

Twy s.r.l. nasce con l'obiettivo di gestire, organizzare e coordinare le attività di un gruppo di società controllate al 100% che offrono servizi di contact center inbound e outbound in outsourcing alle aziende.

La politica per la qualità, l'ambiente, la sicurezza sul lavoro, la sicurezza delle informazioni, la prevenzione della corruzione e la continuità operativa di Twy s.r.l., definita dalla Direzione in sintonia con le linee guida aziendali e sulla base dei rischi e opportunità derivanti dall'analisi del contesto, è orientata a garantire la conformità alle prescrizioni cogenti applicabili, la continuità operativa dei servizi erogati il soddisfacimento dei requisiti del cliente, delle esigenze di tutte le parti interessate (sia interne che esterne all'azienda) ed il miglioramento delle proprie prestazioni.

In particolare, Twy s.r.l. garantisce alle parti interessate la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni, attraverso l'implementazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, nonché il trattamento dei dati in conformità con quanto richiesto dal GDPR.

Per questo la Direzione ha stabilito di organizzarsi in modo che i fattori tecnici, amministrativi e umani che influenzano la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza delle informazioni, la prevenzione della corruzione e la continuità operativa siano tenuti sotto controllo e monitorati, attuando un sistema di gestione conforme agli standard internazionali di riferimento (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001, ISO 37001 e ISO 22301).

L'adeguamento alle prescrizioni della Direttiva NIS2 costituisce un ulteriore fattore normativo che rafforza l'impegno di Twy S.r.l. in materia di continuità operativa e sicurezza della supply chain ICT.

È convinzione della Direzione che sia fondamentale per il successo di Twy s.r.l. perseguire:

- l'adeguamento nel tempo delle risorse e delle competenze in relazione allo sviluppo tecnologico e alla complessità dei prodotti/servizi offerti;
- la garanzia nel tempo della costante qualità dei servizi erogati;
- il miglioramento del servizio al Cliente;
- il perseguimento della soddisfazione del cliente e dell'incremento del numero delle commesse;
- la garanzia della sicurezza delle informazioni;
- la garanzia della resilienza operativa della supply chain ICT: i fornitori critici di servizi tecnologici e infrastrutturali sono tenuti al rispetto dei requisiti di continuità operativa definiti in sede contrattuale

- il miglioramento delle prestazioni ambientali;
- il miglioramento continuativo dell'efficacia del Sistema di Gestione aziendale;
- il miglioramento della gestione e del trasferimento delle informazioni sia all'interno che all'esterno dell'azienda;
- la prevenzione della corruzione, in quanto non tollerata e severamente vietata in tutte le sue forme, in modo da prevenire atti corruttivi;
- il divieto di atteggiamenti e comportamenti condizionati da pagamenti agevolativi e/o condizionati dalla prospettiva di vantaggi non connessi al regolare funzionamento della attività economica e del business
- l'adeguatezza dei processi di prevenzione della corruzione in base al rischio rilevato e l'efficacia nella gestione dello stesso, sulla base del contesto, dei soci in affari coinvolti in attività e progetti aziendali;
- il miglioramento della prevenzione della corruzione, attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale interno e talora anche di quello esterno;
- il rispetto di tutte le prescrizioni legali nazionali e internazionali applicabili con particolare attenzione ai diritti umani, alla sicurezza sul lavoro, alla sicurezza delle informazioni, alla protezione dell'ambiente per prevenire l'inquinamento e ridurlo alla fonte, quando possibile, alla prevenzione della corruzione, di modo che transazioni, relazioni, rapporti e contratti interni ed esterni dell'organizzazione siano conformi ai principi di trasparenza e onestà suscitati dalla nostra legislazione, nonché conformi ai requisiti di legge stabiliti dalla nostra Costituzione e disciplinati dal Codice Civile, nonché da altri regolamenti sottoscritti dall'azienda;
- il rispetto dei codici deontologici, etici e di autodisciplina specifici delle attività in outsourcing erogate;
- la motivazione e la formazione del personale affinché si senta sempre più consapevolmente coinvolto nei processi aziendali e attore del miglioramento di questi ultimi, nonché nella prevenzione della corruzione;
- il perseguimento della consapevolezza di appaltatori e fornitori richiedendo loro il rispetto della politica, delle leggi e degli impegni in materia di qualità, ambiente, etica, sicurezza sul lavoro, sicurezza delle informazioni;
- la garanzia della tutela della Salute e Sicurezza di Lavoratori e lavoratrici e delle Lavoratrici;
- ogni intervento atto alla riduzione degli infortuni e delle patologie professionali, promuovendo ogni azione volta al miglioramento degli ambienti di lavoro e della SSL;
- l'adeguata sorveglianza della salute di lavoratori e lavoratrici, al fine di prevenire i rischi connessi con le attività aziendali.
- la condanna di ogni forma di discriminazione e di disparità di trattamento (in sede di assunzione, nelle retribuzioni, nell'accesso alla formazione, nelle

promozioni di carriera) basate su questioni di razza, nazionalità, religione, handicap, sesso, preferenze sessuali, appartenenza a sindacati, affiliazione politica;

