



**Sistema di gestione integrato**

**Integrated Management System**

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

I principi base su cui poggia la politica per la qualità del gruppo TAS sono:

- il potenziamento della capacità d'innovazione, investendo sia nel rinnovamento della gamma dei prodotti e dei servizi offerti sia nelle competenze professionali strategiche;
- l'orientamento al risultato;
- il consolidamento del mercato italiano e lo sviluppo dei mercati esteri grazie ai rapporti tra le consociate del gruppo ed a nuove partnership;
- il monitoraggio costante del grado di soddisfazione e fidelizzazione dei clienti;
- l'ottimizzazione dei processi aziendali con il coinvolgimento, la sensibilizzazione ed il contributo attivo di tutte le aree;
- il miglioramento delle competenze e del coinvolgimento dei dipendenti, incoraggiando la partecipazione e la condivisione degli obiettivi per la Qualità attraverso formazione, addestramento, supervisione ed efficace comunicazione;
- l'operare sempre nel pieno rispetto dell'etica nei confronti dei clienti, dei fornitori e dei dipendenti.

La Direzione del Gruppo TAS s'impegna, con l'appoggio costante del Group Chairman e del Group CEO&GM, a:

- promuovere e a sostenere presso tutto il personale, ad ogni livello di responsabilità, un modo di operare orientato alla qualità;
- favorire il rispetto, lo sviluppo ed il continuo miglioramento del Sistema Integrato.

## **POLITICA PER LA SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI**

TAS, al fine di sviluppare la propria capacità d'innovazione garantendo una efficace gestione delle informazioni, definisce i principi generali di sicurezza delle informazioni da seguire al fine di svilupparne un efficiente Sistema di Gestione, anche attraverso:

- gli investimenti per il rinnovamento dei prodotti e dei servizi offerti, anche attraverso l'adozione delle best practice nell'ambito della sicurezza informatica;
- la crescita delle competenze in ambito information security;
- la rispondenza alle esigenze di security del mercato informatico nazionale ed internazionale.

Per TAS sono di primaria importanza la protezione e la governance dei dati e delle informazioni, della struttura tecnologica, fisica, logica ed organizzativa ad esse relativa, attraverso il rispetto delle seguenti proprietà:

1. Riservatezza: garantire che l'informazione sia accessibile soltanto a soggetti e/o processi coinvolti e debitamente autorizzati tramite apposita documentazione (circolari, nomine etc....);

2. Integrità: salvaguardare il contenuto del dato da modifiche non autorizzate;
3. Disponibilità: assicurare che i soggetti autorizzati abbiano facoltà di richiedere ed effettuare l'accesso alle informazioni e agli strumenti ad esse associati;
4. Controllo: garantire che la gestione dei dati avvenga sempre attraverso processi e strumenti efficienti e testati;
5. Privacy: garantire che il trattamento dei dati personali, sia a livello aziendale che nel rapporto con gli stakeholder, sia effettuato nel rigoroso rispetto della normativa vigente.

Nell'ambito della gestione dei prodotti e servizi offerti TAS, attraverso la propria infrastruttura tecnologica, garantisce:

- la completa osservanza dei Service Level Agreement stabiliti con i clienti;
- il rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di sicurezza;
- la selezione di fornitori e partner affidabili nel trattamento del patrimonio informativo aziendale;
- l'integrità delle proprie infrastrutture.

La politica per la sicurezza delle informazioni si applica:

- a tutto il personale interno ed alle terze parti che collaborano nella gestione dei dati e delle informazioni;
- in tutti i processi relativi alla progettazione, realizzazione, avviamento ed erogazione continuativa nell'ambito dei servizi.

La politica della sicurezza di TAS rappresenta l'impegno dell'organizzazione nei confronti di clienti e terze parti a garantire la sicurezza dei dati personali, delle informazioni e degli strumenti fisici, logici e organizzativi atti al trattamento di tali dati e si ispira ai seguenti principi:

- a) Garantire all'organizzazione la piena conoscenza dei dati e delle informazioni gestite e la valutazione della loro criticità, al fine di agevolare l'implementazione degli adeguati livelli di protezione;
- b) Garantire l'accesso sicuro alle informazioni, in modo da prevenire trattamenti non autorizzati o non necessari;
- c) Garantire che l'organizzazione segua le istruzioni dettate da TAS al fine di rendere efficiente il sistema di gestione e accrescere la consapevolezza e sensibilità del personale in tema privacy e sicurezza informatica, attraverso un'adeguata formazione e adottando apposite procedure e policy volte al rispetto di adeguati livelli di sicurezza;
- d) Garantire che le terze parti collaborino al corretto trattamento dei dati personali e delle informazioni rilevanti di TAS, adottando specifici accordi volti a regolamentare la gestione delle responsabilità in tema privacy e sicurezza informatica;

