

e·globalservice
servizi per enti & aziende

CODICE ETICO



Il Codice è parte integrante del modello di Modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dall'art. 6 del Decreto Legislativo 231/01.

INDICE

1.	INTRODUZIONE	6
1.1	La missione aziendale di E-Globalservice S.p.A.	6
1.1.1	I valori aziendali - principi etici	6
1.2	Le finalità e i Destinatari	7
1.3	Il rapporto con gli stakeholders	7
1.3.1	La politica della qualità	7
1.4	Il valore della reputazione e della credibilità aziendale	8
1.5	Il valore contrattuale del Codice Etico	8
1.6	Aggiornamenti del Codice Etico	8
2.	PRINCIPI GENERALI	9
2.1	Responsabilità	9
2.2	Correttezza	9
2.3	Trasparenza	9
2.4	Efficienza	9
2.5	Spirito di servizio	9
2.6	Concorrenza	9
2.7	Rapporti con la collettività	9
3.	ORGANIZZAZIONE	10
3.1	Governo dell'impresa	10
3.2	Doveri degli Amministratori	10
4.	RAPPORTI CON I SOCI	11
4.1	Il ruolo dei soci	11
5.	RAPPORTI CON IL PERSONALE	12
5.1	Rapporti con il personale	12
5.2	Tutela della persona	12
5.3	Ricerca e selezione del personale	12
5.4	Assunzione	12
5.5	Doveri del personale	12
5.6	Rapporti con Enti e Istituzioni Pubbliche	13
5.7	Tutela della riservatezza	13
5.8	Conflitto di interessi	13
5.9	Beni aziendali	13
5.10	Uso dei sistemi informatici	13
5.11	Regali, omaggi e altre utilità	14
5.12	Gestione delle informazioni	14
5.13	Obblighi di informazione	14
5.14	Sicurezza sul lavoro	14

6.	RAPPORTI CON I CLIENTI	15
6.1	Valore del Cliente	15
6.2	Contratti e comunicazioni	15
6.3	Qualità	15
6.4	Interazione con i Clienti	15
7.	RAPPORTI CON FORNITORI E CONTRAENTI	16
7.1	Scelta del fornitore	16
7.2	Trasparenza	16
7.3	Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti	16
7.4	Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e dei profili etici	17
7.5	Etica negli Appalti	
8.	RAPPORTI CON ALTRI STAKEHOLDERS, ENTI LOCALI E CON LE AUTORITÀ	18
8.1	Rapporti con le Autorità Amministrative	18
8.2	Rapporti con i media	18
9.	CONTABILITÀ E CONTROLLI INTERNI	19
9.1	Affidabilità del sistema amministrativo-contabile	19
9.2	Sistema di controlli interni	19
10.	APPALTI CON LE P.A.	20
10.1	Dovere di correttezza	20
10.2	Concorrenza	20
10.3	Controllo	20
10.4	Rapporti con la stazione appaltante	20
10.5	Dovere di segnalazione	21
10.6	Interposizione di manodopera	21
11.	MODALITÀ DI ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO	22
11.1	Diffusione del Codice Etico	22
11.2	Istituzione dell'Organismo di Vigilanza	22
11.3	Segnalazioni	22
11.4	Violazioni del Codice Etico	23



1.1 La missione aziendale di E-Globalservice S.p.A

E-Globalservice S.p.A. (la "Società" o "EGS") è una società specializzata nella gestione di servizi in outsourcing per Enti Pubblici e Società.

In relazione alle attività svolte, è importante definire con chiarezza l'insieme dei valori che la Società riconosce, accetta e condivide e l'insieme delle responsabilità che detta assume verso l'interno e verso l'esterno.

Innovazione, tecnologia e modelli di business sostenibili improntati alla condivisione dei vantaggi con il cliente, caratterizzano l'azione di EGS partner esperto nella gestione delle esigenze della Pubblica Amministrazione e riferimento per l'Azienda che intende aumentare la propria capacità produttiva.

Con la sua organizzazione dinamica e snella, nata per gestire i servizi per Enti Pubblici e privati con particolare riferimento al settore energetico, oggi EGS copre un numero crescente di esigenze: dalla gestione tecnico-amministrativa, commerciale ed organizzativa a servizi personalizzati di call-center, back-office e front-office; dai programmi di formazione ai servizi assicurativi e finanziari, alla gestione di service per strutture ricettive; dalla produzione di applicativi alla gestione di divisioni IT, e, in particolare, di sistemi di e-procurement per gli acquisti della Pubblica Amministrazione e del settore privato.

