

Codice Etico *Ethical Code*

2012



INTEGRATED **S**ERVICE **S**OLUTIONS

Codice Etico *Ethical Code*

2012



Data: 3 agosto 2012

Rev.: 00

Approvato: Giuseppe Bellantoni

Verificato: Mariagrazia Dormio

Redatto: Studio Pirola Pennuto Zei

Date: August 3rd, 2012

Rev.: 00

Approved: Giuseppe Bellantoni

Checked: Mariagrazia Dormio

Prepared: Studio Pirola Pennuto Zei

Il presente documento è proprietà della ISS INTERNATIONAL SpA e non può essere trasferito, copiato, rivelato o usato, senza l'autorizzazione della ISS INTERNATIONAL SpA.

The present document is property of ISS INTERNATIONAL SpA and shall not be transferred, copied, disclosed or used, without the authorization of ISS INTERNATIONAL SpA.



Indice

| | |
|---|-----------|
| 1. PRINCIPI ETICI GENERALI | 6 |
| 2. DESTINATARI, AMBITO DI APPLICAZIONE E AGGIORNAMENTO | 10 |
| 3. RISPETTO E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE | 12 |
| 3.1 Principi di base | 12 |
| 3.2 Sviluppo della professionalità | 12 |
| 4. RAPPORTI INTERNI | 14 |
| 4.1 Norme di comportamento del personale | 14 |
| 5. RAPPORTI ESTERNI | 16 |
| 5.1 Rapporti con la Pubblica Amministrazione | 16 |
| 5.2 Rapporti con clienti e fornitori | 16 |
| 5.3 Regali, benefici e promesse di favori | 16 |
| 5.4 Uso e tutela dei beni aziendali | 18 |
| 6. CONFLITTO DI INTERESSI | 20 |
| 7. USO E DIVULGAZIONE DELLE INFORMAZIONI | 22 |
| 8. TRASPARENZA NELLA CONTABILITÀ | 24 |
| 8.1 Accuratezza e trasparenza della documentazione ufficiale | 24 |
| 8.2 Registrazione e documentazione delle transazioni | 24 |
| 8.3 Trasparenza contabile | 24 |
| 9. TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA | 26 |
| 10. OBBLIGHI DI INFORMAZIONE | 28 |
| 11. SISTEMA SANZIONATORIO | 30 |

Index

| | |
|--|-----------|
| 1. GENERAL ETHICAL PRINCIPLES | 7 |
| 2. TARGET, SCOPE AND UPDATE | 11 |
| 3. RESPECT AND DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCES | 13 |
| 3.1 <i>Basic principles</i> | 13 |
| 3.2 <i>Skill development</i> | 13 |
| 4. INTERNAL RELATIONS | 15 |
| 4.1 <i>Behaviour of employees</i> | 15 |
| 5. EXTERNAL RELATIONS | 17 |
| 5.1 <i>Public administration relations</i> | 17 |
| 5.2 <i>Clients ad suppliers relations</i> | 17 |
| 5.3 <i>Gifts, benefits and favour promises</i> | 17 |
| 5.4 <i>Assets use and protection of the company</i> | 19 |
| 6. CONFLICT OF INTEREST | 21 |
| 7. USE AND DISCLOSURE OF INFORMATION | 23 |
| 8. TRANSPARENCY IN ACCOUNTING | 25 |
| 8.1 <i>Accuracy and transparency of official documents</i> | 25 |
| 8.2 <i>Registration and documents of transactions</i> | 25 |
| 8.3 <i>Accounting transparency</i> | 25 |
| 9. HEALTHCARE AND SAFETY PROTECTION | 27 |
| 10. INFORMATION REQUIREMENT | 29 |
| 11. PENALTY SYSTEM | 31 |

Il presente documento, denominato Codice Etico, fornisce i principi e le regole generali alle quali ISS INTERNATIONAL SpA si vuole attenere nel normale svolgimento della sua attività, nonché le linee guida da seguire nel recepimento del D.Lgs. 231/2001 in materia di "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

Costituiscono principi etici generali dell'Azienda i principi di trasparenza, correttezza, efficienza, spirito di servizio, collaborazione tra colleghi e valorizzazione professionale, concorrenza.

