate dalla Società.

PARTE II: REGOLE OPERATIVE

Introduzione e obiettivi del documento

Il presente documento ha l'obiettivo di specificare, per le aree ed i processi nel cui ambito siano stati rilevati rischi del concretizzarsi di reati, contenuti e regole coerenti con le prescrizioni normative.

Le regole operative riportate di seguito rispondono all'esigenza di riduzione dei rischi individuati nell'ambito della mappatura dei processi aziendali, attraverso l'individuazione di regole generali e la specifica delle attività operative e delle figure aziendali coinvolte. Inoltre, come previsto dalla normativa, ciascuna regola operativa è seguita dall'individuazione dei provvedimenti/sanzioni e dei sistemi di controllo e monitoraggio, coerentemente con l'attività aziendale e con il rispetto del principio di "rischio accettabile" così come definito nelle "Linee guida per la costruzione di modelli di organizzazione, gestione e controllo" definiti dall'Associazione Industriali.

I valori fondanti l'operatività delle aree aziendali

Di seguito si riporta una sintesi tabellare del sistema dei valori su cui si fonda l'operatività delle aree aziendali, così come riportato dal Codice etico.

Area Direzione	
Processo	Valori
Pianificazione	<ul style="list-style-type: none"> - L'azienda si caratterizza per l'ampiezza dell'azionariato; molti rappresentanti del comparto societario operano direttamente in azienda. - La DG è espressione della volontà, dei valori e dello "stile imprenditoriale" di tutti i soci - La pianificazione strategica e tutte le attività di gestione hanno come obiettivo ultimo la prosecuzione dell'attività aziendale - La direzione e tutti le aree di responsabilità hanno come obiettivo ultimo lo sviluppo progressivo dell'azienda - Nella relazione con i soci l'azienda tiene atteggiamenti di trasparenza
Organizzazione e comunicazione interna	<ul style="list-style-type: none"> - I dipendenti e collaboratori sono la risorsa strategica aziendale - Il Resp. R.U. pone, quale attività di massima importanza, quella di ascolto dei propri dipendenti/collaboratori.
Gestione salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Rendere tutte le risorse interne consapevoli dell'importanza del lavorare in sicurezza - Tutti i dipendenti e collaboratori aziendali devono lavorare in condizioni di sicurezza
Gestione automezzi aziendali	<ul style="list-style-type: none"> - L'azienda richiede al dipendente di rispettare il codice della strada, eventuali sanzioni (dovute al mancato rispetto del codice) sono a suo carico - Tutti i dipendenti e collaboratori devono lavorare in condizione di sicurezza - Tutti devono contribuire ad una efficiente gestione della logistica - Le auto aziendali sono un bene comune e come tali devono essere curate dagli utilizzatori - Nella gestione della logistica tutti devono rispettare le procedure aziendali
Gestione della sicurezza informatica e trattamento dati	<p>NEI CONFRONTI DELL'AZIENDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tutte le attività di elaborazione, trasmissione e archiviazione dei dati devono essere effettuate nel rispetto dei principi di tutela dei dati personali - In tutte le attività di elaborazione, trasmissione e archiviazione il rischio di perdita, cancellazione e diffusione delle informazioni deve essere limitato facendo ricorso alle conoscenze ed alle tecnologie ad oggi disponibili sul mercato - L'implementazione delle attività volte alla riduzione del rischio risponde ai principi dell'efficienza economica (il costo sostenuto per la riduzione del rischio deve essere inferiore o uguale al costo legato al realizzarsi dell'evento oggetto del rischio) - L'azienda redige il proprio DPS che rivede annualmente (come previsto dal D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche). <p>NEI CONFRONTI DELLE RISORSE INTERNE E DEI COLLABORATORI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tutte le risorse sono corresponsabilizzate alla corretta gestione degli strumenti tecnologici e delle informazioni - Il mancato rispetto delle norme aziendali sulla sicurezza da parte dei dipendenti lede il dovere di fedeltà verso il datore di lavoro e incrina il rapporto fiduciario tra azienda e dipendente

	<ul style="list-style-type: none"> - Il mancato rispetto delle norme aziendali sulla sicurezza da parte dei collaboratori lede il codice etico professionale e incrina il rapporto fiduciario tra azienda e fornitore - L'azienda fornisce a tutti i dipendenti, collaboratori e fornitori che abbiano accesso ai dati personali un'apposita lettera d'incarico - Il dipendente/collaboratore, risponde personalmente dei danni causati dalla propria inadempienza alle misure minime imposte dall'azienda, sia in sede civile che penale. - Il rilevamento dell'inadempienza delle regole operative e delle misure minime imposte dall'azienda, da parte del dipendente/collaboratore, comporta: Lettera di richiamo, Non conformità, eventuale ulteriore sanzione disciplinare definita dalla DG, coerentemente con le norme di legge. <p>NEI CONFRONTI DEL CLIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'azienda fornisce a tutti i clienti, in fase di stipula del contratto, un'informativa sul trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 - L'azienda riceve da tutti i clienti, in fase di stipula del contratto, una lettera d'incarico al trattamento dati coerente con i contenuti del contratto medesimo - Tutti i tecnici e consulenti informatici, sulla base delle regole operative ricevute dall'azienda, delle competenze tecniche minime richieste per lo svolgimento della specifica attività lavorativa e del codice etico professionale, attuano, nell'erogazione di servizi attinenti alla loro attività lavorativa, tutte le misure minime di sicurezza necessarie alla tutela delle informazioni cui hanno accesso, eventualmente anche attivando misure superiori a quelle minime imposte dall'azienda
Gestione sviluppo SW	<ul style="list-style-type: none"> - Rispondere, in modo adeguato ed efficiente, al cliente interno ed esterno. - Sviluppare prodotti coerenti con le esigenze del cliente e coerenti con le misure minime di sicurezza previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali.
Area Contatto	
Gestione offerte area gestionali	<p>NEI CONFRONTI DELL'AZIENDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'Area contribuisce alla crescita aziendale predisponendo tutte le attività e iniziative volte al rispetto degli obiettivi di Budget attribuiti dalla Direzione - L'Area si propone di ridurre le problematiche legate alla gestione del credito, attraverso la massima corresponsabilizzazione e collaborazione di tutte le risorse coinvolte <p>NEI CONFRONTI DELLE RISORSE INTERNE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorizzazione delle capacità professionali e relazionali delle risorse umane dell'Area contatto attraverso incentivi finanziari e personali (attribuzione di responsabilità operative). - Gestione delle risorse umane sulla base dei principi della meritocrazia. <p>NEI CONFRONTI DEL CLIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La relazione con il cliente va coltivata e preservata - La relazione con il cliente è fondata sulla trasparenza e correttezza - Il commerciale e tutte le risorse dell'Area si impegnano a gestire tempestivamente la relazione con il Cliente con approccio positivamente rivolto alla risoluzione delle problematiche - Tutte le risorse dell'Area contatto utilizzano la soddisfazione del Cliente rispetto ai prodotti e servizi aziendali come principale leva commerciale
Gestione del credito	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto dell'iter di gestione del credito - Il rispetto delle procedure di recupero è una garanzia nei confronti del cliente - Il comportamento degli operatori deve essere contraddistinto da educazione e rispetto nei confronti del cliente, anche qualora quest'ultimo non si comporti allo stesso modo. - Nello scambio di informazioni tra l'operatore ed il cliente deve mantenersi il beneficio del dubbio da entrambe le parti - Prima di dare risposte al cliente andare sempre in verifica con i colleghi - La decisione dell'utilizzo delle vie legali viene valutata in base alla specificità del cliente.
Erogazione e Assistenza	
Processi erogazione assistenza	<p>L'ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELL'ATTIVITÀ LAVORATIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quando si va dal cliente: Occorre avere il pieno controllo della situazione (Certezza del problema da affrontare, avere bene in mente la soluzione al problema), accertarsi della possibilità operativa (controllare la commessa per essere certo di avere a disposizione tutto il materiale da installare, ricordarsi di prenotare il veicolo e i relativi "accessori", come eventuali tessere di accesso a zone a traffico limitato, tessere carburante e quant'altro), consapevolezza della natura dell'intervento da eseguire, recupero informazioni sul cliente tramite il sistema informatico e/o colleghi di lavoro. - Come ci si presenta al cliente: E' fondamentale essere puntuali (se per caso dovessero esserci contrattempi è necessario chiamarlo, o farlo chiamare da un collega in ufficio, e avvertirlo del ritardo). Presentarsi in abbigliamento decoroso e professionale, una volta dal cliente è importante la cordialità e la sicurezza, soprattutto durante l'intervento. Se il cliente dovesse accorgersi della titubanza potrebbe non metterci in condizione di operare con efficacia.

	<p>L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE COME VALORE PRIMARIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il cliente si aspetta la soluzione del problema nella maniera più veloce ed efficiente possibile. Inoltre desidera essere ascoltato (spesso dobbiamo infatti svolgere anche il ruolo di consulenti, per poter dare un risposta la più corretta possibile alle altre eventuali sue esigenze). A volte il cliente vuole essere capito, e anche tranquillizzato, soprattutto in caso di interventi mirati a risolvere problemi più o meno gravi, sul fatto che il problema non si ripresenterà. - L'azienda si aspetta il soddisfacimento del cliente, la soluzione del problema nei tempi e nei modi più rapidi possibili, e che il cliente sia messo al centro dell'attenzione durante tutto il processo. <p>LA COMUNICAZIONE INTERNA E LA FORMAZIONE CONTINUA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al rientro in azienda: è necessario chiudere il cerchio, consuntivando sui sistemi informativi aziendali, consegnare il rapportino di intervento al responsabile, e soprattutto trasferire agli altri colleghi le informazioni su errori e criticità incontrate che potrebbero ripresentarsi, per poterli mettere in grado di risolverli con rapidità. Segnalare al responsabile di eventuali critiche e/o lamentele del cliente riguardanti il rapporto con Readytec, per poter attivare tutti gli strumenti necessari a garantire la soddisfazione del cliente.
Gestione Logistica	<ul style="list-style-type: none"> - Trasparenza nella comunicazione al cliente - Continuità e trasparenza nella comunicazione interna al processo e con le U.O. esterne
Gestione Acquisti	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire che prodotti e servizi vengano acquistati da fornitori qualificati in termini di qualità di prodotto, affidabilità delle consegne, competitività dei prezzi. - Soddisfare le esigenze dei clienti sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (del prodotto e dei servizi connessi) - Gestire in modo economico ed efficiente il post vendita - Definire partnership con i fornitori finalizzate a massimizzare l'efficienza di tutte le fasi del processo, dall'acquisto, alla gestione del post vendita (preferenziale la partnership diretta con il produttore)
Area Amministrazione e Co.Ge.	
Amministrazione, contabilità e Controllo di Gestione	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto della normativa vigente in materia - Rispetto della correttezza nell'applicazione dei cicli aziendali
Gestione amministrativa del personale	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto delle normative inerenti il lavoro dipendente - Rispetto delle normative inerenti il lavoro atipico - Rispetto delle politiche aziendali in tema gestione delle R.U. - Rispetto delle normative fiscali

L'Area Contatto

Sulla base dell'analisi dei rischi effettuata nel documento di Mappatura dei processi, per l'Area contatto sono stati rilevati rischi inerenti:

- la corretta comprensione delle finalità di utilizzo dei servizi erogati da Readytec;
- la gestione dei casi in cui il cliente può accedere a finanziamenti pubblici per l'acquisto di prodotti/servizi commercializzati da Readytec. In questo caso l'azienda costituisce parte terza rispetto all'intera procedura, fornendo esclusivamente le informazioni inerenti le caratteristiche ed il valore dei propri prodotti/servizi;
- le attività di contatto dei clienti acquisiti e dei prospect al fine di garantire il rispetto del diritto alla privacy.
- La commissione di reati contro l'industria e il commercio e il diritto d'autore
- La commissione di reati di criminalità organizzata.