- e) Garantire che l'organizzazione e le terze parti che collaborano al trattamento abbiano piena consapevolezza delle problematiche relative alla sicurezza;
- f) Garantire che l'accesso alle sedi, ai locali aziendali e ai relativi asset venga permesso esclusivamente al personale autorizzato;
- g) Garantire la conformità con i requisiti di legge ed il rispetto degli impegni di sicurezza stabiliti nei contratti con le terze parti;
- h) Garantire che le anomalie e gli incidenti aventi ripercussioni sul sistema informativo e sui livelli di sicurezza aziendale siano tempestivamente riconosciuti e correttamente gestiti attraverso sistemi di prevenzione, comunicazione e risoluzione al fine di minimizzare l'impatto sul business;
- i) Garantire la business continuity aziendale, attraverso l'applicazione di procedure di sicurezza stabilite e l'adozione di strutture e strumenti tecnici adeguati;
- j) Garantire la business continuity dei servizi offerti ai clienti, definendo piani dedicati in linea con la normativa e gli SLA cui i clienti stessi sono soggetti;
- k) Garantire la formazione e la consapevolezza del personale coinvolto nella business continuity;
- l) Rispettare, specificatamente per TAS France, quanto previsto dal Referenciel de Certification HDS ad integrazione della certificazione UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017.

La politica della sicurezza delle informazioni viene verificata e aggiornata per assicurare il suo continuo miglioramento ed è condivisa all'interno dell'organizzazione e con le terze parti ed i clienti, attraverso un sistema intranet e specifici canali di comunicazione.

La Direzione aziendale, in coerenza con l'evoluzione del contesto aziendale e di mercato, valuta le eventuali azioni da intraprendere a fronte di eventi come:

- evoluzioni significative del business;
- nuove minacce rispetto a quelle considerate nell'attività di analisi del rischio;
- significativi incidenti di sicurezza;
- evoluzione del contesto normativo o legislativo in materia di trattamento sicuro delle informazioni e dei dati personali.

## ***POLITICA ETICA E CULTURA AZIENDALE, POLITICA AMBIENTALE***

### ***Etica e cultura aziendale***

I comportamenti reciproci e la condotta da tenere nei confronti delle persone che operano in TAS, dei clienti, dei fornitori, degli altri partner aziendali e dei concorrenti devono ispirarsi a rispetto, cortesia, equità e professionalità.

TAS, nell'ambito dei propri luoghi di lavoro:

- si impegna a sviluppare un ambiente caratterizzato da rispetto, professionalità e dignità e si impegna a mantenere condizioni di lavoro inclusive;
- non discrimina, nelle opportunità di impiego, beneficio o privilegio, per razza, colore della pelle, origine nazionale o etnica, età, religione, stato di invalidità, gravidanza, sesso, orientamento sessuale, identità o espressione di genere, informazioni genetiche, stato civile o altre categorie protette;
- non tollera azioni o condizioni discriminatorie e proibisce le molestie, tra cui quelle di carattere verbale, scritto o di condotta fisica volta a minacciare, intimidire o obbligare un candidato, dipendente, cliente o altra persona che lavora per TAS o per conto di essa.

Sono proibite le avances indesiderate di carattere sessuale, le richieste di favori sessuali o altra condotta fisica o verbale di natura sessuale che:

- venga resa come termine o condizione di impiego, in maniera esplicita o implicita;
- venga usata come criterio per una decisione di impiego;
- interferisca in maniera irragionevole con la prestazione lavorativa o crei un ambiente di lavoro intimidatorio.

Inoltre, non sono tollerate ritorsioni contro chi inoltra reclami in buona fede per molestie o discriminazioni, chi esprime preoccupazioni relative a condotte vietate da questa politica o chi ha collaborato nelle indagini su un reclamo.

TAS promuove il valore delle proprie persone allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun dipendente, istruendolo al rispetto delle leggi vigenti, del codice etico, dei regolamenti interni, e ad evitare potenziali conflitti di interesse.