I principi etici generali informano l'operato di tutti i destinatari delle disposizioni del Codice.

Trasparenza. Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, chiarezza e completezza dell'informazione. L'osservanza di tale principio implica l'impegno a fornire le dovute informazioni, sia all'esterno che all'interno dell'Azienda, in modo chiaro e completo, adottando una comunicazione verbale o scritta, di facile e immediata comprensione e previa verifica dei requisiti dell'informazione stessa. Nelle informazioni rese nei confronti dei clienti, così come nella formulazione dei contratti, l'Azienda comunica in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento di condizioni paritetiche.

Correttezza. Il principio di correttezza implica il rispetto da parte di tutti, nell'espletamento nella propria attività lavorativa e professionale, dei diritti di ciascun soggetto coinvolto, al di là della mera osservanza della Legge e del Contratto di Lavoro.

Tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo della privacy. Ciò impone anche il rifiuto di qualsiasi situazione che crei discriminazione nei confronti del personale, o possibili conflitti di interesse tra l'Azienda e coloro che prestano la propria attività nell'interesse della medesima.

Efficienza. Il principio dell'efficienza richiede che in ciascuna attività lavorativa sia posta la migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività. Nelle prestazioni e nell'erogazione dei servizi dovranno sempre essere perseguiti l'impegno ad offrire un servizio adeguato alle esigenze del cliente e gli standard più avanzati di economicità nella gestione delle risorse impiegate.

Spirito di servizio. Il principio dello spirito di servizio implica la fondamentale condivisione della missione aziendale. Ciò comporta che ciascun destinatario delle disposizioni del Codice si ispiri costantemente, nei propri comportamenti, all'obiettivo ultimo di fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità, alle più eque condizioni economiche e normative, senza alcuna arbitraria discriminazione.

Valorizzazione professionale e collaborazione tra colleghi. Le risorse umane costituiscono il fattore fondamentale per lo sviluppo e la crescita delle attività aziendali e, su questo presupposto, l'Azienda ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

I comportamenti tra i dipendenti, a tutti i livelli e gradi di responsabilità, e tra questi ultimi e i collaboratori, sono costantemente e reciprocamente mirati ad agevolare la migliore prestazione possibile.

The Ethical Code provides principles and general rules which ISS INTERNATIONAL SpA wants to comply with in the ordinary course of its business, as well as guidelines to be followed in the implementation of the Decree. 231/2001 in the field of "administrative liability of legal persons, companies and associations without legal personality."

The general ethical principles of the Company are transparency, fairness, efficiency, spirit of service, collaboration with colleagues and professional growth, competition.

The general ethical principles inform the activities of all the recipients of the provisions of the Code.

Transparency. *The principle of transparency is based on the accuracy, clarity and completeness of information. His observance implies a commitment to provide the necessary information, both inside and outside the company, in a clear and comprehensive manner, taking a verbal or written communication, easy and immediate understanding and verification of requirements of the information itself. In the information provided to customers, as well as in the formulation of contracts, the Company communicates in a clear and comprehensible manner, always ensuring equal conditions.*

Integrity. *The principle of integrity entail observance for all parts, to fulfill the working activities and professional rights of each person involved, beyond the compliance within the Law and the Work Contract.*

This compliance is also intended in terms of privacy. This also requires the rejection of any situation that creates discrimination against staff or potential conflicts of interest between the company and those who provide their activities in the interests of the same.

Efficiency. *The principle of efficiency requires that each work is placed in the best professional quality according to the highest standards of each sector and activity profile. Performance and delivery of services should always be pursued commitment to offer a service tailored to the needs of the client and the highest standards of cost-in-use in the management of resources.*

Spirit of service. *The principle of the spirit of service implies the sharing of the corporate mission. This means that each recipient of the Code is constantly inspired, in his behavior, by the ultimate goal of providing a service of high social value and usefulness to the community, which should benefit from the highest standards of quality, equal economic and regulatory conditions, with no arbitrary discrimination.*

Professional development and collaboration. *Human resources are the key factor for the development and growth of business activities. The company protects and promotes their professional growth in order to increase the wealth of skills. The behaviors among employees, at all levels, is constantly and mutually designed to facilitate the best performances.*

Concorrenza. L'Azienda intende sviluppare il valore della concorrenza operando secondo principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

ISS INTERNATIONAL SpA ha ritenuto opportuno e necessario adottare ed emanare un Codice Etico che fornisca i valori cui deve essere improntata la condotta di tutti coloro che, ai vari livelli di responsabilità, concorrono con i propri atti allo svolgimento della sua attività, compresi i consulenti e/o collaboratori esterni comunque denominati.