Regola operativa n. 1.1: L'offerta di prodotti e servizi finanziabili da bandi pubblici

Nell'ambito del Processo di gestione offerte, qualora emerga la possibilità, per il cliente Readytec, di ottenere un finanziamento pubblico (attraverso la partecipazione a bandi assimilati, a carattere regionale, nazionale o europeo), dovranno essere rispettati i seguenti comportamenti:

REGOLE GENERALI		
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
	<ul style="list-style-type: none"> - Readytec, nell'ambito del processo di contatto, può fornire al cliente informazioni sulla presenza di potenziali opportunità di finanziamento - Prima del trasferimento dell'informazione il commerciale richiede l'autorizzazione al proprio Coordinatore/Resp. - L'autorizzazione è fornita dopo la verifica di: coerenza del bando con le esigenze del cliente, opportunità commerciale - Readytec spa non effettua servizi di presentazione per conto terzi di domande di finanziamento - Nessuna Unità Operativa interna è autorizzata ad effettuare tale tipologia di servizio 	
Il commerciale riceve informazioni sulla possibilità, per il cliente, di richiedere un finanziamento pubblico a supporto dell'acquisto di un prodotto/servizio commercializzato da Readytec	<ul style="list-style-type: none"> - Il commerciale acquisisce tutte le informazioni necessarie alla valutazione della coerenza del finanziamento con le esigenze del cliente; - Quindi informa il proprio Coordinatore e il Resp. di Area - Viene effettuata una valutazione congiunta (Commerciale, Coordinatore, Resp. Area) della coerenza con le esigenze del cliente - Il commerciale riceve autorizzazione ad informare il cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. di Area - Coordinatore - Commerciale
Il commerciale informa il cliente della possibilità di richiedere un finanziamento pubblico	Il commerciale comunica al cliente: <ul style="list-style-type: none"> - L'esistenza del bando - Eventualmente trasferisce la documentazione informativa (bando, formulario, ecc.) A questo punto il cliente potrà scegliere se presentare domanda di finanziamento. Per tutte le attività di acquisizione delle informazioni e verifica il cliente dovrà utilizzare propri mezzi/risorse. Qualora il cliente decida di fare richiesta di finanziamento, si accollerà l'intera gestione amministrativa e documentale.	Commerciale
Nel caso in cui per la compilazione documentale il cliente richieda al commerciale informazioni specifiche sul prodotto/servizio commercializzato	<ul style="list-style-type: none"> - Il commerciale si fa inviare un documento di richiesta delle informazioni, - La invia per conoscenza al proprio Coordinatore/responsabile e se necessario al fornitore dei servizi di analisi e compilazione dei bandi, - Quindi, una volta verificata la fattibilità, trasferisce la richiesta al coordinatore tecnico o all'U.O. di riferimento. - I soggetti coinvolti (Commerciale, coordinatore tecnico, eventuale fornitore) compilano la documentazione, richiedendo le necessarie autorizzazioni. Il commerciale acquisisce la documentazione, verifica la presenza di tutte le informazioni richieste, quindi: <ul style="list-style-type: none"> - La trasferisce per conoscenza al proprio coordinatore/Responsabile 	<ul style="list-style-type: none"> - Commerciale - Resp. di Area - Coordinatore - Coordinatore tecnico di zona/prodotto - Altre U.O.

- La invia al cliente
- Archivia il documento sotto forma digitale/cartacea, nell'ambito della documentazione del cliente.

SISTEMA DEI CONTROLLI	
PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	Colloquio di chiarimento Non conformità Lettera di richiamo Contestazione di Inadempimento
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del Resp. di Area - Monitoraggio del Coordinatore - Qualsiasi U.O. rilevi comportamenti difformi dalla presente procedura ha il dovere di comunicarli al proprio Responsabile

Regola operativa n. 1.2: La valutazione della finalità di utilizzo del prodotto/servizio richiesto dal cliente

Nell'ambito della valutazione delle esigenze del cliente, effettuata sia dal Commerciale che dal Coordinatore, qualora emerga la possibilità che il fine ultimo del servizio richiesto sia di natura illecita, l'azienda dichiara la propria indisponibilità a soddisfare le esigenze del cliente.

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Readytec rifiuta richieste di erogazione di prodotti e servizi per fini illeciti, indipendentemente dal valore commerciale della richiesta - I commerciali e i Coordinatori tecnici coinvolti nella valutazione delle esigenze del cliente hanno il dovere di denunciare il rischio di utilizzo per fini illeciti del prodotto/servizio - Nessuna U.O. è autorizzata all'erogazione di prodotti/servizi la cui finalità (individuabile con gli strumenti e le informazioni in possesso delle risorse aziendali) possa essere la violazione di una normativa regionale, nazionale o sovranazionale 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Il cliente richiede l'erogazione di un prodotto/servizio specificando che la finalità di utilizzo è contraria a norme di legge	<ul style="list-style-type: none"> - Il commerciale dichiara l'impossibilità di Readytec a soddisfare l'esigenza del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. di Area - Coordinatore - Commerciale
Durante l'analisi dei requisiti del cliente si rileva la possibilità di utilizzo del prodotto/servizio per fini illeciti	<ul style="list-style-type: none"> - Se la rilevazione è effettuata dal commerciale: esso provvede a informare il proprio Coordinatore/Responsabile - Se la rilevazione viene effettuata dal Coordinatore tecnico: questo informa il commerciale che si attiva secondo le modalità del punto precedente - Viene valutata l'effettiva rilevanza del rischio, anche facendo ricorso a consulenze legali - Qualora l'azienda valuti il rischio oggettivo, il commerciale viene autorizzato a contattare il cliente per dichiarare l'impossibilità a soddisfare la sua richiesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Commerciale - Coordinatore tecnico - Resp. di Area - Coordinatore commerciale area

SISTEMA DEI CONTROLLI	
PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	Non conformità Lettera di richiamo Contestazione di Inadempimento
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del Resp. di Area - Monitoraggio del Coordinatore Commerciale - Qualsiasi U.O. rilevi comportamenti difformi dalla presente procedura ha il dovere di comunicarli al proprio Responsabile

Regola operativa n. 1.3: Le attività di marketing diretto

L'azienda pone particolare importanza nella codifica di comportamenti, in particolare per l'area contatto, che tutelino il rapporto con il cliente, rispettando il suo diritto alla privacy e le richieste eventualmente pervenute.

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Readytec riconosce il diritto alla privacy dei propri clienti, acquisiti e prospect - Le attività di contatto devono avvenire in modo da rispettare la normativa vigente
-----------------	---

ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Progettazione di attività informative	<ul style="list-style-type: none"> - Il commerciale, definisce un progetto di contatto e richiede autorizzazione del Coordinatore/responsabile - Individua il target da contattare - Trasferisce le informazioni alla segreteria commerciale 	Commerciali
Effettuazione degli invii di comunicazioni via fax/e-mail	<ul style="list-style-type: none"> - La segreteria commerciale estrae i nominativi dei clienti target. - Verifica che i nominativi non corrispondano a soggetti che abbiano espressamente rifiutato di ricevere informazioni commerciali - Attiva, secondo le modalità definite dall'azienda e dalla specificità dell'attività in oggetto, lo strumento più adeguato 	Segreteria commerciale
Effettuazione di attività di telemarketing telefonico	<ul style="list-style-type: none"> - In caso di attività di contatto telefonico, gli operatori verificano che i contatti non abbiano rifiutato di ricevere comunicazioni pubblicitarie/informative . 	Telemarketing

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	Colloquio di chiarimento Non conformità Lettera di richiamo Contestazione di Inadempimento
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del Resp. di Area e del Coordinatore tramite controlli a campione finalizzati alla verifica dell'effettuazione dell'attività di "scrematura" dei nominativi - Codifica delle informazioni sul consenso sul S.I.A. (da attivare) - Verifica e monitoraggio dei reclami clienti

Regola operativa n. 1.4: Divieto di tenuta di comportamenti contro l'industria e il commercio e il diritto di autore

L'azienda ripudia ogni comportamento che configuri la commissione di delitti contro l'industria e il commercio e il diritto d'autore (cfr. art. 25 BIS1 e art. 25 NOVIES D. LGS. 231/2001).

REGOLE GENERALI	L'azienda richiede il rispetto delle norme relative ai DELITTI CONTRO L'INDUSTRIA E IL COMMERCIO : <ul style="list-style-type: none"> - Si fa divieto di usare mezzi fraudolenti al fine di impedire o turbare l'esercizio dell'industria ed il commercio, di compiere atti di concorrenza sleale, in particolare con violenza e minaccia (art. 25 BIS.1 del D. LGS. 231/2001) - Sanzioni previste dall'art.2600 c.c. <i>Risarcimento del danno</i>. [I]. Se gli atti di concorrenza sleale sono compiuti con dolo o con colpa, l'autore è tenuto al risarcimento dei danni.[II]. In tale ipotesi può essere ordinata la pubblicazione della sentenza. L'azienda richiede il rispetto delle norme a tutela del diritto d'autore (Art. 171 Legge 22.4.1941 n. 633)	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Trasferimento di informazioni sulla concorrenza	Ai sensi dell'art. 2695 c.c."Atti di concorrenza sleale" si fa divieto di: <ul style="list-style-type: none"> - diffondere notizie e apprezzamenti sui prodotti e sull'attività di un concorrente, idonei a determinarne il discredito, o appropriarsi di pregi dei prodotti o dell'impresa di un concorrente; - avvalersi direttamente o indirettamente di ogni altro mezzo non conforme ai principi della correttezza professionale e idoneo a danneggiare l'altrui azienda 	Commerciali
La presentazione dei prodotti e servizi di Readytec spa	Ai sensi dell'art. 2695 c.c."Atti di concorrenza sleale" si fa divieto di: <ul style="list-style-type: none"> - Presentare i prodotti/servizi di Readytec spa usando nomi o segni distintivi idonei a produrre confusione con i nomi o con i segni distintivi legittimamente usati da altri, - compiere con qualsiasi altro mezzo atti idonei a creare confusione con i prodotti e con l'attività di un concorrente. 	Commerciali
Vendita e diffusione di prodotti	Ai sensi dell'art. Art. 171 Legge 22.4.1941 n. 633, relative alle opere soggette a diritto d'autore si fa divieto di: <ul style="list-style-type: none"> - riprodurre, diffondere, vendere o porre altrimenti in commercio (anche in modo gratuito) un'opera altrui o rivelarne il contenuto prima che sia reso pubblico, - introdurre e mettere in circolazione nel territorio dello Stato esemplari prodotti all'estero contrariamente alla legge italiana 	Commerciali

	<ul style="list-style-type: none"> - mettere a disposizione del pubblico, immettendola in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, un'opera dell'ingegno protetta, o parte di essa. 	
La gestione dell'ordine cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Salvo modifiche contrattuali, si fa divieto di consegnare al cliente un prodotto per origine, provenienza, qualità o quantità diversa da quella dichiarata o pattuita. 	Commerciale

SISTEMA DEI CONTROLLI	
PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	Colloquio di chiarimento Non conformità Lettera di richiamo Contestazione di Inadempimento
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del Resp. di Area e del Coordinatore

Area Erogazione e Assistenza – Acquisti

Servizi tecnici e consulenze

L'Area Erogazione ed Assistenza, ed in particolare il settore tecnico, hanno ritenuto necessario codificare Regole operative specifiche volte a definire le regole comportamentali nell'ambito dello svolgimento delle attività di natura tecnica, in particolare laddove l'erogazione dei servizi preveda l'accesso alle informazioni contenute nelle banche dati dei clienti.

Regola operativa n. 2.1: Regole di comportamento del tecnico e del consulente Readytec

Nell'Regola operativa che segue si specificano le regole generali di comportamento che consentono di fornire la risposta alle esigenze del cliente ed a quelle dell'azienda.

REGOLE GENERALI	- La presente regola operativa codifica le regole generali di comportamento cui è tenuto il consulente sw ed il tecnico hw/sw	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
La preparazione dell'intervento presso il cliente	Occorre avere il pieno controllo della situazione: <ul style="list-style-type: none"> - Certezza del problema da affrontare, - avere bene in mente la soluzione al problema, - accertarsi della possibilità operativa (controllare la commessa per essere certo di avere a disposizione tutto il materiale da installare, ricordarsi di prenotare il veicolo e i relativi "accessori", come eventuali tessere di accesso a zone a traffico limitato, tessere carburante e quant'altro), - consapevolezza della natura dell'intervento da eseguire, - recupero informazioni sul cliente tramite il sistema informatico (CRM) e/o colleghi di lavoro. 	Tecnico/consulente informatico
Come ci si presenta al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - E' fondamentale essere puntuali (se per caso dovessero esserci contrattempi è necessario chiamarlo, o farlo chiamare da un collega in ufficio, e avvertirlo del ritardo). - Presentarsi in abbigliamento decoroso e professionale - Nella relazione con il cliente è importante la cordialità e la sicurezza, soprattutto durante l'intervento. - Se il cliente dovesse accorgersi della titubanza potrebbe non metterci in condizione di operare con efficacia 	- Tecnico/consulente informatico
Come rispondere alle attese del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Il cliente si aspetta la soluzione del problema nella maniera più veloce ed efficiente possibile. - Inoltre desidera essere ascoltato (spesso dobbiamo infatti svolgere anche il ruolo di consulenti, per poter dare un risposta la più corretta possibile alle altre eventuali sue esigenze). - A volte il cliente vuole essere capito, e anche tranquillizzato, soprattutto in caso di interventi mirati a risolvere problemi più o meno gravi, sul fatto che il problema non si ripresenterà. 	- Tecnico/consulente informatico
Le attese di Readytec nei confronti consulente/tecnico	L'azienda si aspetta: <ul style="list-style-type: none"> - Che l'attenzione primaria sia rivolta al cliente: il mantenimento e miglioramento progressivo della relazione, l'ascolto continuo, la fornitura di risposte complete e tempestive - il soddisfacimento del cliente, - la soluzione del problema nei tempi e nei modi più rapidi possibili, . 	- Tecnico/consulente informatico
La chiusura dell'intervento e la condivisione delle informazioni	Al rientro in azienda è necessario chiudere il cerchio: <ul style="list-style-type: none"> - Consuntivare sull'apposito gestionale aziendale le attività - Inserire le informazioni sugli aggiornamenti alle versioni software del cliente Team Project - Consegnare il rapportino di intervento al responsabile, E' inoltre importante trasferire informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> - eventuali errori e problemi che potrebbero ripresentarsi, per mettere in grado i colleghi di risolverli con rapidità. - Segnalare al responsabile di eventuali critiche e/o lamentele del cliente riguardanti il rapporto con Readytec, per poter attivare tutti gli strumenti necessari a garantire la soddisfazione del 	- Tecnico/consulente informatico

cliente.