EGS è certificata ISO 9001.

Per questa ragione è stato predisposto il presente documento "Codice Etico" che racchiude un

insieme di valori, principi e regole la cui osservanza da parte dei destinatari è di fondamentale importanza per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione della Società.

I principi stabiliti si propongono di improntare a correttezza, equità, integrità, lealtà, sicurezza e rigore professionale le operazioni, i comportamenti ed il modo di lavorare sia nei rapporti interni alla Società, sia nei rapporti con i soggetti esterni e soprattutto con la P.A.

Il Codice Etico costituisce altresì il primo presidio su cui si fonda il Modello Organizzativo adottato dalla Società in base alle previsioni del D.Lgs. 231/01 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300), di cui è parte integrante.

La violazione dei principi e delle regole in esso contenuti può quindi determinare gravi conseguenze per la Società anche ai sensi di detta normativa. La Società fonda la conduzione di tutte le proprie attività sul rispetto di imprescindibili valori e principi di riferimento.

1.1.1 I valori aziendali - principi etici

Innovazione

L'attenzione al nuovo e la ricerca continua sono valori radicati nella nostra storia e sono da sempre il nostro modo di fare qualità.

Creazione di valore

La nostra è una storia di successo fondata sul valore del nostro know-how. Vogliamo continuare a perseguire un equo profitto d'impresa nel rispet-

to dell'ambiente, della sicurezza, della qualità e nell'etica dei rapporti economici e sociali.

Professionalità

Tutti le attività svolte da EGS sono e saranno svolte dai propri collaboratori con il massimo grado di professionalità. EGS valorizza le competenze e il merito delle proprie risorse e promuove ogni forma di aggiornamento professionale e di sviluppo.

1.2 Le finalità e i Destinatari

Il presente Codice Etico (il "Codice Etico") è una dichiarazione pubblica di EGS che individua principi generali e regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'art. 6 del D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231, il Codice Etico integra il quadro normativo al quale la Società, i suoi amministratori, il management e i dipendenti sono sottoposti.

Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui EGS, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socio-economico del territorio dove insiste la propria sede.

La Società adotta, ai sensi del D.Lgs. 231, un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" che esplicita l'insieme delle misure e delle procedure preventive e disciplinari idonee a ridurre il rischio di commissione di reati all'interno dell'organizzazione aziendale.

Il presente Codice Etico ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire di EGS e dei suoi esponenti. Destinatari delle norme del Codice Etico sono tutti coloro che partecipano all'organizzazione imprenditoriale di EGS e, quindi:

1. soci,
2. amministratori,
3. quadri,
4. dipendenti,
5. collaboratori,
6. controparti contrattuali e Pubbliche Amministrazioni,

nonché di chiunque instauri, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, un rapporto con EGS (di seguito collettivamente individuati come i "Destinatari").

Del Codice Etico viene data ampia diffusione interna mediante affissione in luoghi accessibili a tutti e consegna agli interessati.

Lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore di EGS.

1.3 Il rapporto con gli stakeholders

Il Codice Etico intende, in particolare, indirizzare la condotta di EGS alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli stakeholders, cioè di quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulti necessario per la realizzazione della missione aziendale e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalle attività della Società.

1.3.1 La politica della qualità

Verso i clienti

- Il Cliente è sempre al primo posto in tutte le attività aziendali.
- La qualità delle prestazioni, servizi e prodotti forniti e dei processi aziendali deve garantire la completa soddisfazione del Cliente, salvaguardando congiuntamente la redditività aziendale.
- L'impegno e l'esempio della Direzione e dei Responsabili delle funzioni aziendali sono elementi indispensabili per assicurare la comprensione e l'attuazione a tutti i livelli della Politica della Qualità.
- La formazione e la collaborazione di tutti i dipendenti sono le premesse per il successo della Politica della Qualità.

Verso i collaboratori

- Coltiviamo le migliori professionalità che offre il mercato del lavoro, promuovendo la crescita umana e professionale dei collaboratori.
- Favoriamo il coinvolgimento, il dialogo e la partecipazione delle risorse umane.
- Riconosciamo l'importanza della tutela dei diritti dei lavoratori, stimoliamo il dialogo individuale fra i collaboratori e gli enti aziendali di servizio.