- la condanna di tutte le condotte illegali suscettibili di entrare in contrasto con la dignità o l'integrità fisica e/o morale;
- il miglioramento del clima aziendale e dei rapporti personali e professionali all'interno di tutta l'organizzazione in termini di soddisfazione e motivazione dei dipendenti, anche mediante la possibilità di segnalare le non conformità relative ai requisiti etici previsti.
- la continuità operativa dei servizi erogati, tramite la definizione e il mantenimento di obiettivi misurabili di continuità (RTO, RPO, MBCO) per i servizi critici, determinati sulla base della Business Impact Analysis (BIA) e coerenti con gli SLA contrattuali verso i clienti committenti;
- l'apprendimento dagli incidenti e dalle interruzioni occorse: ogni evento significativo è oggetto di analisi post-incidente, con aggiornamento delle procedure di continuità e comunicazione degli esiti al Riesame della Direzione;
- la comunicazione tempestiva e strutturata verso tutte le parti interessate durante e dopo una disruption: clienti, fornitori, personale e, ove prescritto, Autorità di vigilanza competenti nei termini previsti da NIS2 Art. 23 / D.Lgs. 138/2024 Art. 25 (24h / 72h / 30gg);

Il raggiungimento di questi obiettivi è garantito dal continuo sviluppo di una cultura aziendale orientata ad un clima partecipativo, ad un processo decisionale attuato dalle diverse funzioni coinvolte e ad un adeguato sistema di comunicazione tesi alla prevenzione ed al miglioramento delle prestazioni nell'ottica della sostenibilità.

Esplicito impegno della Direzione è quello di fornire, a tutti i livelli, i mezzi e le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

A tal fine la Direzione si impegna a:

- responsabilizzare le funzioni aziendali per il raggiungimento degli obiettivi di questa politica;
- garantire la pronta risposta a disservizi, reclami e anomalie nel miglior modo e minor tempo possibile;
- avviare e mantenere attivo un processo di conoscenza delle esigenze dei clienti e dei relativi livelli di soddisfazione, al fine di perseguire obiettivi di miglioramento coerenti con tali esigenze;
- attuare una ottimale gestione dei rifiuti, attraverso la raccolta differenziata degli scarti e dei rifiuti per un opportuno smaltimento o riuso;
- monitorare le prestazioni ambientali;
- valutare gli aspetti ambientali significativi per l'azienda ed adottare le misure necessarie a ridurre gli impatti;

- richiedere ai fornitori critici di servizi ICT e infrastrutturali il mantenimento di un Piano di Continuità Operativa (BCP) documentato e testato annualmente, con RTO/RPO compatibili con quelli definiti nella BIA di Twy;
- stabilire, mantenere e documentare in forma scritta, appropriate procedure per la valutazione e selezione dei fornitori/sub-contraenti /e, ove appropriato, subfornitori tenendo in considerazione la loro prestazione e impegno a rispondere ai requisiti di tutti gli standard di riferimento del sistema di gestione integrato. Di fare un ragionevole sforzo per assicurare che i requisiti di tali standard siano stati ottemperati dai fornitori e subcontraenti all'interno della loro sfera di controllo e influenza;
- garantire il diritto del lavoratore ad una retribuzione decorosa, partendo dalla corretta applicazione in modo completo ed imparziale dei contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento a tutti i dipendenti, corrispondendo puntualmente la retribuzione stabilita e versando tutti i relativi contributi previdenziali, assistenziali ed assicurativi;
- garantire la tutela della maternità e della paternità, nonché delle persone svantaggiate;
- promuovere programmi, obiettivi e traguardi che migliorino le condizioni di salute e sicurezza e di benessere psico-fisico di lavoratori e lavoratrici, mettendo a disposizione risorse umane preparate, efficienti e supportate da risorse infrastrutturali adeguate;
- assicurare ogni intervento atto alla riduzione degli infortuni e delle malattie professionali, promuovendo ogni azione volta al miglioramento degli ambienti di lavoro e della SSL di lavoratori e lavoratrici;
- verificare con continuità l'adeguatezza della formazione specifica del personale;
- sorvegliare adeguatamente l'andamento della salute di lavoratori e lavoratrici, al fine di prevenire i rischi connessi con le attività aziendali;
- garantire l'impegno per la consultazione e la partecipazione di lavoratori e lavoratrici e dei rappresentanti di lavoratori e lavoratrici.
- integrare i requisiti di continuità operativa nei processi aziendali e nel sistema di gestione integrato;
- promuovere la consapevolezza del personale rispetto ai propri compiti prima, durante e dopo un'interruzione;
- predisporre e mantenere piani e procedure di continuità operativa, inclusi i meccanismi di comunicazione interna ed esterna;
- garantire l'esecuzione di esercitazioni periodiche per verificare l'efficacia delle strategie di continuità operativa.
- istituire, mantenere e aggiornare il Crisis Management Team (CMT) con ruoli, responsabilità e autorità definiti, garantendone la piena operatività in ogni scenario di crisi;