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA

Colloquio di chiarimento
 Non conformità
 Lettera di richiamo
 Contestazione di Inadempimento

SISTEMA DI CONTROLLO

Il controllo viene effettuato dal Coordinatore e dal Responsabile di Area, utilizzando:

- gli strumenti informativi a disposizione dell'azienda,
- gli eventuali reclami del cliente,
- il sistema di misurazione della soddisfazione (customer care)

Regola operativa n. 2.2: Gestione della sicurezza dei dati nel riutilizzo dei beni (usati dei clienti o in visione)

L'regola operativa si riferisce sia alla gestione dei beni ritirati dai clienti a seguito di sostituzione (previa autorizzazione fornita dal Resp. Area contatto), sia ai beni di Readytec utilizzati per il c/visione.

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Tutti gli spostamenti del bene devono essere documentati da bolla accompagnatoria - Prima del riutilizzo del bene devono essere cancellati tutti i dati presenti 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Arrivo in azienda del bene usato o in c/visione	<ul style="list-style-type: none"> - Il Resp. Magazzino (o gli assistenti Logistica delle sedi distaccate) acquisisce e gestisce la bolla accompagnatoria - Il Resp. del Magazzino comunica la presenza del bene al Coordinatore 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Resp. Ordini Fornitori e Gestione Ordini Clienti - Resp. Magazzino - Tecnico
Gestione del bene usato	<ul style="list-style-type: none"> - Il Coordinatore Hw/sistemistico acquisisce il bene e lo affida al tecnico per la verifica della funzionalità - Il tecnico verifica la possibilità di riutilizzo del bene sulla base dell'effettivo funzionamento. <p>Se è riutilizzabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il Resp. Acquisti aggiorna il registro dei beni usati il coordinatore individua il bene usato per il riutilizzo - Il Coordinatore Hw/sistemistico incarica un tecnico competente per la pulizia e il collaudo <p>Le attività da fare sul bene sono: cancellazione dei dati e formattazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quindi il tecnico colloca nell'apposito magazzino il bene usato, che deve essere ben distinguibile dai nuovi - E' vietato l'accesso al bene da parte di soggetti non autorizzati 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Tecnico - Resp. Acquisti
Gestione del bene in c/visione	<ul style="list-style-type: none"> - Il Coordinatore Hw/sistemistico acquisisce il bene e lo affida al tecnico per la pulizia e il collaudo <p>Le attività da fare sul bene sono: cancellazione dei dati e formattazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quindi il tecnico colloca nell'apposito magazzino il bene usato, che deve essere ben distinguibile dai nuovi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Tecnico
Riutilizzo del bene	<p>Come per i normali casi, prima del trasferimento del bene al cliente è necessario effettuare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la reinstallazione delle procedure di base tramite il supporto originale fornito dalla casa madre (Fornitore) e - il collaudo 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Tecnico

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA

Colloquio di chiarimento
 Non conformità
 Lettera di richiamo
 Contestazione di Inadempimento

SISTEMA DI CONTROLLO

Controllo periodico (mensile) del bene da parte del coordinatore:

- Ispezioni periodiche (controlli documentali a campione)
- Verifica del materiale presente sullo scaffale "materiale in riparazione"
- Verifica del materiale presente sullo scaffale "materiale collaudato"
- Verifica del materiale riparato (collaudato)

- Documentazione cartacea appositamente redatta

Regola operativa n. 2.3: Gestione della sicurezza dei dati nella rottamazione dei beni dei clienti

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - I beni pc acquisiti presso i clienti destinati alla rottamazione devono essere convogliati presso la sede di Chiusi - In tutti gli spostamenti il bene deve essere accompagnato dalla relativa bolla - Il disco contenente i dati deve essere reso inutilizzabile 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Acquisizione del bene e trasferimento presso la sede di Chiusi	<ul style="list-style-type: none"> - Il tecnico/consulente che ritira il bene richiede al cliente l'emissione di apposita bolla - Il Coordinatore tecnico/assistente logistica della sede distaccata deve organizzare il trasferimento del bene presso la sede di Chiusi 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Resp. Magazzino - Tecnico
Arrivo presso la sede di Chiusi e gestione della procedura di rottamazione	<ul style="list-style-type: none"> - Il Resp. Magazzino acquisisce il bene - Il Resp. Magazzino rende inutilizzabile il disco contenente i dati, estraendolo dal bene - In collaborazione con l'Amministrazione viene gestita la procedura di rottamazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. Ordini Fornitori e Gestione Ordini Clienti - Resp. Magazzino - Tecnico

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	Colloquio di chiarimento Non conformità Lettera di richiamo Contestazione di Inadempimento
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Il Resp. Logistica è responsabile di estrarre il disco dal pc e inserirlo in apposito contenitore identificato con "HD da rottamare" - Il Resp. Ordini Fornitori e Gestione Ordini Clienti prima della rottamazione fisica verifica che sul pc non sia più presente il disco fisso. - Verifica da parte dei Coordinatori e del Responsabile

Regola operativa n.2.4: Gestione della sicurezza dei dati nella riparazione dei beni dei clienti

L' regola operativa si riferisce alle attività di manutenzione/riparazione che prevedono l'acquisizione del bene presso il cliente e il trasferimento presso le sedi di Readytec.

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Tutti gli spostamenti del bene devono essere documentati da bolla accompagnatoria - Nell'attività di manutenzione si deve porre particolare attenzione alla tutela dei dati presenti - Se l'attività prevede l'installazione/reinstallazione di sw il tecnico deve verificare la presenza di licenze - Non è consentito effettuare installazioni di software privi di licenze 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Tutela dei dati presenti sul pc	<ul style="list-style-type: none"> - Il tecnico incaricato deve verificare, sulla base della problematica, il rischio di perdita dei dati - Effettua sempre il backup dei dati quando si renda necessaria la formattazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Tecnico/consulente informatico
Attività di installazione/re-installazione	<ul style="list-style-type: none"> - Prima della formattazione richiede al cliente tutte le licenze e i cd di installazione - Prima dell'installazione verifica la presenza di licenze sui software - Se rileva la mancanza di licenze, anche su software precedentemente installati, contatta il cliente e richiede l'acquisto di licenza - Qualora il cliente non intenda acquistare la licenza, il tecnico NON effettua l'installazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Tecnico/consulente informatico
Impostazione servizi di sicurezza	In fase di installazione il tecnico: <ul style="list-style-type: none"> - Imposta la funzionalità per inserimento password - Verifica la presenza di sw antivirus Qualora rilevi che il sw antivirus sia mancante o scaduto, provvede a comunicarlo al cliente. Qualora il cliente non intenda dotarsi del sw/rinnovare la licenza, il tecnico riporta sul rapporto la motivazione	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Tecnico

	della mancanza della misura minima di sicurezza	
Impostazione servizi di sicurezza c/o sede del cliente	Il tecnico che effettua l'implementazione delle misure minime di sicurezza, qualora il cliente non voglia rispettare quanto previsto dalla normativa, riporta sul rapportino la seguente dicitura: "Su richiesta del cliente non è stata implementata la seguente misura minima di sicurezza prevista dalla normativa sulla tutela dei dati personali: ----(descrizione)"	- Tecnico

SISTEMA DEI CONTROLLI		
PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	Colloquio di chiarimento Non conformità Lettera di richiamo Contestazione di Inadempimento	
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporto d'intervento - Moduli qualità MD011 - Verifica da parte dei Coordinatori e del Responsabile 	

Regola operativa n.2.5: Gestione della sicurezza dei dati nell'accesso alle reti dati dei clienti

L'regola operativa si riferisce all'accesso effettuato:

- presso la sede del cliente
- dalla sede aziendale, attraverso strumenti di accesso remoto
- su banche dati acquisite presso il cliente e salvate su supporto mobile
- su banche dati inviate per e-mail e salvate sul pc del tecnico/consulente

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - L'accesso in remoto alla rete del cliente E' CONSENTITO SOLO TRAMITE L'UTILIZZO DEL SW LIVECARE salvo casi specifici per il settore Assistenza e Sviluppo Gamma Enterprise - I dati inviati dal cliente tramite e-mail/web recall e importati sui pc dei tecnici/consulenti DEVONO ESSERE CANCELLATI AL TERMINE DELL'ATTIVITA' - I dati dei clienti devono essere importati sul supporto esterno dato in dotazione al Coordinatore/tecnico/consulente e dotato di sw per la crittografia - Al termine dell'attività specifica per la quale è avvenuta l'acquisizione dei dati, questi DEVONO ESSERE CANCELLATI - E' vietata qualsiasi acquisizione di dati non funzionale all'effettuazione di attività di assistenza anche se richiesta dal cliente - L'utilizzo non autorizzato o la diffusione dei dati acquisiti presso il cliente costituiscono TRATTAMENTO ILLECITO, SANZIONABILE CON RECLUSIONE - LA CESSIONE ILLECITA DI DATI è punibile con MULTA 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Accesso presso la sede del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Ogni cliente viene dotato di apposita cartellina Readytec contenente tutte le informazioni inerenti la sua rete e necessarie all'effettuazione delle attività di assistenza - Il tecnico/consulente richiede l'autorizzazione all'accesso e riporta le password su un documento che inserisce nell'apposita cartellina Readytec - Nell'effettuazione delle attività deve essere garantita la tutela dei dati - E' vietata qualsiasi acquisizione di dati non funzionale all'effettuazione di attività di assistenza anche se richiesta dal cliente - Il tecnico/consulente si assume la responsabilità dei dati eventualmente persi/danneggiati nell'ambito del proprio intervento 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Tecnico/consulente informatico
Accesso in remoto PER ATTIVITA' DI ASSISTENZA (AD ECCEZIONE DI G.E.)	<p>E' consentito l'accesso in remoto alla rete del cliente ESCLUSIVAMENTE attraverso il sw LIVECARE, il quale garantisce le adeguate misure di sicurezza, e cioè:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accesso avviene esclusivamente dietro autorizzazione del cliente - L'effettuazione dell'accesso e la durata sono registrate dal sw 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - consulente informatico
Accesso in remoto PER ATTIVITA' DI ASSISTENZA	Nei casi in cui per l'erogazione dei servizi di assistenza e personalizzazione si renda necessario effettuare attività di	- Coordinatore