TAS, inoltre, nelle relazioni verso gli stakeholder esterni all'organizzazione:

- evita, nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con le parti interessate (la scelta dei clienti da servire, i rapporti con gli azionisti, la gestione del personale, l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano), ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori;
- assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso;
- si adopera affinché le performance economico/finanziarie salvaguardino ed accrescano il valore dell'impresa, al fine di remunerare adeguatamente il rischio che gli azionisti assumono con l'investimento dei propri capitali;
- orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi;

- indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi e prodotti.

### ***Politica ambientale***

TAS, consapevole dell'importanza che il rispetto e la tutela dell'ambiente rivestono in ogni ambito della società, si impegna, nelle proprie attività, a:

- rispettare la legislazione vigente in materia ambientale applicabile;
- ridurre al minimo possibile gli impatti negativi sull'ambiente per proteggere la salute umana e l'ambiente stesso;
- promuovere la riduzione dei rifiuti, attuando attività di raccolta differenziata dei rifiuti;
- diminuire il proprio contributo all'inquinamento migliorando l'efficienza dell'utilizzo di risorse naturali (ad esempio energia, acqua, carta);
- sviluppare la consapevolezza delle implicazioni ambientali legate alla logistica e alla mobilità, favorendo la scelta di auto aziendali ibride/elettriche;
- sensibilizzare ed istruire il personale promuovendo l'adozione di regole di comportamento rispettose dell'ambiente;
- sensibilizzare i fornitori all'attenzione verso l'ambiente.

### ***QUALITY POLICY***

The basic principles on which the group quality policy is based are:

- the enhancement of innovation capacity, investing both in the renewal of the range of products and services offered and in strategic professional skills,
- the result orientation,
- the consolidation of the Italian market and the development of foreign markets thanks to relations with the group's subsidiaries and new partnerships,
- constant monitoring of the degree of customer satisfaction and loyalty,
- the optimization of business processes with the involvement, awareness and active contribution of all areas,
- the improvement of the skills and involvement of employees, encouraging the participation and sharing of Quality objectives through training, training, supervision and effective communication,
- always operate in full respect of ethics towards Customers, Suppliers and Employees,

The Executive Team undertakes, with the constant support of the Chairman and CEO & GM, to:

- promote and support a quality-oriented way of working with all staff at all levels of responsibility,
- encourage respect, development and continuous improvement of the Integrated System.

## ***SECURITY INFORMATION POLICY***

TAS, in order to develop its innovation capacity by ensuring effective information management, defines the general principles of information security to be followed in order to develop an efficient Management System, also through:

- investments for the renewal of the products and services offered, also through the adoption of best practices in the field of IT security,
- the growth of information security skills,
- compliance with the security needs of the national and international IT market.

For TAS, the protection and governance of data and information, of the technological, physical, logical and organizational structure relating to them are of primary importance, by respecting the following properties:

1. Confidentiality: ensuring that the information is accessible only to the subjects and / or processes involved and duly authorized through specific documentation (circulars, appointments etc. ...);
2. Integrity: safeguarding the content of the data from unauthorized changes;
3. Availability: ensure that authorized persons have the right to request and access the information and tools associated with them;
4. Control: ensuring that data management always takes place through efficient and tested processes and tools;
5. Privacy: guarantee the protection and control of personal data, both at company level and in the relationship with stakeholders.

As regards the management of the products and services offered, TAS, through its technological infrastructure, guarantees:

- full compliance with the Service Level Agreements established with customers;
- customer satisfaction;
- compliance with current regulations and international safety standards;
- the selection of reliable suppliers and partners in the treatment of the company's information assets;
- the integrity of its infrastructure.

The information security policy applies:

- to all internal staff and third parties who collaborate in the management of data and information,
- in all processes relating to the design, implementation, start-up and continuous provision of services.

In the specific area of the TAS France UNI CEI EN ISO / IEC 27001:2017 certification, particular attention is paid to the provision of hosting and housing services in the healthcare sector, applying the provisions of the HDS Certification Reference.

