

La Contact Centre Sud ha costruito il proprio successo assicurando ai suoi clienti continuità nei servizi erogati. Questo anche nei momenti di maggiore difficoltà, facendo fronte a situazioni di crisi che hanno avuto impatto su intere aree geografiche.

Mantenere e sviluppare la propria continuità operativa è per noi essenziale. Lo stesso impegno lo chiediamo quindi a tutti i nostri stakeholders (fornitori, collaboratori, business partner, consorziati, aziende partecipate e collegate).

Il nostro contesto di riferimento

La nostra missione strategica consiste nell'erogazione di servizi professionali (***Servizi di call center***). Supportiamo i nostri clienti nel delicato compito di assicurare la compliance del loro business a requisiti cogenti e regolamentari, tecnici, contrattuali e interni.

Le esigenze dei nostri clienti includono la continuità operativa dei servizi a loro erogati e la resilienza e disponibilità delle informazioni che noi possiamo trattare per loro conto. In particolare i clienti di maggiori dimensioni o che operano in settori delicati ci chiedono un approccio sistematico e strutturato alla continuità operativa.

Il nostro impegno per la continuità operativa

Con la presente politica ci impegniamo ad adottare e a incorporare nel nostro modello di business, nei processi e nei servizi da noi erogati il principio per la continuità operativa:

1. Resilienza della nostra capacità di erogare servizi a fronte di incidenti (incluse situazioni di crisi o di emergenza generali) che possono portare all'interruzione dell'erogazione di tali servizi.

Il requisito della continuità operativa è anche parte integrante anche della nostra politica per la qualità in conformità allo standard ISO 9001.

La presente politica è comunicata a tutti i nostri stakeholders ed è disponibile sul nostro sito internet.

I nostri obiettivi per la continuità operativa

Il nostro impegno

2. Ci impegniamo a perseguire in modo sistematico e pianificato obiettivi di continuità operativa. Tali obiettivi possono includere:
3. Obiettivi minimi di continuità operativa (**MBCO**): minimo livello di servizi e/o prodotti accettabile per l'organizzazione per raggiungere i propri obiettivi di business durante un'interruzione
4. Obiettivi di massima interruzione accettabile (**MAO**): tempo impiegato dagli impatti negativi, che potrebbero insorgere a causa di mancata fornitura di un prodotto/erogazione di un servizio o svolgimento di un'attività, per diventare intollerabile
5. Obiettivi di massimo tollerabile periodo di interruzione (**MTPD**): tempo impiegato dagli impatti negativi, che potrebbero insorgere a causa di mancata fornitura di un prodotto/erogazione di un servizio o di svolgimento di un'attività, per diventare intollerabili
6. Obiettivi di punto di recupero (**RPO**): punto in cui informazioni utilizzate da un'attività devono essere recuperate per consentire all'attività di riprendersi
7. Obiettivo di tempo di recupero (**RTO**): periodo di tempo, dopo un incidente, entro cui il prodotto o il servizio deve essere ripristinato, o l'attività deve essere ripristinata, o le risorse devono essere recuperate;

I nostri obiettivi di controllo operativo

Al fine di perseguire i nostri obiettivi, per il trattamento dei rischi di continuità operativa, pianifichiamo e perseguiamo specifici obiettivi di controllo. Tali obiettivi sono richiamati dai piani di continuità operativa ed includono:

1. obiettivi di continuità operativa per gli asset critici per l'erogazione dei nostri servizi, inclusi i beni ed i servizi approvvigionati;
2. obiettivi di continuità operativa per i processi critici per l'erogazione dei nostri servizi;
3. obiettivi di continuità operativa per i servizi erogati ai nostri clienti, eventualmente declinati per singolo cliente o tipologia di clienti.

Il nostro Sistema di Gestione per la continuità operativa

La Contact Centre Sud al fine di perseguire gli obiettivi stabiliti per la continuità operativa ha adottato un sistema di gestione conforme allo standard BS EN ISO 22301:2019.

Tale sistema è stato pianificato in modo da considerare aspetti di Governance e di Sistema di Controllo Interno, aspetti di Risk Management. Ci impegniamo ad adeguare e a migliorare continuamente il nostro Sistema di Gestione per la continuità operativa e a sensibilizzare e formare i nostri stakeholders in merito alla sua corretta applicazione.

La Direzione Generale responsabile della promozione e diffusione di questo impegno attraverso piani annuali di miglioramento inseriti nel verbale di Riesame della Direzione che, individuando le aree più meritevoli di attenzione prevedendone azioni e risorse allo scopo di raggiungere il livello atteso.

Al Responsabile Gestione SGI, designato dalla Direzione Generale sono conferite autorità e deleghe necessarie per l'implementazione il mantenimento e il miglioramento del Sistema, in modo da raggiungere gli obiettivi miglioramento.

La Direzione della Contact Centre Sud S.r.l. esprime e diffonde tali obiettivi esplicitamente nei confronti dei Clienti, delle strutture interne aziendali, e delle parti esterne interessate, adoperandosi per il loro conseguimento.

Battipaglia, 26/03/2021

La Direzione
E. Vitolo
CONTACT CENTRE SUD S.r.l.
a Socio Unico
Via F. Caracciolo, 11
80122 NAPOLI
P. IVA: 0438126 065 4