(settore G.E.)	<p>teleassistenza, il consulente del settore GE e Personalizzazioni potrà usufruire di strumenti diversi da Livecare se:</p> <ul style="list-style-type: none"> -l'intervento interessi il server -il server non sia presidiato, sia privo di connessione internet o presenti virtualizzazioni -in altri casi, previa autorizzazione da parte del Coordinatore. <p>Per tutte le altre casistiche (interventi su client, piccoli problemi legati all'applicativo), dovrà essere utilizzato il sw Livecare.</p> <p>Per l'erogazione del servizio il consulente dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> -verificare se sia possibile effettuare l'intervento con il sistema LIVECARE; -verificare che il cliente abbia dato il consenso all'erogazione della tele-assistenza tramite strumenti diversi da Livecare -inviare al cliente un'apposita comunicazione (e-mail) di avviso dell'inizio dell'attività, nella quale venga specificato anche se l'intervento è a pagamento e quale tariffa verrà applicata; -attendere la risposta autorizzativa del cliente; si fa divieto di erogare il servizio in mancanza di autorizzazione scritta del cliente; -svolgere l'attività rispettando le procedure aziendali e le normative vigenti; -inviare al cliente una comunicazione scritta (e-mail) alla conclusione dell'attività. In essa verrà specificata la durata dell'intervento e l'importo che sarà fatturato. <p>Ciascun cliente che riceve tale tipo di assistenza viene preventivamente informato tramite apposito documento. Sarà cura del cliente implementare le necessarie misure di sicurezza (modifica credenziali al termine dell'intervento e impostazione sistema di tracciatura dei log).</p>	- Consulente
Acquisizione di dati su supporto mobile	<ul style="list-style-type: none"> - L'acquisizione dei dati avviene utilizzando ESCLUSIVAMENTE il supporto mobile dotato di sistema di criptaggio dei dati e accesso tramite password, fornito dall'azienda - Al termine dell'attività per la cui specifica finalità sono stati acquisiti i dati, questi devono essere cancellati - Quando il supporto non viene utilizzato, esso deve essere conservato presso la sede aziendale, in apposito armadio/contenitore che garantisca adeguata sicurezza - Quando il supporto è in carico al tecnico/consulente, questo è responsabile della sua sicurezza: non deve perciò essere lasciato incustodito. - In caso di smarrimento/furto deve essere immediatamente informato il Resp. Amministrazione che trasferisce al tecnico/consulente le indicazioni necessarie alla corretta effettuazione della denuncia alle Autorità competenti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Tecnico/Consulente - Resp. Amm.ne e Co.Ge.
Acquisizione di dati inviati per e-mail/webrecall	I dati acquisiti sul pc del tecnico/consulente devono essere cancellati al termine dell'attività.	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnico - Consulente

SISTEMA DEI CONTROLLI	
PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	Colloquio di chiarimento Non conformità Lettera di richiamo Contestazione di Inadempimento
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Livecare: controllo accessi rete clienti - L'installazione dei sw diversi da quelli autorizzati deve essere autorizzata dal Coordinatore - Verifica da parte dei Coordinatori e del Responsabile

Regola operativa n.2.6: Gestione della sicurezza dei dati nel trasferimento del bene del cliente al Fornitore.

La presente regola operativa si riferisce ai casi in cui il bene del cliente acquisito da Readytec per la riparazione, necessita di trasferimento al fornitore esterno.

REGOLE GENERALI		Garantire sempre la tutela dei dati, attraverso la verifica della finalità per cui avviene il trasferimento del pc/della banca dati al fornitore.	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.	
Rilevazione necessità di trasferimento del bene al	- Prima del trasferimento al fornitore il tecnico DEVE effettuare il	- Tecnico	

fornitore (casa madre)	ghost del pc. <ul style="list-style-type: none"> - Se non è possibile deve richiedere l'ultimo backup al cliente - Se il cliente non ha disponibile un backup aggiornato DEVE informarlo per iscritto della necessità di formattare il pc e della conseguente perdita dei dati 	
Trasferimento del pc al fornitore (casa madre)	<ul style="list-style-type: none"> - Il pc che viene inviato alla Casa madre DEVE essere prima formattato - Descrive sul relativo modulo qualità l'attività effettuata 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnico - Coordinatore hw
Trasferimento di una banca dati al Fornitore (casa madre)	<p>Qualora si renda necessario trasferire una banca dati al fornitore del sw gestionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il tecnico/consulente lo comunica al cliente per scritto - Il tecnico/consulente invia il database al fornitore e contestualmente richiede il rispetto delle misure di sicurezza nei confronti dei dati. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnico/consulente
Trasferimento del pc al fornitore per il ripristino delle funzionalità	<ul style="list-style-type: none"> - Qualora il pc presenti malfunzionamenti che ne impediscano l'accesso al S.O. e ai dati e la risoluzione del problema necessiti il trasferimento dello stesso ad un fornitore esterno, il tecnico informa il Coordinatore che gestisce il trasferimento. - In tale caso (non potendo accedere al S.O.) non verranno effettuati backup/formattazione. - Il fornitore esterno selezionato ha ricevuto specifica lettera d'incarico per il trattamento, in qualità di responsabile esterno, dei dati a cui avrà accesso per lo svolgimento del servizio richiesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnico - Coordinatore hw

SISTEMA DEI CONTROLLI	
PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	Colloquio di chiarimento Non conformità Lettera di richiamo Contestazione di Inadempimento
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica da parte dei Coordinatori e del Responsabile

Regola operativa n.2.7 Rispetto della normativa sul diritto d'Autore

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - L'azienda richiede il rispetto delle norme a tutela del diritto d'autore (Art. 171 Legge 22.4.1941 n. 633) 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
La presentazione dei prodotti e servizi di Readytec spa	<p>Ai sensi dell'art. 2695 c.c."Atti di concorrenza sleale" si fa divieto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentare i prodotti/servizi di Readytec spa usando nomi o segni distintivi idonei a produrre confusione con i nomi o con i segni distintivi legittimamente usati da altri, - compiere con qualsiasi altro mezzo atti idonei a creare confusione con i prodotti e con l'attività di un concorrente. 	Tecnico/Consulente
Vendita e diffusione di prodotti	<p>Ai sensi dell'art. Art. 171 Legge 22.4.1941 n. 633, relative alle opere soggette a diritto d'autore si fa divieto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riprodurre, diffondere, vendere o porre altrimenti in commercio (anche in modo gratuito) un'opera altrui o rivelarne il contenuto prima che sia reso pubblico, - introdurre e mettere in circolazione nel territorio dello Stato esemplari prodotti all'estero contrariamente alla legge italiana - mettere a disposizione del pubblico, immettendola in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, un'opera dell'ingegno protetta, o parte di essa. 	Tecnico/Consulente

SISTEMA DEI CONTROLLI	
PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	<ul style="list-style-type: none"> - Non conformità - Lettera di richiamo - Contestazione di Inadempimento

Regole operative Settore Acquisti e Magazzino

Regola operativa n.2.8 Gestione delle relazioni con i Fornitori

REGOLE GENERALI	- L'azienda richiede il rispetto delle norme a tutela del diritto d'autore (Art. 171 Legge 22.4.1941 n. 633)	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Selezione dei prodotti	Nell'acquisto e nella successiva gestione della consegna del bene al cliente si fa divieto di consegnare un prodotto per origine, provenienza, qualità o quantità diverso da quello previsto da commessa).	Acquisti/Magazzino
Contatti fornitori	Il responsabile Acquisti è autorizzato a chiedere la risoluzione dei rapporti contrattuali con imprese che siano state condannate per la commissione di reati rilevanti ai fini dell'applicazione della disciplina del D.Lgs 231/01.	Acquisti

SISTEMA DEI CONTROLLI

 PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL
 MANCATO RISPETTO DELLA
 PROCEDURA

- Non conformità
- Lettera di richiamo
- Contestazione di Inadempimento

SISTEMA DI CONTROLLO

- Monitoraggio del Responsabile

Altre Regole operative inerenti il settore Erogazione e Assistenza

Regola operativa n.2.9 Comportamento da tenere da parte del tecnico/consulente in caso di richiesta di cancellazione/esportazione di banche dati

REGOLE GENERALI	<p>Il c.p. configura i seguenti reati che sono tra l'altro presenti nel catalogo dei reati presupposto del D. Lgs. 231/2001:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico (art. 615-ter c.p.); - danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici (art. 635-bis c.p.); <p>Tali reati, nella pratica si potrebbero configurare nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accesso alla rete senza autorizzazione del Titolare del trattamento - accesso alla rete dietro richiesta/autorizzazione di soggetto non qualificato - prelievo/cancellazione di dati dietro richiesta/autorizzazione di soggetto non qualificato <p>Del reato risponde personalmente il soggetto che lo commette e in seconda istanza può essere ritenuta responsabile l'azienda (Readytec spa) se sollecita il personale affinché commetta tali tipologia di atti non conformi alla normativa vigente e non appronta le necessarie misure per formare il personale.</p> <p>Tale è la finalità della presente Regola operativa.</p> <p>Readytec mette a disposizione dei tecnici/consulenti apposita documentazione da far firmare dal soggetto che richiede/autorizza l'attività prima dell'avvio della stessa.</p>	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Tipologia di richiesta	<p>La presente Regola operativa si applica alle richieste di esportazione o cancellazione di basi dati che possano essere avanzate da soggetti dipendenti, collaboratori o in qualunque modo collegati al cliente Readytec spa.</p> <p>Tali richieste in alcuni casi possono essere avanzate da soggetti non autorizzati dal legale rappresentante o comunque operanti in posizione organizzativa cui non corrisponde un idoneo potere.</p>	Tecnico/Consulente
Conseguenze	Eseguire attività che possano alterare o compromettere la gestione delle informazioni o addirittura consentire il trasferimento dei dati a soggetti non autorizzati all'accesso, potrebbe causare danni di	Tecnico/Consulente

	natura economica e commerciale al cliente, anche laddove naturalmente non si configurino reati. L'attività del tecnico/consulente che funge da longa manu del soggetto che la richiede con l'obiettivo di arrecare danno al Titolare del trattamento (Cliente Readytec spa), può configurare concorso in colpa (laddove non emergano situazioni più gravi quali detenzione abusiva di codici di accesso).	
Misure di sicurezza	<p>Il tecnico/consulente che riceve la richiesta deve accertare che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tale attività sia commissionata da un soggetto che effettivamente sia cliente di Readytec spa - chi effettua la richiesta sia il Titolare del trattamento o persona da lui autorizzata - In caso di situazioni in cui la ragione sociale effettivamente cliente di Readytec metta a disposizione di altri soggetti i prodotti e servizi forniti da Readytec e la richiesta di esportazione/cancellazione provenga da uno di questi, il tecnico deve provvedere ad ottenere l'autorizzazione dal soggetto titolare del contratto con Readytec - In nessun caso l'attività si può attivare a seguito di rassicurazioni verbali 	Tecnico/Consulente
Regola operativa	<p>Il tecnico/consulente che riceve richiesta di esportazione/cancellazione o altro tipo di alterazione delle banche dati deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dotarsi del modulo per l'autorizzazione - Far compilare del modulo al soggetto richiedente - Verificare che l'autorizzazione sia fornita da soggetto che opera in staff alla ragione sociale titolare del contratto con Readytec spa - Nel caso in cui il soggetto richiedente non sia il titolare del contratto richiedere la compilazione del modulo di autorizzazione al Cliente - Portare in azienda il documento e archivarlo nel raccoglitore dei rapporti del singolo consulente/tecnico 	Tecnico/Consulente

SISTEMA DEI CONTROLLI	
PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	<ul style="list-style-type: none"> - Non conformità - Lettera di richiamo - Contestazione di Inadempimento
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del Responsabile

Area Direzione

Gestione delle relazioni societarie

L'Regola operativa che segue codifica le casistiche in cui si possono realizzare i reati di natura societaria. Per ciascuno di essi si identificano i corretti comportamenti da tenere, nonché i soggetti coinvolti a vario titolo nello svolgimento delle attività e nel monitoraggio. Essa sarà oggetto di un'apposta attività di formazione rivolta a tutte le U.O. che prendono parte ad una o più attività sotto descritte.

Regola operativa n.3.1: Corretta gestione della relazione tra l'azienda ed i soci

REGOLE GENERALI		Tutte le relazioni tra il CDA e l'assemblea dei soci sono caratterizzate da trasparenza, correttezza, rispetto delle norme giuridiche vigenti.	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.	
Attività volte a impedire la commissione dei reati di False comunicazioni sociali e falso in prospetto	<ul style="list-style-type: none"> - Il Resp. Amm.ne. verifica anche in contraddittorio con le varie U.O. interessate alla formazione del Bilancio (a mezzo controlli a campione) sull'attendibilità e veridicità dei dati che compongono il Bilancio. - Il Consulente esterno supervisione e supporta il Resp. Amm.ne nell'attività di controllo. - Il Collegio Sindacale sviluppa un'ulteriore procedura di verifica delle scritture contabili e di controllo e di valutazione delle poste di bilancio. - Le U.O. che forniscono i dati utili alla determinazione del Bilancio firmano un apposito documento. - Tempestiva messa a disposizione del CDA della bozza di Bilancio prima della riunione, al fine di consentire un'approfondita verifica della documentazione - Incontro tra il CDA e i soggetti preposti alla redazione del Bilancio 	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. Amm.ne. - Consulente - Collegio Sindacale - U.O. area amministrazione 	

SISTEMA DEI CONTROLLI	
PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	<ul style="list-style-type: none"> - Non conformità (in caso di mancato rispetto delle regole operative o delle attività codificate nell'ambito della mappatura del Modello) - Lettera di richiamo (emessa su valutazione del Resp. R.U.). Si ricorda che dopo l'emissione della terza Lettera di richiamo in un anno l'azienda può decidere il licenziamento della risorsa. - Contestazione di Inadempimento
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Controlli del Resp. Amm.ne nei confronti delle U.O. coinvolte nella redazione del Bilancio - Riunioni indette in caso di operazioni straordinarie tra CDA, Resp. Amm.ne, sindaci revisori.