- Adottiamo e stiamo implementando un innovativo Sistema di Gestione della Qualità, Sicurezza e Salute sul lavoro, che coinvolge tutti i collaboratori impegnati nelle varie attività aziendali.

Verso i fornitori

- Impostiamo il rapporto con i fornitori in modo leale e trasparente.
- Privilegiamo il rapporto diretto, mirando ad ottenere le migliori condizioni qualitative e commerciali.
- Costruiamo con loro un rapporto duraturo secondo una logica di partnership, definendo insieme i progetti e coinvolgendoli nei nostri obiettivi.
- Ci assicuriamo la conformità alle specifiche progettuali e agli standard d'acquisto, sensibilizzando i fornitori sull'importanza delle buone pratiche di produzione, e sul rispetto delle normative vigenti in tema di salute, sicurezza.

Verso i soci

- Vogliamo mantenere e perseguire i principi e i valori etici ai quali si sono ispirati i nostri fondatori.
- Siamo pronti a cogliere in qualsiasi momento opportunità di crescita e di sviluppo, salvaguardando sempre l'equilibrio finanziario della Società.

Verso il sociale

- Lavoriamo con la consapevolezza che la nostra attività contribuisce alla crescita economica delle nostre comunità, creando benessere, cultura e valore sociale.
- Operiamo in un'ottica imprenditoriale alla ricerca di un giusto profitto nel rispetto del tessuto sociale e umano con il quale ci relazioniamo quotidianamente.

1.4 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali. La buona reputazione e la credibilità aziendale favoriscono infatti gli investimenti dei soci, i rapporti con le istituzioni locali, la fiducia dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane e la correttezza e affidabilità dei fornitori.

1.5 Il valore contrattuale del Codice Etico

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di EGS, anche ex artt. 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile.

La grave e persistente violazione delle norme del presente Codice Etico lede perciò il rapporto di fiducia instaurato con EGS e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della L. 300/70 (Statuto dei Lavoratori), dal contratto collettivo di lavoro CCNL del Commercio, applicato da EGS.

1.6 Aggiornamenti del Codice Etico

Con delibera del Consiglio di Amministrazione di EGS, il Codice Etico può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. n. 231/01.



2.1 Responsabilità

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice Etico devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. La Società riconosce come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i luoghi in cui si trova ad operare. I destinatari del Codice Etico sono tenuti al rispetto della normativa vigente. In nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse di EGS in violazione della predetta normativa.

EGS si impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione sul proprio Codice Etico.

2.2 Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti di tutti i soggetti che risultino coinvolti nell'attività lavorativa e professionale della Società. Ciò impone anche l'eliminazione di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e la Società.

2.3 Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno sia all'interno della Società. Nella formulazione dei contratti di utenza la Società elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

2.4 Efficienza

Il principio dell'efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e venga assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze del cliente e secondo gli standard più avanzati.

2.5 Spirito di servizio

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun Destinatario del Codice Etico sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità.

2.6 Concorrenza

EGS intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

2.7 Rapporti con la collettività

EGS è consapevole della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita dei territori di riferimento.



3.1 Governo dell'impresa

Il sistema di governance adottato da EGS è conforme alla normativa vigente ed è volto ad assicurare la più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un contemperamento dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione dell'impresa responsabile e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione di valore per i soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con i soggetti di riferimento.

3.2 Doveri degli Amministratori

Ai Consiglieri di Amministrazione e, in genere, ai componenti degli organi sociali (in seguito anche, indistintamente, gli "Amministratori") è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel Codice Etico.

È fatto altresì obbligo agli Amministratori di agire nell'assoluto rispetto della suddivisione gerarchica dei ruoli e della ripartizione di funzioni e competenze.

Gli Amministratori devono informare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta in EGS.

Ad essi è altresì richiesto di assumere un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che EGS fornisce e di agire, in quanto tali,

nell'esclusivo interesse della Società. È richiesta agli Amministratori una partecipazione assidua ed informata all'attività di EGS. Essi sono tenuti, in ogni circostanza, a tutelare la riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio. Ogni attività di comunicazione deve essere effettuata nel rispetto delle leggi e delle pratiche di condotta correnti e deve essere volta a salvaguardare le informazioni sensibili e i segreti industriali.