- assicurare la notifica tempestiva degli incidenti significativi alle Autorità competenti nei termini previsti dalla normativa applicabile, inclusi i termini NIS2 (segnalazione preliminare 24h, notifica completa 72h, relazione finale 30gg);
- sottoporre la presente Politica a riesame almeno annuale nell'ambito del Riesame della Direzione del BCMS, garantendone l'adeguatezza continua rispetto all'evoluzione del contesto, dei rischi e dei requisiti normativi applicabili;
- garantire la prevenzione della corruzione;
- incoraggiare la segnalazione di condotte sospette, riconducibili al personale e/o alle figure esterne con cui l'organizzazione lavora, per quanto concerne possibili comportamenti non conformi al sistema di prevenzione della corruzione, assicurando piena discrezione e totale protezione da eventuali atti di ritorsione;
- affidare a una specifica funzione di conformità la supervisione e il monitoraggio della prevenzione della corruzione, riconoscendo autonomia e indipendenza a tale organo nel decidere tempi, modalità, profondità e ampiezza dei controlli e della loro applicazione;
- in caso di comportamenti non conformi alla prevenzione della corruzione, procedere con indagini, eventuali sanzioni interne e, nelle ipotesi di reato, sporgere denuncia all'autorità giudiziaria;
- qualora il sistema di prevenzione della corruzione porti a risultati diversi da quelli attesi (ad esempio a causa di segnalazioni o indagini in corso per violazioni accertate), ripristinare il livello di rischio accettabile attraverso:
 - il miglioramento dell'indice di efficacia teorica del sistema
 - la rinuncia a operazioni per cui i controlli risultano inadeguati
 - la rinuncia al coinvolgimento di determinati soci in affari che comportano un rischio alto

Un quadro di riferimento per riesaminare il rispetto della Politica aziendale ed il raggiungimento degli obiettivi pianificati è definito, dalla Direzione, attraverso opportuni indicatori per specifico processo riportati nel documento denominato "Obiettivi-azioni-processi-indicatori aziendali".

Partecipando direttamente alle varie attività aziendali, sarà cura della Direzione far sì che il Sistema sia istituito, applicato e mantenuto attivo conformemente alle prescrizioni delle normative di riferimento; a tale scopo è definito l'inserimento nell'organizzazione della funzione del Responsabile della Gestione (RSG) con il compito di predisporre ed aggiornare il Sistema di Gestione, di verificarne l'efficacia e di relazionare alla Direzione sul relativo stato di attuazione e sull'andamento dei risultati in relazione agli obiettivi fissati.

Nell'espletare tale attività, la funzione RSG potrà fare affidamento sul personale della

	POLITICA AZIENDALE	rev. 2
		PAG. 6 DI 6

società che riterrà idoneo e che provvederà a coordinare direttamente.

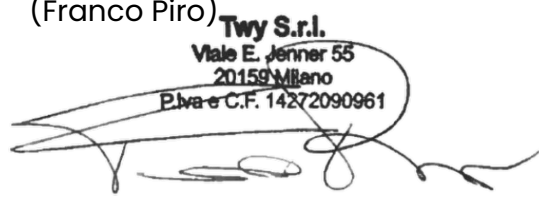
Sarà forte impegno della Direzione e dei dipendenti cercare di perseguire i principi sopra esposti anche in relazione alla formazione specifica che l'Azienda si è impegnata a dare loro, a partire dalla comunicazione della presente politica a tutto il personale che lavora per l'organizzazione o per conto di essa, ai collaboratori, ai fornitori ed ai clienti anche tramite evidenza pubblica (affissione in bacheca aziendale/intranet e pubblicazione sul sito internet aziendale www.twy.it).

Si invita pertanto tutto il personale a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed aggiornamento del Sistema, ed attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nella documentazione del sistema di gestione, nonché a tutta la documentazione richiamata e pertinente.

Milano, lì 08/07/2026

Il Presidente del CdA

(Franco Piro)


 Twy S.r.l.
 Viale E. Jenner 55
 20159 Milano
 P.Iva e C.F. 14272090961