Gestione della Sicurezza informatica e trattamento dei dati

Di seguito si riportano le Regole operative relative a:

- Corretto utilizzo degli strumenti informatici messi a disposizione dall'azienda,
- Doveri nella gestione delle informazioni,
- Comportamento da tenere in caso di furto di beni strumentali.

Regola operativa n.3.2: Corretto utilizzo degli strumenti informatici messi a disposizione dall'azienda

Per lo svolgimento delle attività dei dipendenti e collaboratori dell'area sviluppo, erogazione e assistenza, l'azienda mette a disposizione:

- Di tutti, un pc fisso/portatile, sulla base delle specifiche esigenze
- Di un supporto esterno (dotato di sw per la crittografia) per l'acquisizione dei dati clienti, così distribuito:
 - o Settore hw/sistemistica: un supporto per ciascun tecnico
 - o Settore Assistenza sw (GP, Paghe, Multi, ISG): un supporto per ciascun Coordinatore
 - o Settore Assistenza sw (GE, GS) e Gestione personalizzazioni: un supporto per ciascun tecnico
 - o Settore Sviluppo: un supporto per ciascun Coordinatore

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - L'azienda mette a disposizione dei propri dipendenti e dei collaboratori un pc fisso e/o portatile dotato dei software necessari per l'effettuazione dell'attività lavorativa e delle permisioni alla rete aziendale ed ai gestionali. - Le caratteristiche del bene ricevuto dall'azienda sono specificate in un apposito documento controfirmato dal dipendente/collaboratore. - L'installazione di qualsiasi software, funzionale all'attività lavorativa, deve essere preventivamente autorizzata dal proprio Coordinatore - Si fa divieto di installare sul proprio computer software non direttamente funzionali all'attività lavorativa e software non dotati di licenze - La sostituzione/restituzione del bene deve essere autorizzata dal Coordinatore 	
DIVIETI ASSOLUTI	<ul style="list-style-type: none"> - E' vietato alterare le impostazioni di sicurezza del pc aziendale, indipendentemente dalla finalità. - Il pc deve essere protetto da password di screensaver - Il pc deve rimanere in azienda salvo i casi in cui sia necessario utilizzarlo per fini lavorativi (interventi presso clienti) 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Consegna del bene strumentale al dipendente/collaboratore	<ul style="list-style-type: none"> - Il coordinatore fa richiesta del bene strumentale al Resp. di Area - Il Resp. di Area autorizza e il Coord. Trasferisce la richiesta al Resp. Ordini Fornitori e Gestione Ordini Clienti - Il Resp Ordini Fornitori e Gestione Ordini Clienti apre una commessa per il richiedente (contenente la "Lettera di affidamento del bene strumentale") - Il tecnico di sede effettua il collaudo, produce il ghost su cd e lo allega al pc - Il Resp. Logistica trasferisce il bene con la documentazione allegata alla sede di competenza <p>Il Coord. Sistemistico della sede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianifica l'installazione e il collaudo della macchina - Consegna al dipendente/collaboratore la "Lettera di affidamento del bene strumentale" e ne richiede la firma (su richiesta consegna una copia) - Il tecnico incaricato effettua la configurazione in rete della macchina (o eventualmente il trasferimento del backup). 	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. Area/Coordinatore - Resp. Ordini Fornitori e Gestione Ordini Clienti - Resp. Logistica - Coordinatore hw/sistemistico di sede - Tecnico sistemista - utilizzatore
Installazione di un software sul pc del tecnico/consulente informatico	<ul style="list-style-type: none"> - Il dipendente/collaboratore richiede al Coordinatore l'autorizzazione all'installazione del nuovo sw, motivando la 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Resp. Ordini Fornitori e

	richiesta. - Sia la richiesta che l'autorizzazione devono essere scritte (e-mail). - Il Coordinatore verifica se il sw sia free o a pagamento; nel secondo caso attiva, se necessario, la procedura di acquisto	Gestione Ordini Clienti - Resp. Logistica - Tecnico/consulente informatico
Sostituzione del bene strumentale	- Il dipendente/collaboratore richiede per iscritto la sostituzione del bene al proprio Coordinatore Il Coordinatore hw/sistemistico di sede: - Verifica, accedendo al gestionale aziendale, e decide se autorizzare la sostituzione. In tal caso gestisce la corrispondente richiesta di acquisto - fa firmare l'incaricato per la riconsegna del bene - affida al tecnico competente l'attività di verifica della completezza del bene e di formattazione Il tecnico competente: - controlla il pc in tutte le sue parti - lo formatta - allega il MD011 in cui indica se è riutilizzabile/non riutilizzabile - allega la Lettera di affidamento del bene strumentale - la sostituzione del bene viene registrata sul gestionale aziendale in modo da consentire in tempo reale ai Responsabili di verificare i beni in possesso di ciascuna risorsa aziendale A questo punto il pc viene inviato alla sede di Chiusi dove viene gestita la collocazione in magazzino/rottamazione	hw - Coordinatore sistemistico di sede - Resp. Logistica - Tecnico sistemista - Utilizzatore
Limiti di utilizzo del pc aziendale	- Il dipendente/collaboratore non è autorizzato a trasferire presso la propria abitazione il pc aziendale - Qualora abbia la necessità di lavorare da casa deve chiedere autorizzazione al proprio Coordinatore.	- Consulente sw - Tecnico - Coordinatore

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	<ul style="list-style-type: none"> - Non conformità - Lettera di richiamo - Contestazione di Inadempimento - Eliminazione dei sw non autorizzati - Formattazione del pc e reinstallazione delle impostazioni originali - Pagamento dell'eventuale multa collegata all'utilizzo di un bene non licenziato - Pagamento del valore del bene in caso di furto/smarrimento/danni dei pc utilizzati senza autorizzazione al di fuori della sede aziendale
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Per ogni dipendente/collaboratore dovrà essere presente una "Lettera di affidamento del bene strumentale" riferita al pc - La procedura sopra descritta garantisce il continuo controllo del bene

Regola operativa n.3.3: Doveri dei dipendenti/collaboratori nella gestione delle informazioni

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - L'azienda assume quale priorità il rispetto della sicurezza nella gestione delle informazioni - L'efficacia delle misure di sicurezza si realizza solo con la collaborazione di tutte le U.O. aziendali - Il rispetto delle regole di sicurezza costituisce elemento fondante del dovere di fedeltà del dipendente nei confronti del datore di lavoro (ai sensi degli artt. 2104 e 2105 del Codice Civile: "obblighi di diligenza e fedeltà del prestatore di lavoro nei confronti del proprio datore") - L'accesso alla rete aziendale deve essere autorizzato. - E' severamente vietato trasferire e condividere informazioni aziendali, di qualsiasi natura, con soggetti esterni, sia con supporto cartaceo che informatico 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Rispetto della sicurezza nella gestione delle informazioni a livello aziendale	<ul style="list-style-type: none"> - Tutte le attività di elaborazione, trasmissione e archiviazione dei dati devono essere effettuate nel rispetto dei diritti di tutela dei dati personali - In tutte le attività di elaborazione, trasmissione e archiviazione il rischio di perdita, cancellazione e diffusione delle informazioni deve essere limitato facendo ricorso alle conoscenze ed alle tecnologie ad oggi disponibili sul mercato - L'implementazione delle attività volte alla riduzione del rischio risponde ai principi dell'efficienza economica 	<ul style="list-style-type: none"> - Titolare del trattamento - Resp. della Sicurezza - Reso. Area Erogazione e Assistenza - Resp. Area Sviluppo

	- L'azienda redige il proprio DPS che rivede annualmente	
Rispetto della sicurezza nella gestione delle informazioni da parte dei dipendenti e collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> - Tutte le risorse sono corresponsabilizzate alla corretta gestione degli strumenti tecnologici e delle informazioni - Il mancato rispetto delle norme aziendali sulla sicurezza da parte dei dipendenti lede il dovere di fedeltà verso il datore di lavoro e incrina il rapporto fiduciario tra azienda e dipendente - Il mancato rispetto delle norme aziendali sulla sicurezza da parte dei collaboratori lede il codice etico professionale e incrina il rapporto fiduciario tra azienda e fornitore - L'azienda fornisce a tutti i dipendenti, collaboratori e fornitori che abbiano accesso ai dati personali un'apposita lettera d'incarico - Il rilevamento dell'inadempienza delle regole operative e delle misure minime imposte dall'azienda, da parte del dipendente/collaboratore, comporta: Lettera di richiamo, Non conformità, eventuale ulteriore sanzione disciplinare definita dalla DG, coerentemente con le norme di legge. 	<ul style="list-style-type: none"> - Titolare del trattamento - Resp. della Sicurezza - Tutte le aree e tutti i dipendenti e collaboratori
Rispetto della sicurezza nella gestione delle informazioni nell'erogazione di servizi ai clienti	<ul style="list-style-type: none"> - L'azienda fornisce a tutti i clienti, in fase di stipula del contratto, un'informativa sul trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 - Tutti i tecnici e consulenti informatici, sulla base delle regole operative ricevute dall'azienda, delle competenze tecniche minime richieste per lo svolgimento della specifica attività lavorativa e del codice etico professionale, attuano, nell'erogazione di servizi attinenti alla loro attività lavorativa, tutte le misure minime di sicurezza necessarie alla tutela delle informazioni cui hanno accesso, eventualmente anche attivando misure di sicurezza superiori a quelle imposte dall'azienda 	<ul style="list-style-type: none"> - Titolare del trattamento - Resp. della Sicurezza - Tutte le Aree e tutti i dipendenti e collaboratori
Corretta informazione dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> - L'azienda incarica i commerciali della consegna delle informative sul trattamento dei dati personali. - L'operatore incaricato verifica la presenza dell' informativa collegata ai contratti. In caso di mancanza dell'informativa viene attuata una procedura di blocco dell'evasione. 	<ul style="list-style-type: none"> - Commerciali - Operatore

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	<ul style="list-style-type: none"> - Non conformità - Lettera di richiamo - Contestazione di Inadempimento - Sanzioni di natura civile e penale per la commissione di reati ai sensi del D. Lgs. 196/2003
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica consegna informative (operazione fatturazione contratti) - Monitoraggio dei Resp. Sicurezza - Amm.re di rete: rilevazione di danni e malfunzionamenti provocati dagli utenti

Regola operativa n.3.4: Comportamento da tenere in caso di furto di beni aziendali

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Chiunque riceve in dotazione un bene aziendale ha il dovere di garantirne la massima sicurezza approntando tutte le necessarie misure, in particolare quando l'utilizzo avviene al di fuori della sede aziendale. - L'utilizzatore che per propria colpa subisce il furto del bene ne è ritenuto responsabile e deve sanare il danno economico provocato all'azienda. - La gestione della denuncia deve necessariamente rispecchiare le seguenti regole: 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Denuncia	L'utilizzatore DEVE: <ul style="list-style-type: none"> - Contattare il Resp. Amministrazione per concordare il contenuto della denuncia - Recarsi presso l'Autorità di pubblica sicurezza più vicina e denunciare il fatto - Fornire al Resp. Amministrazione il documento di denuncia in originale 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutti dipendenti/collaboratori - Resp. Amministrazione
Comunicazione interna	L'utilizzatore comunica al proprio Coordinatore lo smarrimento del bene Il Coordinatore comunica il fatto al Coordinatore sistemistico di sede Il Coord. sistemistico di sede inserisce l'informazione sulla "Lettera di affidamento del bene strumentale" e la invia al Resp. Gestione commessa e gestione ordini fornitori/Resp. Logistica	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzatore - Coordinatore

Verifica	<ul style="list-style-type: none"> - Il Coordinatore informa il Responsabile della sicurezza di sede il quale provvede alla verifica di eventuali responsabilità - Qualora rilevi una responsabilità dovuta alla carenza di attenzione nell'utilizzo del bene, ne informa la DG, proponendo la sanzione da commutare - La DG, sentito il Coordinatore, decide se applicare la sanzione pecuniaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore - Resp. Sicurezza - DG
-----------------	--	---

SISTEMA DEI CONTROLLI	
PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	<ul style="list-style-type: none"> - Non conformità - Lettera di richiamo - Contestazione di Inadempimento - Pagamento del valore corrispondente al bene sottratto per inadempienza dell'operatore
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del Coordinatore

Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro

Readytec spa comprende l'importanza del rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro. Ciò richiede tuttavia sia un reale impegno da parte della Direzione, sia una fattiva collaborazione da parte di tutti gli operatori, che devono essere adeguatamente formati e informati dei loro doveri e delle conseguenze legate al mancato rispetto degli stessi.