È in particolare fatto divieto assoluto agli Amministratori di avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti, ovvero di terzi (enti, istituzioni, ecc.).

Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano gli Amministratori anche successivamente alla cessazione del rapporto con EGS.

Gli Amministratori devono agire in modo informato ed adempiere i doveri ad essi imposti dalla legge e dallo statuto con la diligenza richiesta dalla natura dell'incarico e in ragione delle loro specifiche competenze. Essi sono responsabili verso la Società dei danni derivanti dall'inosservanza di tali doveri.

Il Presidente del C.d.A. ed eventuali organi delegati curano che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile sia adeguato alla natura e alle dimensioni della Società.



4.1 Il ruolo dei soci

EGS è consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai soci. In ragione di ciò assicura ai soci informazioni accurate, veritiere e tempestive, mirando a migliorarne le condizioni di partecipazione alle decisioni societarie.

Costituisce impegno di EGS tutelare e accrescere il valore della propria attività e la solidità del patrimonio aziendale, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e di servizio (in particolare attraverso la massima soddisfazione del cliente).

EGS si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni aziendali conferiti in patrimonio dai soci.



Le seguenti disposizioni sono estese a tutti gli eventuali collaboratori e consulenti della Società.

5.1 Rapporti con il personale

EGS riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa. È vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento, nonché ogni forma di favoritismo.

5.2 Tutela della persona

È richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.

In nessun caso possono essere richieste ai collaboratori prestazioni contrarie alla dignità della persona o costituenti fonte di rischio non accettabile per la sicurezza e la salute sul lavoro.

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile, che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice Etico.

5.3 Ricerca e selezione del personale

La ricerca e la selezione del personale avviene nel rispetto degli obblighi derivanti dalle norme

vigenti ed è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ai profili professionali richiesti dalla Società, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

5.4 Assunzione

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme alle norme vigenti o comunque elusiva delle medesime.

5.5 Doveri del personale

Il personale si impegna a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice Etico e deve attenersi, nell'espletamento professionale dei propri compiti, al rispetto della legge ed improntare la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede. La professionalità dei dipendenti nell'espletamento delle proprie mansioni costituisce, oltre che una obbligazione di corretto adempimento, altresì un fondamentale valore che EGS incentiva e tutela.

EGS non tollera eventuali comportamenti illegali dei dipendenti e di tutti i destinatari del Codice Etico, ritenendo tali comportamenti lesivi anche del valore della professionalità quale risorsa della Società.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, in qualità di superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o l'adozione di un qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

5.6 Rapporti con Enti e Istituzioni Pubbliche

I rapporti con gli Enti e le Istituzioni Pubbliche, necessari per lo sviluppo dei programmi societari di EGS, sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò delegate ed a coloro che abbiano ricevuto espresso mandato in materia dal Consiglio di Amministrazione della Società.

I rapporti devono essere improntati alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza e tali da non indurre a interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti da parte dei soggetti pubblici con i quali si intrattengono relazioni a vario titolo.

Omaggi e atti cortesia e di ospitalità verso pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio sono consentiti quando siano di modico valore e comunque tali da non poter essere interpretati come finalizzati ad acquisire illeciti o indebiti vantaggi.

5.7 Tutela della riservatezza

Le informazioni che hanno carattere di riservatezza, relative a dati o conoscenze che appartengono alla Società non devono essere acquisite, usate o comunicate se non dalle persone autorizzate, generalmente o specificamente.

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo sono considerate riservate le informazioni relative a: modelli, disegni, bozze e studi inerenti sia a strumenti di produzione sia a prodotti, progetti di azione, compresi piani commerciali, gestionali, industriali e strategici, dati inerenti al know-how ed ai processi tecnologici, operazioni finanziarie, strategie operative, strategie di investimento e di disinvestimento, risultati operativi, dati personali dei dipendenti e liste di clienti e collaboratori, informazioni inerenti attività presenti e future, qualora non siano già state oggetto di regolare divulgazione. Ogni informazione ed altro materiale ottenuto da un Destinatario in relazione al proprio impiego è di proprietà esclusiva della Società con la quale il Destinatario intrattiene il rapporto lavorativo.