Il Codice Etico rappresenta l'enunciazione dell'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Società rispetto a tutti i soggetti con cui entra in relazione per il conseguimento dei propri scopi istituzionali (fondatori, partecipanti, clienti e utenti, fornitori dipendenti, collaboratori, consulenti, istituzioni, collettività).

ISS INTERNATIONAL SpA promuove la creazione di un ambiente caratterizzato da un forte senso di integrità etica, nella ferma convinzione che ciò contribuisca in modo decisivo all'efficacia delle politiche e dei sistemi di controllo.

A tal fine ISS INTERNATIONAL SpA si impegna a:

- garantire la massima diffusione del Codice presso il personale e presso i terzi;
- assicurare l'aggiornamento costante del Codice, in relazione alla sua concreta efficacia ad al mutamento delle esigenze aziendali e della normativa vigente;
- garantire ogni possibile strumento conoscitivo e di chiarimento circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice;
- svolgere verifiche in ordine ad ogni notizia di violazione delle norme del Codice, valutando i fatti ed assumendo - in caso di accertata violazione - adeguate misure sanzionatorie;
- garantire da possibili ritorsioni di qualunque genere chi abbia fornito notizie di possibili violazioni del Codice garantendo, comunque, il diritto alla riservatezza dell'identità del segnalante.

Competition. *The Company aims to develop the value of competition operating according to the principles of correctness, fair competition and transparency for all market participants.*

ISS INTERNATIONAL SpA deemed appropriate and necessary to adopt an Ethical Code to provide the values that should guide the conduct of all those who contribute with their own actions to realize its activities, including consultants and/or external collaborators, at various levels of responsibility.

The Ethical Code is the utterance of rights, duties and responsibilities of the Company in respect of all those that comes in relation to the achievement of its institutional purposes (founders, participants, clients, and customers, suppliers, employees, consultants, institutions, community).

ISS INTERNATIONAL SpA promotes the creation of an environment characterized by a strong sense of ethical integrity, firmly convinced that it would give a decisive contribution to the efficacy of the policies and control systems.

For this purpose ISS INTERNATIONAL SpA is committed to:

- *ensure the widest possible diffusion of the Code among the staff and with third parties;*
- *ensure constant updating of the Code, in relation to its practical efficiency to the change of business' needs and local regulations;*
- *ensure every possible tool for understand and clarify the interpretation and implementation of the provisions of the Code;*
- *check on any notice of violation of the Code, considering the facts and assuming - in the case of proven violation - appropriate sanctions;*
- *ensure against any possible reprisals who has provided information regarding any possible violations of the Code, providing however, the right to keep confidentiality on their identity.*

Destinatari, ambito di applicazione e aggiornamento

I principi e le disposizioni del presente Codice Etico sono vincolanti per tutti i seguenti destinatari:

- soggetti che nell'ambito dell'organizzazione aziendale si trovano in posizione apicale (amministratori, dirigenti);
- soggetti che nell'ambito dell'organizzazione aziendale rivestono una posizione subordinata rispetto ai primi (dipendenti);
- collaboratori esterni che svolgono, direttamente o indirettamente, prestazioni connesse all'attività aziendale (consulenti, collaboratori esterni);
- partner, commerciali od operativi, di ISS INTERNATIONAL SpA che abbiano un ruolo in progetti ed operazioni; di seguito anche "Destinatari".

Tutti i Destinatari si impegnano a perseguire i propri obiettivi con lealtà, serietà, onestà, competenza e trasparenza, nell'assoluto rispetto delle leggi e delle normative vigenti.

È diritto/dovere di ciascuno rivolgersi ai propri superiori o all'Organismo di Vigilanza in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle norme del Codice Etico, nonché riferire tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi notizia inerente a possibili violazioni del Codice stesso, collaborando con le strutture deputate alla loro verifica.