A tal fine codifica due procedure dedicate: la prima, specifica tutti gli ambiti in cui si realizza l'attività dell'RSPP, la seconda, che definisce minuziosamente le regole comportamentali dettate dall'azienda nella gestione delle auto aziendali.

Regola operativa n.3.6: Attività per la garanzia di un adeguato livello di sicurezza sul lavoro

REGOLE GENERALI	<p>Il permanere di adeguate condizioni di sicurezza dipende dalla collaborazione di tutti gli operatori. Fa parte integrante della sicurezza aziendale la corretta gestione delle auto e la produzione della documentazione mensile di verifica dello stato.</p> <p>LA FORMAZIONE E LE RESPONSABILITÀ AZIENDALI</p> <p>Tutti i dipendenti e collaboratori DEVONO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Partecipare ai corsi necessari ad acquisire le competenze minime volte a ridurre il rischio del prodursi di infortuni, danni, ecc. nell'ambito della propria attività lavorativa con le necessarie. - Svolgere con la dovuta competenza e comprensione del ruolo, le attività concernenti la responsabilità di: Addetto al servizio Emergenza sanitaria e Addetto ai servizi Antincendio <p>Il RSPP provvede a programmare le attività formative necessarie</p> <p>L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dal gennaio 2009 viene attivato il Registro degli adempimenti per la sicurezza. - Il registro contiene tutte le scadenze inerenti la sicurezza, cui assolvere durante l'anno (compresa la revisione estintori). - Questo viene archiviato in luogo che garantisca l'accesso a tutti i soggetti che vogliano monitorare le attività di manutenzione previste dalla normativa. - L'RSPP e il Resp. Logistica compilano mensilmente il registro <p>CORRETTA GESTIONE DELLE CASSETTE DEL PRONTO SOCCORSO</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'azienda mette a disposizione dei propri dipendenti/collaboratori prodotti e strumenti utili in caso di infortunio/malessere. - I prodotti contenuti all'interno delle cassette del pronto soccorso hanno data di scadenza che viene monitorata dall'RSPP. - Chiunque faccia uso dei prodotti presenti nelle cassette di sicurezza ha il DOVERE di compilare l'apposito modulo - Qualora il modulo non fosse presente è DOVERE dell'utilizzatore segnalarlo all'RSPP o al Responsabile emergenza sanitaria di sede. 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.

Visite mediche	<ul style="list-style-type: none"> - L'RSPP monitora i tempi per gli adempimenti - Conserva, presso il proprio ufficio, la documentazione (certificati di idoneità e attestati oculistici) - Compila il Registro degli adempimenti per la sicurezza 	RSPP
Formazione interna/esterna	L'RSPP: <ul style="list-style-type: none"> - monitora le esigenze formative - Gestisce, con il supporto dei responsabili di sede: date, modalità e tempi di effettuazione dei corsi - Archivia presso il proprio ufficio la documentazione relativa - Compila il registro degli adempimenti 	RSPP
Revisione apparati antincendio	L'RSPP (per la sede di Chiusi, i Responsabili emergenza antincendio per le sedi altre sedi): <ul style="list-style-type: none"> - Annualmente inserisce sul registro degli adempimenti le informazioni relative alle date di effettuazione delle revisioni - Monitora periodicamente le scadenze - Aggiorna il registro degli adempimenti 	RSPP
Cassette di pronto soccorso	L'RSPP (per la sede di Chiusi, i Responsabili emergenza (per le sedi altre sedi): <ul style="list-style-type: none"> - Monitora periodicamente la scadenza dei medicinali - Effettua un inventario annuale - Aggiorna il registro degli adempimenti 	RSPP Responsabile emergenza sanitaria
Revisione documentale	L'RSPP nell'ambito dell'incontro annuale con i consulenti richiede le necessarie verifiche documentali	RSPP DG Resp. Logistica
Ascolto delle esigenze	L'RSPP costituisce il referente aziendale per la comunicazione di situazioni di rischio o per la richiesta di verifiche. L'informazione avviene in forma scritta inviando una mail al Responsabile Qualora esse riguardino la sicurezza degli automezzi, la comunicazione dovrà essere inviata in copia anche al Resp. Logistica.	RSPP Tutti gli operatori

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	<ul style="list-style-type: none"> - Non conformità - Lettera di richiamo - Contestazione di Inadempimento
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Controllo del registro adempimenti per la sicurezza - Riunione periodica (almeno semestrale) dell'RSPP, Resp. Logistica per l'analisi e la verifica delle esigenze di miglioramento.

Regola operativa n.3.7: Corretto utilizzo degli automezzi aziendali

REGOLE GENERALI	LE AUTO COME BENE COMUNE DELL'AZIENDA <ul style="list-style-type: none"> - Tutti i dipendenti e collaboratori devono lavorare in condizione di sicurezza. - Tutti i dipendenti/collaboratori possono utilizzare l'auto solo se formalmente incaricati con specifica lettera aziendale. - Tutti devono contribuire ad una efficiente gestione della logistica. - Le auto aziendali sono un bene comune e come tali devono essere curate dagli utilizzatori. - Il soggetto che riceve in uso esclusivo un'auto aziendale ne è responsabile. L'azienda in fase di attribuzione dell'autovettura, consegna al soggetto un'apposita lettera in cui sono codificate le finalità di utilizzo e le relative responsabilità. - Il Responsabile che non utilizzi l'auto poiché in ferie, in malattia, o in caso di assenza prolungata per altri motivi, salvo accordi specifici con la DG, si preoccupa di restituirla all'azienda. LA LOGISTICA DELLE AUTO <ul style="list-style-type: none"> - Nella gestione della logistica tutti devono rispettare le procedure aziendali - Attività e interventi personali estranei alle procedure possono costituire elemento di inefficienza e persino di pericolo - L'auto aziendale deve essere utilizzata esclusivamente per finalità lavorative. - Non è consentito, salvo specifica autorizzazione del Resp. Logistica, o del Responsabile di processo, trasportare soggetti esterni all'azienda nelle auto aziendali. - Quando il Responsabile/utilizzatore si reca alla sede di Chiusi si preoccupa di informare con anticipo il Resp. Logistica.
------------------------	---

LA CORRETTA GESTIONE DELL'AUTO

- Dopo ogni utilizzo lasciare l'auto pulita
- Ogni utilizzatore ha l'obbligo di provvedere alla pulizia (segnalare la necessità di effettuare la pulizia) dell'auto dopo l'utilizzo
- Il Resp./Coordinatore Logistica tiene sotto controllo, con le modalità che ritiene più adeguate, lo stato di pulizia delle auto
- Dopo ogni utilizzo rifare il pieno
- E' vietato fumare e mangiare nelle auto aziendali (anche ai Responsabili)
- Controllare dopo ogni utilizzo che non rimangano materiali personali all'interno dell'auto aziendale
- Il responsabile/l'utilizzatore non deve lasciare materiali personali o aziendali a vista quando l'auto non è custodita.
- E' VIETATO lasciare le chiavi nell'auto aziendale.
- L'installazione di materiali personali in auto, salvo casi particolari e dietro autorizzazione richiesta al Resp. Logistica, è VIETATA.
- E' VIETATO utilizzare per fini personali i punti raccolti tramite le tessere di rifornimento.
- Il costo per l'effettuazione della copia delle chiavi auto viene sostenuto dal soggetto che le ha smarrite.
- Ogni richiesta d'acquisto inerente le autovetture deve essere inviata al Resp. Logistica.

REGOLE DI SICUREZZA

- Avvisare tempestivamente Responsabile Logistica automezzi in caso di rilevazione di malfunzionamenti
 - Avvisare tempestivamente il Resp. Logistica qualora si rilevi la mancanza delle tessere (VIACARD, carburante, ecc.). In caso di furto/smarrimento (non prontamente denunciato al Resp. Logistica), gli eventuali rifornimenti/pedaggi effettuati con le tessere smarrite verranno addebitate all'ultimo utilizzatore.
 - Le auto "N1" non possono essere utilizzate nei giorni festivi (sabato e domenica) inoltre non vi possono viaggiare più di 4 persone. Il mancato rispetto della regola comporta il sequestro dell'auto.
 - Le N1 sono ad uso esclusivo degli operatori aziendali (formazione, trasporto clienti)
 - Chiunque utilizza l'auto dopo un pasto tiene conto delle tabelle alcolemiche inviate dal Resp. Logistica a tutti i dipendenti/collaboratori
- Le auto restituite presso la sede aziendale devono essere posizionate:
- Sede di Chiusi: tutte le auto devono essere posizionate all'interno del cancello aziendale
 - Sede di Roma: ciascuna auto posizionata nel corrispondente posto del garage assegnato all'azienda. Chi non parcheggia l'auto nel garage aziendale deve informare il Coordinatore Logistica del luogo in cui ha parcheggiato l'auto.
 - Sede di Firenze: le auto devono essere parcheggiate nel garage aziendale. D'estate preoccuparsi di parcheggiare l'auto nel garage anche durante il giorno.
- Il Resp. Logistica comunica ai Coordinatori di sede le regole di parcheggio delle autovetture.

L'IMPORTANZA DEI CONTROLLI DOCUMENTALI

- La compilazione dei documenti fiscali (scontrini carburante, schede carburante, schede chilometriche) è FONDAMENTALE per la corretta gestione amministrativa e fiscale dei costi della logistica auto.
- TUTTE LE COMUNICAZIONI DEVONO ESSERE EFFETTUATE PER SCRITTO

LE SANZIONI COLLEGATE AL MANCATO RISPETTO DELLE REGOLE AZIENDALI

- La Non Conformità viene emessa dal Responsabile Logistica, d'accordo con la DG e tenendo conto della buona/cattiva fede dell'utilizzatore
- L'utilizzatore/responsabile che non dimostri la necessaria cura nell'utilizzo delle auto non potrà fare richiesta di auto appena acquistate
- La DG emette le Lettere di richiamo secondo la normativa vigente e gli usi aziendali (dopo 3 Non Conformità, in caso di comportamenti che producano grave danno o rischio per l'azienda)

ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Autorizzazione all'uso	Ogni dipendente e collaboratore, in fase di inserimento aziendale, riceve una lettera di autorizzazione all'uso dell'auto da parte del Resp. Logistica. Ogni Responsabile dell'auto riceve una lettera in cui si specifica la modalità e la finalità di utilizzo. Il dipendente/collaboratore è tenuto ad informare l'azienda dell'eventuale ritiro della patente di guida.	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. Logistica - Coordinatore logistica di sede
Controllo utilizzo auto	Il Resp. Logistica/Coordinatore è responsabile del registro di sede e risponde della coerenza delle informazioni riportate.	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. Logistica

