

Politica integrata per la qualità, la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati personali

1 Visione della Direzione

Metriks è un'AI Data Company che sviluppa soluzioni B2B basate sui dati e potenziate dall'intelligenza artificiale, con l'obiettivo di aiutare imprese e organizzazioni a prendere decisioni migliori, ottimizzare le performance e trasformare i dati in valore concreto.

La Direzione considera qualità, sicurezza delle informazioni e protezione dei dati personali come elementi essenziali della fiducia che Metriks vuole generare verso clienti, persone, partner e mercato. La fiducia non deriva solo dall'innovazione tecnologica, ma dalla capacità di governarla con metodo, responsabilità, evidenze, competenza e attenzione all'impatto sulle persone.

La presente Politica Integrata definisce quindi l'indirizzo aziendale per un sistema di gestione capace di coniugare innovazione, affidabilità, conformità, sicurezza, protezione dei dati personali e miglioramento continuo.

2 I valori che guidano il Sistema di Gestione Integrato

Metriks riconosce nel proprio approccio "Data-driven People" il modo in cui intende lavorare e generare valore.

- Essere **data-driven** significa assumere decisioni supportate da fatti, dati, metriche e informazioni verificabili, riducendo l'improvvisazione e migliorando l'affidabilità dei processi.
- Essere **obiettivi** significa valutare requisiti, rischi, risultati e prestazioni con criteri chiari, documentati e coerenti con gli obiettivi aziendali e con le aspettative delle parti interessate.
- Essere **trasparenti** significa rendere comprensibili le scelte, le responsabilità, i limiti, i controlli e le modalità con cui vengono gestiti servizi, informazioni e dati personali.
- Essere **precisi** significa curare qualità dei deliverable, accuratezza delle informazioni, correttezza documentale, tracciabilità delle attività e affidabilità delle decisioni.
- Essere **curiosi** significa ricercare nuove soluzioni, tecnologie e prospettive, mantenendo però un approccio critico e governato all'innovazione.
- Essere **responsabili** significa considerare l'impatto delle decisioni su clienti, persone, organizzazione, ambiente, sicurezza, dati personali e continuità operativa.
- Essere **dinamici** significa saper adattare processi, strumenti e priorità quando cambiano dati, contesto, rischi, requisiti o opportunità.

3 Impegni per la qualità

Metriks si impegna a progettare, erogare e migliorare i propri servizi in modo coerente con i requisiti dei clienti, gli obblighi applicabili e gli obiettivi aziendali.

La qualità, per Metriks, non coincide con la sola conformità formale, ma con la capacità di produrre risultati utili, chiari, affidabili, documentati e misurabili. Per questo l'organizzazione si impegna a comprendere il contesto e le esigenze delle parti interessate, pianificare e controllare i processi, monitorare la soddisfazione dei clienti, gestire non conformità e reclami, valorizzare le competenze delle persone e orientare le decisioni al miglioramento continuo.

Ogni servizio deve essere sviluppato con attenzione al valore generato per il cliente, alla sostenibilità operativa, alla chiarezza degli output e alla capacità di trasformare dati, processi e conoscenza in decisioni consapevoli.

4 Impegni per la sicurezza delle informazioni

Metriks protegge le informazioni proprie, dei clienti e delle altre parti interessate secondo criteri di riservatezza, integrità e disponibilità.

La sicurezza delle informazioni è parte integrante della progettazione, dell'erogazione e del miglioramento dei servizi. L'organizzazione si impegna a identificare gli asset informativi rilevanti, valutare e trattare i rischi, definire ruoli e responsabilità, gestire accessi e credenziali, proteggere ambienti digitali e strumenti cloud, disciplinare i rapporti con fornitori e partner, prevenire e gestire incidenti di sicurezza e mantenere controlli proporzionati al rischio.

La sicurezza non è una responsabilità esclusivamente tecnica: ogni persona che opera per Metriks contribuisce alla protezione delle informazioni attraverso comportamenti corretti, riservatezza, attenzione alle anomalie e rispetto delle regole aziendali.

5 Impegni per la protezione dei dati personali

Metriks tratta i dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, della normativa nazionale applicabile, degli obblighi contrattuali e dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità, riservatezza e responsabilizzazione.

L'organizzazione si impegna a identificare correttamente ruoli privacy, finalità, basi giuridiche, categorie di dati, tempi di conservazione, destinatari e misure di sicurezza; fornire informative chiare; gestire i diritti degli interessati; disciplinare i rapporti con responsabili, sub-responsabili, contitolari e fornitori; valutare

i rischi per i diritti e le libertà delle persone; applicare privacy by design e privacy by default nei processi, nei servizi e nelle soluzioni tecnologiche.

L'utilizzo di dati, metriche, strumenti digitali e intelligenza artificiale deve avvenire in modo coerente con gli obblighi applicabili, con le istruzioni ricevute dai clienti e con il principio secondo cui la tecnologia deve potenziare il valore umano, non sostituire responsabilità, giudizio professionale e controllo.

6 Obiettivi, responsabilità e miglioramento

La presente Politica costituisce il quadro di riferimento per definire obiettivi misurabili in materia di qualità, sicurezza delle informazioni e protezione dei dati personali.

Gli obiettivi possono riguardare soddisfazione dei clienti, qualità dei deliverable, rispetto dei tempi, riduzione delle non conformità, maturità dei processi, sicurezza degli accessi, gestione dei fornitori, formazione, gestione degli incidenti, protezione dei dati personali, miglioramento documentale e capacità di adattamento al cambiamento.

La Direzione assicura leadership, risorse e indirizzo al Sistema di Gestione Integrato. Le responsabilità operative sono assegnate alle funzioni competenti e comunicate all'interno dell'organizzazione. Ogni persona è tenuta a conoscere e applicare le regole pertinenti al proprio ruolo, proteggere informazioni e dati personali, segnalare anomalie o criticità e contribuire al miglioramento.

Metriks monitora le prestazioni attraverso indicatori, audit, riesami, analisi dei rischi, feedback dei clienti, verifiche documentali, segnalazioni, incidenti, non conformità e azioni correttive. Errori, anomalie e deviazioni sono gestiti come opportunità di apprendimento, rafforzamento e crescita del sistema.

7 Comunicazione e riesame

La presente Politica è mantenuta come informazione documentata, comunicata all'interno dell'organizzazione e resa disponibile alle parti interessate rilevanti, per quanto appropriato.

La Politica è riesaminata almeno annualmente e comunque in occasione di cambiamenti significativi relativi a strategia, processi, servizi, tecnologie, rischi, requisiti normativi, obblighi contrattuali o risultati del Sistema di Gestione Integrato.

Con l'approvazione della presente Politica, la Direzione conferma il proprio impegno a costruire un'organizzazione data-driven, trasparente, precisa, responsabile e dinamica, capace di innovare in modo sicuro e conforme, trasformando dati, competenze e tecnologia in valore concreto per clienti, persone e mercato.