Eventuali violazioni commesse da un proprio responsabile gerarchico devono essere riportate in forma scritta all'Organismo di Vigilanza o ad un responsabile appartenente alla propria struttura organizzativa di inquadramento e saranno trattate garantendo la riservatezza del segnalante.

Il controllo sull'applicazione del Codice Etico è demandato all'Area Risorse Umane. Laddove vengano rilevate violazioni queste verranno segnalate all'Organo Amministrativo e all'Organismo di Vigilanza affinché gli organi aziendali a ciò deputati possano adottare eventuali provvedimenti sanzionatori nei confronti del personale che ne abbia violato le norme.

Target, scope and update

The principles and provisions of this Ethical Code are binding on all of the following recipients:

- *persons in the Company organization in apical positions (directors, managers);*
- *persons in the Company organization lining a subordinate position compared with the first (employees);*
- *external collaborators who are directly or indirectly related to the business performances (consultants, contractors);*
- *commercial or operational partners of ISS INTERNATIONAL SpA that have a role in projects and operations; hereinafter the "Recipients".*

All recipients undertake to pursue their goals with loyalty, honesty, competence and transparency, in observance of laws and regulations.

It is a right/duty of each recipient to consult their superiors or the Supervisory Board in the event of a need for clarification on how to apply the rules of the Ethical Code, and promptly report to the Supervisory Board any information regarding any possible violations of the Code, collaborating with the departments responsible for their verification.

Any violations committed by its own hierarchy responsible must be reported in written form to the Supervisory Board or a responsible member of the organizational structure of supervision. It will certainly be treated guaranteeing the privacy of informants.

The responsible for the monitoring of the application of the Ethical Code is the Human Resources Area. If violations are detected they will be reported to the Administrative Body and to the Supervisory Board that will take any disciplinary measures against those people who have violated the rules.

3.1 Principi di base

Le risorse umane sono elemento indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo ed il successo di ogni impresa.

ISS INTERNATIONAL SpA, pertanto, pone particolare attenzione alla valorizzazione, alla tutela ed allo sviluppo delle capacità e delle competenze di tutti i propri dipendenti, affinché essi possano esprimere al massimo livello il proprio potenziale e la propria professionalità.

La Società offre a tutti i propri dipendenti pari opportunità di lavoro, in funzione delle rispettive caratteristiche professionali e delle capacità di rendimento, senza alcuna discriminazione. A tale scopo ISS INTERNATIONAL SpA, nel rispetto di tutte le leggi, regolamenti e politiche aziendali in vigore e tramite le funzioni competenti, si impegna a:

- selezionare, assumere, retribuire, formare e valutare i dipendenti in base a criteri di merito, di competenza e professionalità, senza alcuna discriminazione politica, sindacale, religiosa, razziale, di lingua e di sesso;
- assicurare un ambiente di lavoro in cui i rapporti tra colleghi siano improntati alla lealtà, correttezza, collaborazione, rispetto reciproco e fiducia;
- offrire condizioni di lavoro adeguate dal punto di vista della sicurezza e della salute, nonché rispettose della personalità morale di tutti, in modo tale da favorire rapporti interpersonali liberi da pregiudizi;
- intervenire in caso di atteggiamenti non conformi ai principi sopra esposti;
- combattere, in particolare, qualsiasi forma di intimidazione, ostilità, isolamento, indebita interferenza o condizionamento, molestia sessuale.

3.2 Sviluppo della professionalità

Nell'evoluzione del rapporto di lavoro, ISS INTERNATIONAL SpA favorisce lo sviluppo del potenziale e la crescita professionale di ciascuna risorsa prevedendo specifici programmi di formazione ed aggiornamento in relazione ai profili professionali e dalle potenzialità di ciascuno.

Al personale è richiesto di sollecitare l'acquisizione di nuove competenze e conoscenze, metodologie di lavoro, informazioni ai propri superiori, mentre ai responsabili delle aree si richiede di prestare la massima attenzione alla valorizzazione della potenzialità e predisposizione del proprio personale.

3.1 Basic principles

Human Resources are indispensable for the existence, development and success of any business.