Nel rispetto della legislazione a tutela della privacy, ogni Destinatario, nel trattare informazioni relative ad EGS, deve prestare la massima attenzione al fine di garantire adeguata riservatezza, evitando la diffusione di dati e informazioni non ancora pubblici di proprietà di Società, impegnandosi a proteggere le informazioni acquisite e/o generate e ad evitarne ogni uso improprio e/o non autorizzato.

5.8 Conflitto di interessi

Il dipendente deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività di EGS. Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine della Società.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al proprio responsabile che, secondo le modalità previste, informerà l'Organismo di Vigilanza.

5.9 Beni aziendali

Il dipendente usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio. Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà aziendale.

Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni. EGS, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

5.10 Uso dei sistemi informatici

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente si impegna ad osservare le regole di comportamento adottate da EGS ed è corre-

sponsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati e soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza. Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine di EGS. Ogni dipendente è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici ed a rispettare il Regolamento aziendale relativo ai sistemi informatici adottato dalla Società.

5.11 Regali, omaggi e altre utilità

Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare queste ultime, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività di EGS.

Il dipendente non può altresì offrire regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile ad EGS.

5.12 Gestione delle informazioni

La Società tutela la privacy dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza il consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza che siano pienamente rispettate tutte le norme a tutela della privacy.

Il dipendente è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alle legge, ai regolamenti e alle circostanze. Il dipendente deve osservare tale

dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative sulla privacy; egli deve altresì custodire con cura gli atti e documenti affidatigli.

5.13 Obblighi di informazione

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza all'Organismo di Vigilanza ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere EGS.

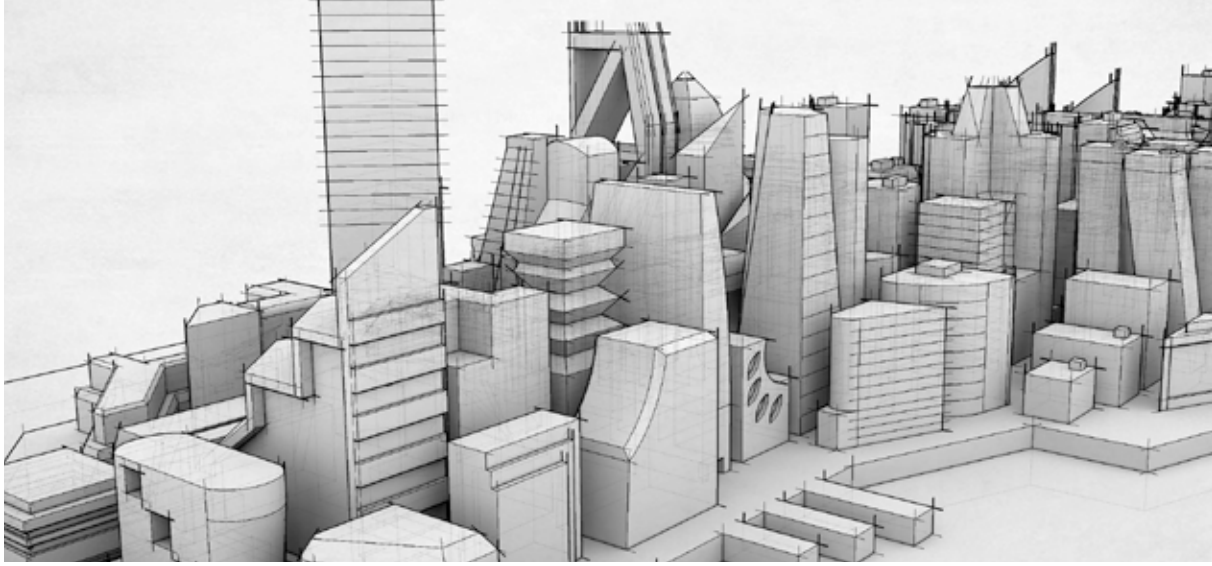
I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri dipendenti e devono informare l'Organismo di Vigilanza di ogni possibile violazione delle predette norme.

Tutti i dipendenti sono anche tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile di funzione e/o alla funzione di Audit ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere l'impresa.

5.14 Sicurezza sul lavoro

Le attività di EGS sono gestite nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

Tutti i dipendenti sono tenuti, nell'ambito delle proprie funzioni, a partecipare al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza propria, di colleghi e di terzi.