	<p>Nell'attribuzione dell'auto il Coord./Responsabile deve rispettare i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usura dell'auto: l'auto più vecchia è utilizzata per tragitti brevi - Equo utilizzo delle auto: tutti gli utilizzatori hanno diritto di avere in dotazione le auto nuove con la stessa frequenza temporale, in relazione alla specificità dei tragitti effettuati. - Chi non dimostri scarso livello di rispetto nell'uso dell'auto aziendale non riceverà in uso le auto più nuove (coerentemente con il rispetto delle misure minime di sicurezza). 	- Coord. sede
Disdetta utilizzo auto	<ul style="list-style-type: none"> - In caso di improvvisa assenza del resp/utilizzatore, il Coordinatore di riferimento, appena ne viene informato, si preoccupa di trasferire l'informazione al Resp. Logistica al fine di consentire l'utilizzo del mezzo per altre finalità. - In caso di annullamento dell'appuntamento il soggetto che ha effettuato la richiesta di utilizzo comunica la disdetta 	- Resp. logistica - Coord. Logistica - Utilizzatore - Coordinatore/resp.
Restituzione a fine giornata dell'auto	<ul style="list-style-type: none"> - Tutti coloro che utilizzano l'auto ogni sera devono riconsegnarla in azienda e posizionare le chiavi nell'apposito contenitore - Tutti gli utilizzatori devono avvisare qualora per specifiche situazioni lavorative non possano restituire l'auto in azienda, avvisando il proprio Coordinatore. <p>Fanno eccezione specifiche situazioni contingenti definite e condivise con la DG.</p>	- Resp. Logistica - Cood. Logistica di sede - Utilizzatore - Coordinatore/resp
Restituzione auto in caso di ferie/permessi/malattia	<p>Con eccezione di specifici accordi, in caso di ferie/permessi/assenze di lunga durata o corsi l'utilizzatore deve fare in modo di restituire l'auto all'azienda.</p>	
Gestione pulizia auto	<ul style="list-style-type: none"> - L'utilizzatore/responsabile auto comunica al Responsabile Logistica automezzi la necessità di effettuare la pulizia. - Responsabile Logistica automezzi verifica e se necessario fornisce l'autorizzazione - Il pagamento avviene tramite la card oppure rientra nei servizi erogati dall'officina cui si appoggia l'azienda 	
Richiesta autorizzazione all'utilizzo dell'auto aziendale fuori dell'orario di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - La richiesta, deve essere effettuata almeno il giorno precedente all'utilizzo, al Resp. Logistica auto aziendali - Il Resp. verifica la disponibilità di auto. - In caso di richiesta di utilizzo per finalità personali, il Resp. Logistica chiede autorizzazione alla DG. - Non è considerata valida la richiesta che segua un qualsiasi diverso iter. 	- Resp. Logistica - DG
Gestione schede chilometriche	<p>Le schede chilometriche e le schede carburante devono essere consegnate entro il 3 del mese al Coordinatore di sede, al fine di garantire l'arrivo alla sede di Chiusi entro il 6 di ogni mese. Il rispetto della regola tiene conto delle seguenti varianti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impossibilità di consegnare la scheda poiché la vettura è impegnata in interventi fuori sede per più giorni - Lo scambio della documentazione dipendente dal flusso di spostamento degli operatori tra le sedi - Casi di assenza della vettura per interventi 	- Coordinatori di sede (Roma-Chiusi) - Resp. Logistica
Invio documentazione	<p>La documentazione da riconsegnare presso la sede di Chiusi entro il 6 di ogni mese è la seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scheda carburante anche in bianco - Scontrini di rifornimento - Scheda di percorrenza chilometrica compilata in entrambi i fronti. - L'ultimo scontrino del carico punti (in caso di raccolta punti) <p>La responsabilità del controllo della completezza della documentazione è del Coordinatore di Logistica di sede.</p>	
Particolari richieste inerenti l'utilizzo delle auto	<p>Particolari richieste e segnalazioni devono essere effettuate per scritto (e-mail) al Resp. logistica che provvede a sottoporle alla DG e a fornire una risposta motivata al richiedente.</p>	
Effettuazione di modifiche alla documentazione	<p>Annualmente il RSPP, Il Responsabile logistica, la DG s'incontrano con il consulente esterno per la sicurezza per verificare le necessità di modifica della documentazione.</p>	
Utilizzo delle tessere di rifornimento aziendali	<p>Le tessere di rifornimento di proprietà aziendale, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Associate alla vettura (sopra infatti c'è scritta la targa) - Non possono essere utilizzate su vetture diverse da quella cui corrisponde la targa riportata sopra - In fase di rifornimento deve essere digitato il numero dei chilometri della vettura a cui è associata la scheda - In caso di necessità di rifornimento di carburante in vetture 	Utilizzatore Resp. Logistica

	<p>sostitutive deve esser utilizzata la scheda carburante e apportato il relativo timbro. Non deve essere utilizzata la tessera aziendale (salvo specifici accordi con il Resp. Logistica)</p> <ul style="list-style-type: none"> - In caso di utilizzo della scheda carburante, alla consegna l'utilizzatore potrà ricevere la restituzione dell'anticipo effettuato - Se il rifornimento viene pagato con CARD, non deve essere apposto il timbro sulla scheda carburante <p>In caso di blocco della carta dovuto alla digitazione errata del codice PIN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'utilizzatore comunica il blocco al Resp. Logistica. - Il Resp. Logistica provvede allo sblocco contattando l'azienda fornitrice <p>L'utilizzo e tutela del PIN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il codice PIN è segreto - Non deve essere comunicato ai gestori - Deve essere custodito separatamente dalla tessera - L'errata digitazione per 3 volte consecutive provoca il blocco. 	
Utilizzo VIACARD	<p>Le VIACARD sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Associate alla vettura - Non possono essere utilizzate su vetture diverse da quella a cui sono assegnate, in quanto questo impedisce il controllo relativo ai transiti fatturati dalla società Autostrade. 	Utilizzatore
Sinistro, furto e tentato furto dell'auto	<p>In caso di sinistro l'utilizzatore deve contattare il Resp. Logistica (che lo supporta nella gestione del soccorso) e compilare il Modulo di constatazione amichevole.</p> <p>In caso di sinistro dell'auto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'utilizzatore deve informare il Resp. Logistica prima di fare la denuncia - Recarsi presso l'Autorità di pubblica sicurezza più vicina e denunciare il fatto - Fornire al Resp. Logistica il documento di denuncia in originale - Il Resp. Logistica apre e gestisce la pratica di sinistro per l'assicurazione 	Utilizzatore Resp. Logistica
Smarrimento di schede (VIACARD, TELEPASS e CARBURANTE)	<p>Il Resp./utilizzatore deve immediatamente denunciare la mancanza della card.</p> <p>In caso di smarrimento della scheda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'utilizzatore deve contattare il Resp. Logistica - Con il numero di carta devono recarsi all'Autorità di Pubblica sicurezza ed effettuare la denuncia di smarrimento/furto - Il Resp. Logistica gestisce la comunicazione del blocco alla società fornitrice per la modifica del relativo contratto 	Utilizzatore
Compilazione Registro adempimenti per la sicurezza	<p>Mensilmente, alla data in cui viene terminata la consegna dell'ultima scheda chilometrica, il Resp. Logistica inserisce l'informazione sul registro.</p>	Resp. Logistica
Gestione della documentazione da parte del Resp. Logistica	<p>Il Responsabile Logistica svolge, coadiuvato da altri operatori individuati dall'azienda, le attività di controllo e di programmazione della manutenzione.</p> <p>Il Resp. Logistica controlla altresì la documentazione di natura contabile/fiscale (cfr. fatture fornitori) prima della consegna della stessa all'amministrazione. Ne mantiene altresì copia per n. 6 mesi, al termine dei quali provvede a stilare un prospetto riepilogativo delle spese sostenute per la gestione della logistica auto.</p>	Resp. Logistica

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL
 MANCATO RISPETTO DELLA
 PROCEDURA

- Colloquio/confronto di verifica/chiarimento
- Non conformità (emesse e inviata alla segreteria qualità da chi la rileva. La segreteria qualità invia la NC al Resp. e Coordinatore logistica, all'interessato e al Coordinatore, gestendo lo scambio di informazioni relative)
- Lettera di richiamo (emessa da DG su segnalazione Resp. Logistica)
- Contestazione di Inadempimento

Altre sanzioni:

- In caso di furto, gli eventuali rifornimenti/pedaggi effettuati con le tessere smarrite verranno addebitate all'ultimo utilizzatore.
- A chi non dimostra attenzione alle auto aziendali non verranno affidate le auto acquistate di recente.

SISTEMA DI CONTROLLO	Documenti: <ul style="list-style-type: none"> - Autorizzazione all'uso dell'auto - Registri prenotazione auto - Scheda chilometrica - Scheda sicurezza - Scheda carburante - NC - Registro adempimenti per la sicurezza Altre forme di monitoraggio: <ul style="list-style-type: none"> - Controllo a campione del Registro adempimenti per la sicurezza - Riunione periodica dell'RSPP, Resp. Logistica per l'analisi e la verifica delle esigenze di miglioramento.
----------------------	--

Regole operative relative agli artt. 24 ter, 25 bis.1 e 25 novies del D. Lgs. 231/2001.

Con le seguenti Regola operativa la Direzione si propone di mantenere nell'azienda un elevato livello di attenzione finalizzata al rispetto delle norme inerenti:

- I delitti di criminalità organizzata
- I delitti contro l'industria e il commercio
- La tutela del diritto d'autore
- Il delitto di induzione a non rendere dichiarazioni o rendere dichiarazione mendaci all'autorità giudiziaria

Regola operativa n.3.8: Rispetto degli artt. 24 ter, 25 bis.1 e 25 novies del D. Lgs. 231/2001.

REGOLE GENERALI	L'AZIENDA SI PROPONE DI MANTENERE UN ELEVATO LIVELLO DI ATTENZIONE NEI CONFRONTI DELLE SEGUENTI FATTISPECIE DI REATO:	
	<ul style="list-style-type: none"> - I delitti di criminalità organizzata: L'azienda rifiuta qualsiasi atto volto a promuovere, costituire od organizzare associazioni allo scopo di commettere più delitti o agevolare l'attività di associazioni mafiose - I delitti contro l'industria e il commercio - Delitti contro il diritto d'autore - Il delitto di induzione a non rendere dichiarazioni o rendere dichiarazione mendaci all'autorità giudiziaria: l'azienda intende consentire a tutti i propri dipendenti e collaboratori il rispetto del dovere di fornire informazioni corrette complete e veritiere all'autorità Giudiziaria. 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Denuncia di atti commessi da associazioni mafiose o criminose nel confronti dell'azienda	Qualsiasi forma di intimidazione da parte di associazioni mafiose o criminose nei confronti della società sarà denunciata all'autorità giudiziaria.	<ul style="list-style-type: none"> - DG - Tutti i dipendenti/collaboratori
Rispetto delle norme sull'industria e il commercio	Si fa divieto a tutti i dipendenti e collaboratori di Readytec spa di usare mezzi fraudolenti al fine di impedire o turbare l'esercizio dell'industria ed il commercio, di compiere atti di concorrenza sleale, in particolare con violenza e minaccia. L'azienda prevede nei propri contratti la possibilità di chiedere la risoluzione dei rapporti contrattuali con imprese che siano state condannate per la commissione di reati rilevanti ai fini dell'applicazione della disciplina del D.Lgs 231/01.	<ul style="list-style-type: none"> - DG - Tutti i dipendenti/collaboratori
Rispetto delle norme sul diritto d'autore	Si fa divieto a tutti i dipendenti e collaboratori di Readytec spa di diffondere, vendere o mettere in vendita o porre altrimenti in commercio un'opera altrui violando, così il diritto d'autore	<ul style="list-style-type: none"> - DG - Tutti i dipendenti/collaboratori
Collaborazione con le Autorità Giudiziarie	<ul style="list-style-type: none"> - Ogni dipendente e collaboratore di Readytec spa potrà in qualsiasi momento esercitare il dovere di collaborazione con le Autorità giudiziarie. - Readytec spa non utilizzerà alcun mezzo volto a impedire il compimento di tale dovere - Le sanzioni (o la minaccia di sanzioni) previste dal Modello organizzativo NON POTRANNO IN ALCUN CASO essere utilizzate al fine di <i>indurre taluno a non rendere dichiarazioni o rendere dichiarazione mendaci all'autorità giudiziaria</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - DG - Tutti i dipendenti/collaboratori

- Qualsiasi azione contraria a quanto esposte nel punto precedente dovrà essere denunciata alla DG.

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL
MANCATO RISPETTO DELLA
PROCEDURA

- Non conformità
- Lettera di richiamo
- Contestazione di Inadempimento

SISTEMA DI CONTROLLO

- Denuncia da parte dei dipendenti/collaboratori
 - Implementazione di apposite regole operative
-

Area Amministrazione e Controllo di Gestione

Le Regole operative che seguono definiscono i comportamenti cui sono tenute tutte le U.O. impiegate nell'Area Amministrazione e Controllo di Gestione. Esse riguardano sia le attività operative quotidiane, sia casi particolari, quali la partecipazione a bandi pubblici. Inoltre Readytec spa ha voluto implementare un maggiore sistema di controllo sui sistemi di pagamento effettuati tramite carte di credito. L'Regola operativa relativa costituisce il corollario di una serie di attività volte a rendere attuabili le regole che la stessa definisce.