ISS INTERNATIONAL SpA, therefore, pays particular attention to the promotion, protection and development of the skills and competences of all its employees so that they can express their own potential at the highest level and professionalism.

The Company offers to all employees equal employment opportunities, according to their professional features and performance capabilities, without any discrimination.

For this purpose ISS INTERNATIONAL SpA, in accordance with all applicable laws, regulations and corporate policies, through the relevant departments, is committed to:

- *recruit, hire, compensate, train and evaluate employees on the basis of merit, competence and professionalism, without any political discrimination, trade union, religious, racial, language and sex;*
- *ensure a work environment in which the relationships between colleagues are marked by loyalty, cooperation, mutual respect and trust;*
- *provide adequate working conditions in terms of safety and health, as well as respect of the moral personality of all, so as to facilitate interpersonal relationships free from prejudice;*
- *intervene if attitudes do not comply with the principles above;*
- *fight any form of intimidation, hostility, isolation, undue interference or influence and sexual harassment.*

3.2 Skill development

ISS INTERNATIONAL SpA encourages the development of potential and professional growth of each resource, providing specific training programs and updating related to the professional profiles and the potential of each employee.

The staff is required to demand the acquisition of new skills and knowledge, working methods and information to their superiors. The heads of the areas, instead, need to pay attention to the exploitation of the potential and preparation of his staff.

4.1 Norme di comportamento del personale

Il comportamento dei dipendenti nel perseguimento degli obiettivi e nella conclusione di ogni operazione deve essere ispirato ai principi di onestà, trasparenza, lealtà, integrità e correttezza, nel rispetto delle politiche aziendali, nonché delle leggi e dei regolamenti vigenti.

La convinzione di agire a vantaggio di ISS INTERNATIONAL SpA non può, in alcun modo, giustificare la tenuta di comportamenti in contrasto con i principi dettati dal presente Codice Etico, la cui generalizzata osservanza è di importanza fondamentale per il buon funzionamento ed il prestigio della Società.

Tale impegno deve valere anche per chiunque operi in nome e per conto di ISS INTERNATIONAL SpA.

Deve essere evitata ogni situazione o attività che possa condurre a conflitti di interesse o che potrebbe interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali.

Le informazioni acquisite dai dipendenti e/o consulenti nello svolgimento delle mansioni assegnate devono rimanere strettamente riservate e non devono essere diffuse all'interno e all'esterno dell'azienda se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

I dipendenti e/o consulenti dell'azienda devono utilizzare i beni dell'azienda esclusivamente in funzione dello svolgimento delle attività lavorative.

È fatto divieto di accettare, per sé o per altri, raccomandazioni, trattamenti di favore, doni o altre utilità da parte dei soggetti con i quali si entra in relazione, evitando di ricevere benefici che possano essere tali da pregiudicare l'imparzialità di giudizio.

Le decisioni assunte da ciascun dipendente e della direzione devono essere improntate sui principi di sana e prudente gestione nella consapevolezza che contribuiscono al raggiungimento dei positivi risultati aziendali.

Particolare attenzione deve essere prestata nel caso di attività svolte da personale dipendente che ricopre ruolo di pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio al fine di evitare abusi della propria qualità o dei poteri attribuiti per compiere omettere o ritardare atti del suo ufficio ovvero per compiere atti contrari ai suoi doveri d'ufficio.

4.1 Behaviour of employees

Behavior of employees in the pursuit of objectives and conclusion of each operation must be based on the principles of honesty, transparency, honesty, integrity and fairness, in accordance with corporate policies, applicable laws and regulations in force.

The belief of acting for the benefit of ISS INTERNATIONAL SpA can not, in any case, justify behaviors contrary to the principles of the Ethical Code, whose general observance is fundamental for the proper functioning and the prestige of the Company.

This commitment must also be applied to anyone acting in the name and on behalf of ISS INTERNATIONAL SpA.

Any situation or activity which could lead to conflicts of interest or that may interfere with the ability to make impartial decisions should be avoided.

Information acquired by employees and/or consultants in the performance of assigned tasks must remain strictly confidential. They must not be diffused within or outside the company in accordance with the applicable law and the Company procedures.

