Governance Policy

ISO 9001 - ISO 18295 - ISO 27001 - ISO 22301

LUO è impegnata a garantire l'eccellenza nei servizi erogati, ponendo al centro della propria strategia la qualità, la sicurezza delle informazioni e la continuità operativa. Il nostro obiettivo prioritario è soddisfare le aspettative dei clienti e delle parti interessate, attraverso una gestione integrata e proattiva dei processi aziendali, basata su principi di etica, trasparenza, legalità e sostenibilità.
Le attività principali dell'Azienda includono:

- Erogazione di servizi di contact center (inbound, outbound e back-office) per i settori Telco, Utility, Bancario-Assicurativo, Farmaceutico e Pubblica Amministrazione.
- Progettazione e conduzione di sistemi IT e ICT tramite Hybrid Cloud Computing.

LUO è dotata del Sistema di Gestione Integrato (SGI) finalizzato a garantire la piena conformità delle proprie performance a standard di prestazione elevati. L'Organizzazione mantiene un Sistema di Gestione in materia di Sicurezza delle Informazioni, Continuità Operativa e Qualità, conforme alle norme alle norme ISO/IEC 27001, ISO 22301, ISO 9001 e ISO 18295.

Principi Fondamentali
LUO si impegna a

- offrire servizi competitivi e di qualità che siano in linea con le aspettative aziendali, con quelle dei propri Clienti e di tutte le parti interessate, incrementando attraverso la loro soddisfazione il grado di confidenza e fiducia;
- assicurare un focus rivolto alle variazioni dei contesti socioeconomici in modo da individuare gli scenari futuri, calcolare e contenere i rischi, gestire con prontezza ed efficacia i cambiamenti per individuare opportunità e preservare e perseguire uno sviluppo sostenibile;
- proporre ai clienti consolidati soluzioni innovative, sinergie e partnership per il miglioramento dei processi, lo sviluppo di nuove tecnologie e la ricerca congiunta di nuovi mercati;
- eseguire azioni di miglioramento continuo finalizzate al soddisfacimento dei requisiti del Sistema di Gestione Integrato;
- garantire la protezione delle informazioni, la continuità operativa e il miglioramento della qualità attraverso un sistema di gestione integrato per sicurezza, continuità e qualità, la protezione dei dati, delle infrastrutture critiche e delle persone e l'adozione di un approccio basato sul rischio e sul miglioramento continuo.

L'impegno dell'Azienda si concretizza attraverso l'adozione di un Modello Organizzativo conforme al D.Lgs. 231/01 e l'implementazione di un Codice Etico, strumenti fondamentali per garantire trasparenza e responsabilità.

Sicurezza delle Informazioni
L'Organizzazione adotta misure tecniche e organizzative per proteggere le informazioni e prevenire accessi non autorizzati, perdita di dati o attacchi informatici.

L'Organizzazione garantisce:

- il coinvolgimento di tutto il personale nella gestione e risoluzione delle problematiche, rispettando le procedure e le istruzioni interne all'Azienda;
- la protezione della riservatezza, integrità e disponibilità dei dati;
- la gestione degli accessi e dei rischi informatici;
- i piani di risposta agli incidenti di sicurezza;
- l'identificazione dei gradi di responsabilità per gestire il rischio;
- l'identificazione dei rischi legati alle informazioni e la definizione dei piani di controllo;
- l'erogazione di un servizio al cliente in continuo miglioramento, in termini di sicurezza delle informazioni e di continuità operativa;
- la massima riduzione di situazioni di crisi infrastrutturali (ICT);
- la capacità di gestione dei piani di ripristino in caso di disastro (Disaster Recovery);
- una distinzione all'interno del mercato di riferimento;
- efficacia ed efficienza gestionale;
- formazione e informazione continua di tutte le risorse aziendali;
- un approccio proattivo nei confronti del cambiamento;
- impegno nel riesaminare e migliorare periodicamente e/o in risposta ad un evento o a un cambiamento, la politica per la Gestione del Rischio e la struttura di riferimento;
- la diffusione ad ogni livello della politica sulla Sicurezza delle informazioni.