6.1 Valore del Cliente

Il Cliente rappresenta per EGS un valore la cui tutela è imprescindibile per il perseguimento della mission aziendale. EGS instaura con i Clienti un rapporto caratterizzato da elevata competenza e professionalità, trasparenza, correttezza ed imparzialità, improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione. EGS si impegna nei confronti dei propri Clienti ad adempiere agli obblighi fissati dai contratti di servizio, dai contratti di fornitura, dai regolamenti e dalle carte dei servizi, ricercando in tali contesti la massima soddisfazione delle aspettative.

6.2 Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i Clienti devono essere:

1. chiari, semplici e formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello della Clientela;
2. conformi alle normative vigenti.

EGS si impegna a comunicare tempestivamente e attraverso i canali e le modalità più appropriati non solo ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio, ma anche tutte quelle notizie atte a qualificare il rapporto con i Clienti.

6.3 Qualità

EGS si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a

monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al Cliente.

6.4 Interazione con i Clienti

Nei rapporti con i Clienti ciascun operatore rappresenta EGS, di cui è parte integrante.

EGS si impegna a favorire l'interazione con i Clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida e qualificata di ogni tipo di richiesta ed eventuale reclamo avvalendosi di modalità di azione e comunicazione diversificate e confacenti al tipo di esigenza e di interlocutore.

EGS ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

EGS tutela la privacy dei propri Clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.



7.1 Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del contraente devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne di EGS all'uso previste.

EGS predispone opportune procedure interne per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del contraente e di acquisto di lavori, forniture e servizi.

Inoltre la Società si impegna al rispetto della disciplina di cui al D.Lgs. n. 163/2006 (Codice dei Contratti Pubblici) e predispone opportune procedure interne per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del contraente e di acquisto di lavori, forniture e servizi.

La scelta del contraente, l'affidamento di lavori e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire, sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo, nel rispetto dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, pubblicità.

7.2 Trasparenza

Le relazioni con i fornitori, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente Codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito. La Società predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

7.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

EGS ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto di collaborazione e di reciproca fiducia.

La Società si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti e delle aspettative della controparte, considerate le circostanze, le trattative effettuate, il contenuto del contratto stipulato.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

7.4 Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e dei profili etici

La Società si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori; ad assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici.

Il rispetto delle condizioni per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, viene raggiunto grazie ad un sistema efficace di gestione della salute, della sicurezza, supportato da una struttura organizzativa adeguata, dall'impegno dell'amministrazione e da una struttura comunicativa efficace, per ottimizzare il contributo

degli individui ad ogni livello. Insieme a questo si riconosce l'esistenza dell'esigenza di controllare efficacemente i rischi e di avere procedure di manutenzione proattive e un sistema di lavoro adeguato. L'efficienza di tali sistemi e procedure verrà garantita mediante il monitoraggio regolare e sarà soggetta a verifiche.

Lo scopo è garantire il raggiungimento di una prevenzione efficace mediante buoni sistemi di sicurezza e formazione.

7.5 Etica negli Appalti

Le relazioni con i fornitori di EGS, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate, anche dalla Sezione 10) del presente Codice Etico adottata dalla Società e oggetto di costante ed attento monitoraggio anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.



8.1 Rapporti con le Autorità Amministrative

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi aziendali e che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano proporre opportunità di impiego e/o commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della Pubblica Amministrazione o ai loro parenti o affini.

Nel caso in cui la Società sia rappresentata da un soggetto "terzo" nei rapporti con la Pubblica Amministrazione si applicano nei confronti del consulente e del suo personale le stesse direttive valide per la Società.

8.2 Rapporti con i media

I rapporti con i mass media sono riservati esclusivamente alle responsabilità e alle funzioni aziendali a ciò delegate.

I dipendenti non possono fornire informazioni ai rappresentanti dei mass media, né impegnarsi a fornirle senza l'autorizzazione della funzione aziendale competente. I dipendenti chiamati a fornire all'esterno notizie riguardanti obiettivi, attività, risultati aziendali, tramite la partecipa-

zione a pubblici interventi, convegni, congressi, seminari o la redazione di articoli, saggi e pubblicazioni in genere, sono tenuti ad ottenere l'autorizzazione del vertice della struttura organizzativa di appartenenza circa i testi, le relazioni predisposte e le linee di comunicazione, concordando e verificando i contenuti con la funzione aziendale competente per la comunicazione esterna.