Employees and/or consultants should use the company's assets only according to the working activities.

It is forbidden to accept, for himself or for others, recommendations, preferential treatment, gifts or other benefits by the parties whereby a relationship is established, avoiding to receive benefits that may affect the impartiality of judgment.

Decisions taken by each employee and management team should be guided by the principles of prudent management in the awareness that they contribute to the achievement of positive business results.

Special attention should be paid in case of activities performed by employees who are in a Public Service positions, in order to prevent abuses of their powers, omit or delay any act contrary to his official duties.

5.1 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

Ai fini del presente codice per Pubblica Amministrazione si intendono gli Enti Pubblici, gli Enti concessionari di pubblico servizio, le persone fisiche o giuridiche che agiscono in qualità di pubblico ufficiale, incaricato di pubblico servizio, membro appartenente ad un Organo della Comunità Europea, di funzionario delle Comunità Europee o di funzionari o di Stato Estero, la magistratura, le autorità di pubblica vigilanza, ecc. Nell'ambito dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, è necessario prestare particolare cura nel non porre in essere atti in violazione delle prescrizioni di legge e del presente Codice Etico.

In particolare, è fatto espresso divieto di:

- indurre taluno in errore utilizzando artifici o raggiri ai fini di conseguire un ingiusto profitto in danno dello Stato, di altro ente pubblico o dell'Unione Europea.
- non operare nel rispetto della legge e della corretta pratica commerciale a fronte di gare, trattative, concessioni, licenze, ecc. e richieste di finanziamenti, contributi, sovvenzioni ed erogazioni dallo Stato od altro soggetto appartenente alla Pubblica Amministrazione; utilizzare o presentare dichiarazioni o documenti falsi ovvero omettere informazioni dovute per l'ottenimento di contributi, finanziamenti, mutui agevolati o altre erogazioni dello stesso tipo concesse o erogate dallo stato, da altri enti pubblici o dall'Unione Europea;
- destinare ad uso diverso un finanziamento ottenuto dallo stato, o da altro ente pubblico o dall'Unione Europea per favorire iniziative dirette alla realizzazione di opere o attività di pubblico interesse;
- alterare il funzionamento di un sistema informatico o telematico manipolando i dati o i programmi in esso contenuti ai fini di ottenere un ingiusto profitto e danneggiando lo Stato o altro ente pubblico;
- accettare denaro o altra utilità da pubblico ufficiale o incaricato del servizio pubblico a fronte di prestazioni non dovute. Chi riceva tali richieste dovrà sospendere ogni rapporto con essi e informare per iscritto l'Organismo di Vigilanza;

- offrire o promettere, anche indirettamente, denaro o altre utilità per omettere o ritardare atti o compiere atti contrari ai doveri d'ufficio del pubblico ufficiale o dell'incaricato del servizio pubblico (ai sensi dell'art. 357 c.p. sono pubblici ufficiali coloro i quali esercitano una pubblica funzione legislativa, giudiziaria o amministrativa, ai sensi dell'art. 358 c.p. sono incaricati di pubblico servizio coloro i quali, a qualunque titolo, prestano un pubblico servizio).

5.2 Rapporti con clienti e fornitori

I rapporti con i clienti e con i fornitori devono essere condotti con correttezza, trasparenza ed imparzialità da personale qualificato. La selezione dei fornitori deve avvenire esclusivamente sulla base di parametri obiettivi quali la convenienza, la qualità l'efficienza, ai fini della tutela del patrimonio di ISS INTERNATIONAL SpA.

5.3 Regali, benefici e promesse di favori

Nel corso della trattativa d'affari o rapporto commerciale sia con la Pubblica Amministrazione che con clienti e fornitori, occorre applicare criteri generali di correttezza, trasparenza ed integrità. Omaggi o inviti ad eventi, saranno consentiti nei termini di seguito riportati e soltanto se di modico valore ed autorizzati previamente dai propri superiori, nonché tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di ISS INTERNATIONAL SpA.