The TAS security policy represents the organization's commitment to customers and third parties to guarantee the security of personal data, information and physical, logical and organizational tools for the processing of such data and is inspired by the following principles:

- a) guarantee the organization full knowledge of the data and information managed and the assessment of their criticality, in order to facilitate the implementation of the appropriate levels of protection,
- b) ensure secure access to information, in order to prevent unauthorized or unnecessary processing,
- c) ensure that the organization follows certain instructions dictated by TAS in order to make the management system efficient and increase the awareness and sensitivity of personnel in terms of privacy and IT security, through adequate training and by adopting specific procedures and policies aimed at compliance with adequate safety levels,
- d) ensure that third parties collaborate in the correct processing of TAS personal data and relevant information, by adopting specific agreements aimed at regulating the management of privacy and IT security responsibilities,
- e) ensure that the organization and the third parties that collaborate in the processing have full awareness of security issues,
- f) ensure that access to offices, company premises and related assets is allowed only to authorized personnel,
- g) ensure compliance with legal requirements and compliance with the security commitments established in contracts with third parties,
- h) ensure that anomalies and incidents affecting the information system and corporate security levels are promptly recognized and correctly managed through prevention, communication and resolution systems in order to minimize the impact on the business,
- i) guaranteeing the company's business continuity, through the application of established safety procedures and the adoption of adequate structures and technical tools,
- j) ) Guarantee the business continuity of the services offered to customers, defining dedicated plans in line with the legislation and the SLAs to which the customers themselves are subject;
- k) k) Guarantee the training and awareness of the personnel involved in business continuity;



- l) respect, specifically for TAS France, the provisions of the Referenciel de Certification HDS in addition to the UNI CEI EN ISO / IEC 27001:2017 certification.

The information security policy is constantly updated to ensure its continuous improvement and is shared with the organization, third parties and customers, through an intranet system and specific communication channels.

The Company Management, in line with the evolution of the business and market context, assesses any actions to be taken in relation to events such as:

- significant business developments;
- new threats compared to those considered in the risk analysis activity;
- significant security incidents;
- evolution of the regulatory or legislative context regarding the secure processing of information and personal data.

## ***ORGANIZATIONAL ROLES, RESPONSIBILITIES AND AUTHORITIES***

### ***Ethics and Corporate Culture***

The reciprocal behavior and conduct to be taken towards people working in TAS, customers, suppliers, other business partners and competitors must be inspired by respect, courtesy, fairness and professionalism.

TAS, in the context of its workplaces:

- is committed to developing an environment characterized by respect, professionalism and dignity and is committed to maintaining inclusive working conditions,
- does not discriminate, in employment opportunities, benefit or privilege, by race, skin color, national or ethnic origin, age, religion, disability status, pregnancy, sex, sexual orientation, identity or gender expression, genetic information, status civil or other protected categories,
- does not tolerate discriminatory actions or conditions and prohibits harassment, including verbal, written or physical conduct aimed at threatening, intimidating or obliging a candidate, employee, client or other person who works for or on behalf of TAS.

Unwanted sexual advances, requests for sexual favors or other physical or verbal conduct of a sexual nature are prohibited which:

- is rendered as a term or condition of use, explicitly or implicitly;
- is used as a criterion for an employment decision;

- interferes unreasonably with job performance or creates an intimidating work environment.

In addition, retaliation against anyone who makes complaints in good faith for harassment or discrimination, who expresses concerns about conduct prohibited by this policy, or who has collaborated in investigating a complaint, is not tolerated.

TAS promotes the value of its people in order to improve and increase the assets and competitiveness of the skills possessed by each Employee, instructing him to comply with current laws, the code of ethics, internal regulations, and to avoid potential conflicts of interest;

TAS also in relations with external stakeholders of the organization:

- avoids, in decisions that affect relations with interested parties (the choice of customers to be served, relations with shareholders, personnel management, work organization, selection and management of suppliers, relations with the surrounding community and the institutions that represent it), any discrimination based on age, sex, sexuality, health status, race, nationality, political opinions and religious beliefs of its interlocutors;
- ensures the confidentiality of the information in its possession;
- endeavors to ensure that economic / financial performance safeguards and increases the value of the company, in order to adequately compensate the risk that shareholders assume with the investment of their capital;
- focuses its activity on the satisfaction and protection of its customers by listening to requests which may favor an improvement in the quality of products and services;
- directs its research, development and marketing activities to high quality standards for its services and products.

### ***Environmental Policy***

TAS, aware of the importance that respect and protection of the environment have in every area of society, undertakes, in its activities, to:

- comply with applicable environmental legislation in force,
- minimize negative impacts on the environment to protect human health and the environment itself,
- promote waste reduction by implementing separate waste collection activities,
- decrease its contribution to pollution by improving the efficiency of the use of natural resources (for example energy, water, paper),
- develop awareness of the environmental implications related to logistics and mobility, favoring the choice of hybrid / electric company cars,
- raise awareness and educate staff by promoting the adoption of environmentally friendly rules of conduct,

- sensitize suppliers to attention to the environment.