L'informazione verso l'esterno deve essere in ogni caso veritiera, chiara e trasparente.

La Società persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.



9.1 Affidabilità del sistema amministrativo-contabile

Al fine di garantire l'affidabilità del sistema amministrativo-contabile e la corretta rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società nei documenti interni, nei bilanci e nelle altre comunicazioni sociali, nonché nelle informazioni rivolte agli investitori, al pubblico o alle Autorità Pubbliche, le registrazioni contabili devono essere trasparenti e basarsi su verità, accuratezza e completezza delle informazioni.

Tutti i dipendenti sono tenuti a collaborare affinché i dati di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Ogni registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

I dipendenti che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze delle registrazioni contabili o della documentazione di supporto, devono darne immediata comunicazione al proprio superiore.

9.2 Sistema di controlli interni

L'esistenza di un adeguato sistema di controlli interni è un valore riconosciuto da EGS per il contributo che i controlli danno al miglioramento dell'efficienza aziendale.

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti volti a indirizzare, gestire e verificare le attività

aziendali, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, il raggiungimento degli interessi aziendali e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Tutti i dipendenti, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema aziendale di controllo.



Quanto alla presente sezione regola i comportamenti posti in essere dai dipendenti della Società in occasione delle procedure relative ad appalti, negoziazioni e contratti stipulati dalla Società con la P.A., oltre che delle fasi di esecuzione e collaudo.

10.1 Dovere di correttezza

La Società quale appaltatrice o subappaltatrice, agisce secondo i principi di buona fede, lealtà e correttezza professionale, sia nei confronti delle P.A., che delle altre imprese concorrenti, appaltatrici o subappaltatrici.

10.2 Concorrenza

La Società allorché partecipa alle gare di appalto è tenuta al rispetto delle "Norme per la tutela della concorrenza e del mercato", di cui alla legge n. 287 del 1990, e si astiene dal porre in essere comportamenti anticoncorrenziali.

Ai fini del presente Codice, si intende per "comportamento anticoncorrenziale" qualsiasi comportamento ingannevole, fraudolento o sleale, contrario alla libera concorrenza, in forza del quale l'impresa pone in essere gli atti inerenti al procedimento concorsuale.

In particolare, e sempre che il fatto non costituisca autonomo reato, è vietato qualsiasi accordo illecito volto a falsare la concorrenza, quale:

- la promessa, l'offerta, la concessione diretta o indiretta ad una persona, per se stessa o per un terzo, di un vantaggio nell'ambito della procedura per l'affidamento di un appalto;

- il silenzio sull'esistenza di un accordo illecito o di una concertazione fra le imprese;
- l'accordo ai fini della concertazione dei prezzi o di altre condizioni dell'offerta;
- l'offerta o la concessione di vantaggi ad altri concorrenti affinché questi non concorrano alla gara di appalto o ritirino la propria offerta o che, comunque, condizionino la libera partecipazione alla gara medesima.

10.3 Controllo

A garanzia della par condicio tra i concorrenti e della segretezza delle offerte, la Società quale concorrente non deve trovarsi in una delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 del Codice Civile, né in alcuna forma di collegamento sostanziale che comporti la presentazione di più offerte riconducibili ad un unico centro decisionale e, dunque, il venir meno del principio della segretezza dell'offerta.

10.4 Rapporti con la stazione appaltante

L'impresa coinvolta in procedure per l'affidamento di appalti pubblici si astiene da qualsiasi tentativo volto ad influenzare i dipendenti della stazione appaltante che rivestano funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione, o che esercitino, anche di fatto, poteri di gestione e di controllo, ovvero le persone sottoposte alla direzione ed alla vigilanza dei suddetti soggetti. Non è consentito proporre opportunità di impiego e/o commerciali che comportino vantaggi

personali per il dipendente; sono vietate le offerte di denaro o doni ai dipendenti ed ai loro parenti, così come non è consentito il tentativo di porre in essere tali condotte.

Alla Società non è permesso accedere, in fase di gara, agli uffici della stazione appaltante ai fini della richiesta di informazioni riservate; l'accesso agli atti dovrà essere formalmente richiesto e motivato dal soggetto interessato e sarà consentito in conformità alla normativa vigente.