Governance Policy

ISO 9001 – ISO 18295 – ISO 27001 – ISO 22301

Continuità Operativa

L'Organizzazione assicura la continuità delle operazioni critiche, con strategie di risposta alle emergenze e procedure per il ripristino delle attività mediante:

- gestione dei rischi che possono interrompere le attività aziendali;
- implementazione del Business Continuity Plano (BCP) e Disaster Recovery Plan (DRP);
- test periodici e simulazioni per garantire la resilienza.

La Direzione sostiene attivamente la sicurezza dell'Azienda tramite un impegno costante e il riconoscimento delle responsabilità relative al Sistema di Gestione per la Continuità Operativa (SGCO).

Inoltre, adotta misure di gestione e analisi del rischio con il supporto dei System Administrator e di tutto il personale IT, per il raggiungimento degli obiettivi di continuità operativa e il miglioramento continuo.

L'Organizzazione si impegna a:

- garantire che la politica di continuità aziendale e gli obiettivi di continuità aziendale siano stabiliti e compatibili con la Direzione dell'Organizzazione;
- garantire l'integrazione dei requisiti SGCO con i processi aziendali dell'Organizzazione;
- garantire la disponibilità delle risorse necessarie per il SGCO;
- comunicare l'importanza di un'efficace continuità operativa aziendale mantenendo la conformità ai requisiti del SGCO;
- garantire che il SGCO raggiunga i risultati previsti;
- guidare e supportare le persone a contribuire all'efficacia del SGCO;
- promuovere il miglioramento continuo;
- garantire l'analisi di impatto sulle attività operative e l'analisi dei rischi (Business Impact Analysis) sui servizi erogati dall'Organizzazione nel perimetro del sistema di gestione secondo un processo definito e su base periodica;
- ·garantire che tutto il personale IT sia adeguatamente formato sulla Continuità Operativa;
- garantire la continuità operativa, minimizzando gli impatti sul Business e assicurando un rapido ripristino del normale stato di svolgimento delle attività;
- migliorare la capacità di resistere ad incidenti (resilienza) delle proprie architetture;
- tutelare il valore aziendale;
- soddisfare le necessità dei Clienti e delle altre parti interessate in termini di disponibilità e livello di servizio;
- garantire la conformità alle prescrizioni di legge e di regolamentazione, nonché ai vincoli di natura contrattuale;
- redigere procedure di gestione degli incidenti, adeguate a riconoscere, comunicare e rispondere agli incidenti in modo efficace ed efficiente contenendone l'impatto;
- assicurare che il/la Responsabile ICT/SGCO si accerti che la politica di Business Continuity sia compresa ed attuata da tutto il personale aziendale ed in particolare dai System Administrator nello svolgimento delle proprie attività;
- assicurare che in presenza di cambiamenti ad ogni livello, i System Administrator valutino gli impatti specifici in termini di sicurezza delle informazioni garantendone un'opportuna gestione.

Responsabilità e Impegno della Direzione

La Direzione assicura il supporto costante all'aggiornamento, monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione Integrato, del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni e del Sistema di Gestione della Continuità operativa attraverso:

- l'allocazione delle risorse necessarie per garantire formazione, tecnologie e strumenti adeguati;
- la comunicazione e diffusione della politica aziendale a tutti i livelli organizzativi;
- il coinvolgimento attivo del personale;
- la revisione periodica delle politiche, dei processi, degli obiettivi definiti e dei traguardi per assicurarne l'efficacia e l'adeguamento ai cambiamenti interni ed esterni e il corretto funzionamento dei Sistemi di Gestione.

Comunicazione e Riesame

La presente politica è resa disponibile ai fornitori, agli stakeholder a tutte le risorse attraverso il sito aziendale.

La Direzione verifica regolarmente l'adeguatezza del Sistema di Gestione Integrato, del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni e del Sistema di Gestione della Continuità operativa, conducendo audit interni e riesami periodici per garantire il miglioramento continuo.

Molfetta, 12 febbraio 2026

Diletta Rosati
Responsabile SGI

Lello Borgherese
Presidente Consiglio d'Amministrazione