Gestione della Cassa e dei movimenti finanziari

Regola operativa n.4.1: Linee guida delle attività Amministrativo-Finanziarie

ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto della normativa vigente in materia - Rispetto della correttezza nell'applicazione dei cicli aziendali - Tenuto conto delle linee guida per le PMI riguardo la necessità di separare operativamente la figura incaricata della gestione finanziaria rispetto a quella che gestisce la cassa, visto che il rischio inerente tale attività è circoscritto e controllabile in ogni momento, e visto che i costi necessari per adeguare la struttura organizzativa al principio sopra enunciato risultano eccessivi rispetto al suddetto rischio, si reputa sufficiente l'attuale gestione. - NON SONO AMMESSI acquisti senza preventiva richiesta di acquisto e senza il prelevamento del documento fiscale o della documentazione necessaria ai fini degli adempimenti. 	
Gestione della Cassa	<ul style="list-style-type: none"> - Si fa divieto assoluto dell'utilizzo di libretti al portatore. - Con cadenza quotidiana, la cassa della sede legale deve essere chiusa con registrazioni e riconciliazioni con la contabilità; - Giornalmente devono essere eseguite operazioni di verifica dei saldi e delle operazioni di cassa. - Sede di Roma: sono stabilite regole di trasferimento infrasettimanale e di controllo da parte dell'operatore della sede legale dei valori e della documentazione di cassa; la chiusura viene fatta mensilmente. - Sede di Firenze: periodicamente, sulla base degli spostamenti degli operatori e dell'effettiva presenza di valori presso la sede, viene effettuato la chiusura, la registrazione della Prima Nota Cassa e il trasferimento. L'operatore della sede di Chiusi provvede all'acquisizione e al controllo documentale. In previsione verrà implementato l'uso di una carta prepagata PostePay al fine di limitare l'erogazione di anticipi in contanti. - Le operazioni connesse alla gestione finanziaria (incassi, pagamenti, ecc.) possono essere eseguite mediante l'utilizzo di: Cassa e conti correnti bancari della società. - Laddove è prevista la firma di autorizzazione al pagamento e ai versamenti, questa viene apposta dal Legale rappresentante. <p>Sono ammessi incassi a mezzo Cassa nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invio di assegni da parte dei clienti per via postale - Incassi effettuati da parte del commerciale (anticipi su contratti, recupero crediti, ecc.) - I tecnici effettuano incassi per interventi effettuati presso i clienti (per servizi di modesta entità). - Solo in via marginale, quando i tecnici effettuano, sulla base dei documenti forniti dall'Area recupero credito (estratti conto), incassi del valore massimo coerente con la normativa vigente. Il dipendente non ha poteri di transare o di concedere sconti di alcun tipo. <p>Per l'effettuazione dei pagamenti si privilegia, in ordine di priorità, il bonifico bancario, se questo non è utilizzabile, la ricevuta bancaria, o l'assegno bancario non trasferibile e da ultimo la Cassa, sempre per pagamenti di modesta entità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. Amministrazione - Operatore addetto: Inserimento prima nota, Cassa, Banca e gestione finanziaria - Recupero crediti - Tecnici/Consulenti

Gestione dei Pagamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Tutte le operazioni connesse alla gestione finanziaria, devono essere eseguite mediante l'utilizzo dei conti correnti bancari, o per cassa. - La fattura è registrata in autonomia dalla contabilità e non si dà luogo al pagamento senza la specifica autorizzazione del responsabile della finanza e della funzione ordinante (visto acquisti). Si fa salvo il caso di compensazione fatture clienti/fatture fornitori. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. Amministrazione - Operatore addetto Inserimento fatture acquisto e pagamento fornitori - Resp. Acquisti - Resp. Logistica
Gestione conti finanziari	<ul style="list-style-type: none"> - Tutte le operazioni di rilevante entità in titoli, finanziamenti, acquisto o vendita di partecipazioni o rami d'azienda devono essere preventivamente approvati dal Consiglio di Amministrazione, previa relazione dell'Amministratore delegato o di dirigenti nominati da quest'ultimo. 	<ul style="list-style-type: none"> - DG - CDA - Sindaci revisori
Gestione operazioni patrimoniali attive	<ul style="list-style-type: none"> - Tutti i cespiti sono codificati con un codice identificativo adesivo applicato sul bene. - In caso di vendita si emette fattura scaricando in contabilità il valore dei beni dall'attivo societario. Una copia della fattura di vendita con applicato il bollino con il numero di cespiti viene consegnata al responsabile amministrativo che provvede alla dismissione del cespite. <p>La cessione avviene in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rischio di obsolescenza - Necessità di sostituzione per motivi tecnici - Logistica: Rottamazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. Amministrazione - Sindaci revisori - Resp. Logistica
Gestione operazioni finanziarie attive	<p>L'alimentazione dei conti correnti aziendali avviene attualmente attraverso le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versamenti per incassi da clienti - Bonifici da clienti - Tramite maturazione del portafoglio, delle RIBA e REA a scadenza (SBF). 	<ul style="list-style-type: none"> - Operatore finanziaria <p>Area</p>
Gestione operazioni finanziarie passive	<ul style="list-style-type: none"> - I contratti di leasing, mutuo e finanziamento devono essere sempre autorizzati dal Consiglio di Amministrazione. 	<ul style="list-style-type: none"> - Operatore finanziaria - Pres. CDA - CDA - Sindaci revisori <p>area</p>
Utilizzo delle carte di credito	<p>Sono autorizzati all'uso delle carte di credito aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il DG - Il Resp. Acquisti su emissione di ordine a fornitore - Operatori area tecnica (dietro emissione di richiesta di acquisto) <p>Chi effettua l'operazione di acquisto provvede alla verifica della correttezza delle informazioni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DG - Resp. Acquisti - Operatore area tecnica
Regola operativa volta ad evitare la Corruzione/concussione di P.U. (Agenzia Entrate, GDF).	<p>In fase di verifica dell'Agenzia delle Entrate devono essere presenti le seguenti figure aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabile Amministrazione, che trasferisce all'Agenzia le necessarie informazioni. - DG - Consulente esterno <p>Al fine di impedire atti corruttivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - durante la fase di verifica, - e prima della stesura del verbale finale, - nel periodo intercorrente tra la stesura del verbale di constatazione e l'emissione dell'avviso di accertamento <p>il Resp. Acquisti e l'operatore addetto all'effettuazione dei pagamenti sono tenuti a verificare la presenza di ordini straordinari rispetto al normale andamento economico. In tal caso il Resp. Acquisti deve avvisare la DG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. Amm.ne. - Resp. Acquisti - DG - Consulente esterno - CDA
Regola operativa volta ad evitare la Frode ai danni dello Stato (Gestione di agevolazioni fiscali (credito d'imposta, ecc.)	<p>Per la redazione della documentazione e della procedura necessaria all'ottenimento dell'agevolazione, l'azienda ricorre ad apposite strutture esterne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consulente esterno - Resp. Amm.ne

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA

- Non conformità (in caso di mancato rispetto delle regole operative o delle attività codificate nell'ambito della mappatura del Modello)
- Lettera di richiamo (emessa su valutazione del Resp. R.U.). Si ricorda che dopo l'emissione della terza Lettera di richiamo in un anno l'azienda può decidere il

PROCEDURA	licenziamento della risorsa. <ul style="list-style-type: none"> - Contestazione di Inadempimento - Addebitamento delle spese effettuate con carta di credito aziendale prive di corrispondente documento fiscale
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo del Gestionale aziendale: gestione Cassa e Pagamenti, Recupero crediti e gestione finanziaria viene monitorata da apposito sistema software. - Controllo schede chilometriche auto (gestione controllo VIACARD). - Incontri periodici (annuali con il Resp. di processo gli operatori), per la verifica delle necessità di aggiornamento del Modello organizzativo. - Incontri periodici (almeno annuali) con i Sindaci revisori per monitorare eventuali situazioni di rischio.

Regola operativa n.4.2: Partecipazione a bandi pubblici, erogazioni pubbliche (contributi UE, Stato, sovvenzioni, finanziamenti agevolati).

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto della normativa vigente - Evitare di incorrere nei reati previsti dalla normativa 231/2001 - La presente regola operativa si applica a tutte le casistiche di richiesta di contributi UE, Stato, sovvenzioni, finanziamenti agevolati, ecc. 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Partecipazione a gare indette da istanze pubbliche	In caso di partecipazione a bandi o gare pubbliche: <ul style="list-style-type: none"> - l'U.O. che rileva l'opportunità, attiva le aree aziendali che devono fornire le necessarie informazioni. - Il Responsabile/Coordinatore acquisisce le informazioni, compila la documentazione (eventualmente affidandosi a soggetti esterni) richiede alla Direzione le firme per la documentazione di autocertificazione.. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabili/Coordinatori - Direzione - Resp. Amministrazione - Fornitori
Richieste di contributi finanziamenti, sovvenzioni, ecc.	Il Responsabile che rileva l'opportunità di effettuare una richiesta di contributi e finanziamenti pubblici, trasferisce l'informazione alla Direzione e quindi, a seconda dei casi, l'attività viene gestita dal Responsabile Amministrazione o da un altro Responsabile. Qualora sia ritenuto necessario, può essere attivato un fornitore esterno a supporto.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabili - DG

SISTEMA DEI CONTROLLI

PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA	<ul style="list-style-type: none"> - Non conformità (in caso di mancato rispetto delle regole operative o delle attività codificate nell'ambito della mappatura del Modello) - Lettera di richiamo (emessa su valutazione del Resp. R.U.). Si ricorda che dopo l'emissione della terza Lettera di richiamo in un anno l'azienda può decidere il licenziamento della risorsa. - Contestazione di Inadempimento - Risarcimento da stabilire in relazione alle specificità e gravità del reato
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo del Gestionale aziendale: acquisizione di informazioni utili alla produzione documentale per la partecipazione a gare/richiesta di finanziamenti.

Regola operativa n.4.3: Gestione e utilizzo delle carte di credito aziendali.

L' regola operativa che segue è volta a definire la modalità di utilizzo delle carte di credito aziendali, con l'obiettivo di identificare i soggetti responsabili dell'utilizzo.

REGOLE GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - L'azienda autorizza due soggetti all'uso delle carte di credito: Silvano Meloni (DG) e Leonardo Iaoni (resp. Acquisti) - Tutti i soggetti che necessitano di effettuare acquisti che richiedano l'utilizzo di carte di credito devono effettuare apposita richiesta di acquisto - Il referente aziendale per gli acquisti con carta di credito è il Responsabile Acquisti - L'azienda autorizza un tecnico, appositamente formato, ad effettuare acquisti ricorrenti inerenti la gestione dei domini utilizzando la carta di credito aziendale - Chiunque, non autorizzato, effettui acquisti con carta di credito aziendale, sarà sanzionato. - Chiunque, non autorizzato dalla DG trasferisce a soggetti non autorizzati le informazioni necessarie all'utilizzo delle carte di credito, sarà ritenuto responsabile in solido. 	
ATTIVITÀ	REGOLE OPERATIVE	U.O.
Acquisti con carta di credito	<ul style="list-style-type: none"> - Il dipendente/collaboratore che rileva la necessità di effettuare acquisti con carta di credito produce apposita richiesta di 	<ul style="list-style-type: none"> - Dipendenti/collaboratori

	<p>acquisto come previsto dalla procedura aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invia la richiesta firmata e autorizzata al Resp. Acquisti - Il Resp. Acquisti, se necessario, richiede il supporto del dipendente/collaboratore per la gestione operativa dell'acquisto 	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. di area - Resp. Acquisti
Acquisti per domini	<ul style="list-style-type: none"> - Il tecnico autorizzato all'effettuazione degli acquisti, viene appositamente formato al fine di garantire la corretta produzione della documentazione - Il tecnico riceve le informazioni necessarie all'effettuazione del pagamento e ha l'obbligo di archiviare in modo sicuro i dati aziendali. Qualora si rilevo che altri soggetti non autorizzati abbiano effettuato acquisti dietro comunicazione di dati effettuata da tale soggetto, esso sarà ritenuto responsabile e sanzionato in solido. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnico autorizzato
Gestione documentale	<ul style="list-style-type: none"> - Particolare attenzione va posta alla corretta compilazione online della documentazione, in particolare per la parte inerente l'individuazione della Ragione sociale, dell'iva e della richiesta di documento fiscale - Il Resp. amministrazione monitora la corretta produzione documentale e qualora rilevi errori o incompletezze si confronta con il soggetto che ha effettuato l'acquisto (Resp. Acquisti/Tecnico incaricato) 	<ul style="list-style-type: none"> - Resp. Amm.ne - Tecnico Incaricato - Resp. Acquisti

SISTEMA DEI CONTROLLI

<p>PROVVEDIMENTO COLLEGATO AL MANCATO RISPETTO DELLA PROCEDURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Non conformità - Lettera di richiamo - Contestazione di Inadempimento <p>Altre sanzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chiunque, non autorizzato, effettui acquisti con carta di credito aziendale, sarà sanzionato con lettera di richiamo e pagamento dell'importo relativo all'acquisto - Chiunque, non autorizzato dalla DG trasferisce a soggetti non autorizzati le informazioni necessarie all'utilizzo delle carte di credito, sarà ritenuto responsabile in solido.
SISTEMA DI CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del Resp. Amm.ne