10.5 Dovere di segnalazione

I dipendenti della Società hanno l'obbligo di segnalare all'O.d.V.:

- qualsiasi tentativo effettuato da altro concorrente, o interessato, atto a turbare il regolare svolgimento della gara di appalto e/o dell'esecuzione del contratto;
- qualsiasi anomala richiesta o pretesa avanzata dai dipendenti della stazione appaltante o da chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara o alla stipula del contratto ed alla sua esecuzione.

10.6 Interposizione di manodopera

Le imprese subappaltatrici devono agire nel rispetto della normativa vigente sul divieto di intermediazione ed interposizione nelle prestazioni di lavoro e non pongono dunque in essere comportamenti che integrino tali fattispecie tramite l'affidamento, in qualsiasi forma, dell'esecuzione di mere prestazioni di lavoro.



11.1 Diffusione del Codice Etico

L'Organismo di Vigilanza verifica la capillare diffusione del Codice Etico presso i Destinatari.

La diffusione del Codice Etico verrà attuata secondo le seguenti modalità: affissione negli spazi aziendali, distribuzione del Codice Etico a tutti i dipendenti, attività formativa ai dipendenti.

La Società si adopererà affinché il richiamo ai principi del presente Codice Etico siano contenuti anche nei contratti e nei rapporti con i propri fornitori.

11.2 Istituzione dell'Organismo di Vigilanza

La Società istituisce, mediante delibera del Consiglio di Amministrazione, l'Organismo di Vigilanza, cui compete il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente Codice Etico e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231 (il "Modello").

L'Organismo di Vigilanza è un organo di EGS dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo la cui attività deve essere caratterizzata da professionalità ed imparzialità.

In particolare, all'Organismo di Vigilanza sono attribuiti i seguenti compiti:

a) verificare periodicamente l'applicazione e il rispetto del Codice Etico e del Modello;

b) ricevere le segnalazioni di violazione del Codice Etico e del Modello e svolgere indagini in merito;

c) svolgere funzioni consultive relativamente all'adozione di provvedimenti sanzionatori;

d) intraprendere iniziative per la diffusione del Codice Etico e del Modello;

e) proporre all'organo amministrativo modifiche e/o integrazioni al Codice Etico e al Modello;

f) qualora lo ritenga opportuno, in qualsiasi momento, riferire in merito alla propria attività al Consiglio di Amministrazione e/o al Collegio Sindacale.

Nell'ambito della sua attività l'Organismo di Vigilanza verrà assistito dalle risorse necessarie di volta in volta individuate fra il personale di EGS.

11.3 Segnalazioni

Tutti i Destinatari, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare, verbalmente o per iscritto e in forma non anonima eventuali inosservanze del presente Codice Etico e ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile e all'Organismo di Vigilanza. Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni.

EGS tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e a mantenerne riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge.

L'indirizzo e-mail cui inviare le comunicazioni all'Organismo di Vigilanza è il seguente:

odv231@e-globalservice.it

11.4 Violazioni del Codice Etico

La grave e/o persistente violazione delle norme del Codice Etico da parte dei suoi destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con EGS e può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari di cui al Sistema Disciplinare facente parte del Modello di Organizzazione ex D.Lgs. 231/01, di risarcimento del danno e anche, per i casi di grave inadempimento, la risoluzione del rapporto di lavoro.

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice Etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ex artt. 2104, 2105 e 2106 del codice civile; il sistema sanzionatorio deve essere conforme con quanto previsto dalla Legge 20 maggio 1970 n. 300, dalle specifiche normative di settore, ove esistenti, dalla contrattazione collettiva e dai codici disciplinari aziendali.

Qualora la violazione delle previsioni del presente Codice Etico sia commessa da uno o più Amministratori, l'Organismo di Vigilanza dovrà darne immediata comunicazione al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, esprimendo un parere sulla gravità dell'infrazione.

Il Consiglio di Amministrazione, sentito il parere del Collegio Sindacale, provvederà ad adottare le opportune iniziative.

I comportamenti messi in atto da terze parti in contrasto con i principi previsti dal presente Codice Etico potranno essere, infine, sanzionati con la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile e con richiesta di risarcimento degli eventuali danni procurati.

e·globalservice
servizi per enti & aziende

E-Globalservice Spa
Corso Porta Nuova, 127 - 37122 Verona
P.IVA 03147280238