In particolare non devono essere:

- esaminate, proposte o promesse opportunità di impiego e/o commerciali che possono avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione o clienti/fornitori a titolo personale;
- offerte in alcun modo omaggi, dazioni, benefici anche indiretti, beni, servizi e prestazioni o favori non dovuti, che travalichino gli ordinari rapporti di cortesia o che eccedano un valore simbolico che abbia, comunque, un prezzo commerciale superiore ai € 100 (cento);

5.1 Public administration relations

For this Code purposes, Public Administration are considered Public Bodies, Public Service Authorities, Individuals or Legal Person acting as a functionary, attending a public service, a member belonging to a European Union Body, an European Union Official or Foreign Officials, Judiciary, Supervisory Board, etc.

In relations with the Public Administration, it is necessary to give special care in not putting in place acts contrary to what envisaged by law and this Ethical Code.

In particular, it is expressly forbidden to:

- *lead someone into error by using artifices or deception for the purpose of achieving an unfair advantage against the State, other Public Bodies or the European Union.*
- *non operate in compliance with law and of a proper business practice against competition, negotiation, concessions, licenses, etc. and requests for loans, contributions, subsidies or grants from the State or other part of the Public Administration; using or presenting false statements or false documents or omit information for the award of grants, loans, subsidized loans or other funds of the same type granted or provided by the State, other Public Bodies or the European Union;*
- *allocate for a different use a loan obtained by the state, or other Public Body or the European Union to promote initiatives aimed at the realization of public interest works or activities;*
- *affect the function of a computerized or telematic system by manipulating the data or programs contained therein in order to obtain an unfair advantage and damaging the state or another public entity;*
- *accept money or other benefits by a public official or from a public service agent against benefits not due. Who receives such requests must terminate all relations with them and inform in writing the Supervisory Board;*
- *offer or promise, even indirectly, money or other benefits to omit or delay acts or to perform contrary acts of the public official office duties or the public service (pursuant to Art. 357*

of the Penal Code are public officials those who perform a public legislative, judicial or administrative authority, in accordance with art. 358 of the Penal Code are public servants those who, for whatever reason, provide a public service).

5.2 Clients and suppliers relations

Clients and suppliers relations must be conducted with integrity, transparency and impartiality by qualified personnel.

The selection of suppliers must be made solely on the basis of objective parameters such as convenience, quality, efficiency, in order to protect the ISS INTERNATIONAL SpA assets.

5.3 Gifts, benefits and favour promises

Throughout business negotiations or business relationship with Public Administration, Clients and Suppliers, it is necessary to implement general principles of fairness, transparency and integrity.

Gifts or invitations to events, will be allowed in the terms set out below, and only if the value is small and previously authorized by their superiors, and they do not compromise ISS INTERNATIONAL SpA integrity and reputation.

In particularly it shouldn't be:

- *examined, proposed or promised employment opportunities and/or commercial business that may favor Public Administration employees or clients/suppliers on a personal basis;*
- *offered in any way gifts, dations, benefits even if indirect, goods, services and performances or undue favors, which exceed ordinary business courtesy or go beyond a symbolic value that has, however, a commercial price in excess of € 100 (one hundred);*

- sollecitate o ottenute informazioni riservate che possono compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti nonché arrecare benefici diretti o indiretti rilevanti per sé o per ISS INTERNATIONAL SpA.

- intraprese azioni volte ad influenzare impropriamente le decisioni della controparte.

In ogni caso i dipendenti o collaboratori di ISS INTERNATIONAL SpA. non devono accettare a qualsiasi titolo alcun bene o servizio, regalo, beneficio, prestazione o dazione che travalichi gli ordinari rapporti di cortesia, da soggetti esterni o interni ed in particolare a fronte dell'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti. Il dipendente che riceve da incaricati della Pubblica Amministrazione, clienti o fornitori doni o trattamenti di favore che travalichino gli ordinari rapporti di cortesia deve darne immediatamente notizia al proprio superiore o all'Organo di Vigilanza.

5.4 Uso e tutela dei beni aziendali

Tutti i dipendenti ed i collaboratori devono ricordare che i beni aziendali materiali ed immateriali messi a loro disposizione da ISS INTERNATIONAL SpA sono da utilizzare:

- con il massimo scrupolo ed in modo proprio, anche al fine di evitare danni a cose o a persone;
- evitando, per quanto possibile, sprechi, manomissioni od impieghi che possano comprometterne lo stato di efficienza o accelerarne il normale deterioramento;
- esclusivamente per scopi connessi e strumentali all'esercizio dell'attività lavorativa;
- evitando assolutamente - salvo quanto previsto da normative specifiche - l'utilizzo o la cessione dei beni stessi da parte di terzi o a terzi, anche temporaneamente.

Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono responsabili dell'utilizzo e della custodia dei beni concessi loro da ISS INTERNATIONAL SpA.

Anche le dotazioni ed applicazioni informatiche devono essere utilizzate nel rispetto di quanto sopra ed in particolare:

- seguendo attentamente le politiche di sicurezza e riservatezza aziendali;
- evitando assolutamente l'acquisizione, l'utilizzo o la trasmissione, in particolar modo se massiva, di informazioni e contenuti non attinenti all'attività lavorativa;
- non alterando le configurazioni hardware e software fornite da ISS INTERNATIONAL SpA.

Nel rispetto delle normative di legge vigenti, ISS INTERNATIONAL SpA effettua controlli ed attua misure al fine di impedire comportamenti non in linea con quanto citato.

Tutti i dipendenti devono anche operare al fine di ridurre il rischio di furti, danneggiamenti od altre minacce esterne alle risorse assegnate o presenti in Azienda, informando tempestivamente le Funzioni preposte in caso di situazioni anomale.

- *solicited or obtained confidential information that could compromise the integrity or reputation of both parties and cause significant direct or indirect benefits for themselves or for ISS INTERNATIONAL SpA;*

- *undertaken actions to improperly influence the decisions of the other party.*

ISS INTERNATIONAL SpA employees or consultants must not accept in any way any good or service, gift, benefit, or performance or dation that goes beyond the ordinary business practice, by external or internal, and particularly against the beginning of actions or behaviors aimed at encouraging such persons. The employee who receives from Public Administration Officers, Clients or Suppliers gifts or favors that exceed ordinary business courtesy must immediately notify it to the supervisor or to the Supervisory Board.

5.4 Assets use and protection of the company

All employees and consultants should be aware that company's tangible and intangible fixed assets made available by ISS INTERNATIONAL SpA are to be used:

- *with full scrupulously and in a proper way, in order to avoid damage to property or persons;*
- *avoiding as much as possible, waste, tampering or uses that can degrade the efficiency or accelerate the normal deterioration;*
- *exclusively for purposes related to work;*
- *completely avoiding - except as envisaged by specific legislation - the use or assignation of goods from or to third parties, even temporarily.*

All employees and consultants are responsible for the use and custody of goods granted by ISS INTERNATIONAL SpA.

Even the equipment and the software applications should be used in compliance with the above and in particular:

- *by carefully following security policies and confidentiality agreement;*

- *by completely avoiding the acquisition, use or transmission, especially if massive, of information and content not related to work;*

- *by not altering hardware and software configurations provided by ISS International SpA.*

In compliance with the regulations in force, ISS International SpA performs controls and implements measures to prevent behaviors that are not in line with what is mentioned.

All employees must also work to reduce theft risk, damage or other external threats to the allocated resources or present in the Company, promptly informing the relevant units in case of abnormal situations.

Tra ISS INTERNATIONAL SpA ed i propri amministratori e dipendenti a qualsiasi livello sussiste un rapporto di piena fiducia, nell'ambito del quale è dovere primario dell'amministratore e del dipendente utilizzare i beni dell'impresa e le proprie capacità lavorative per la realizzazione dell'interesse societario, in conformità ai principi fissati nel Codice Etico, che rappresentano i valori cui la Società si ispira.

In tale prospettiva, gli amministratori, i dipendenti ed i collaboratori a vario titolo di ISS INTERNATIONAL SpA devono evitare ogni situazione ed astenersi da ogni attività che possa contrapporre un interesse personale – diretto o indiretto – a quelli dell'azienda o che possa interferire ed intralciare la capacità di assumere, in modo imparziale ed obiettivo, decisioni nell'interesse dell'impresa.

Il verificarsi di situazioni di conflitto d'interessi, oltre ad essere in contrasto con le norme di legge e con i principi fissati nel Codice Etico, risulta pregiudizievole per l'immagine e l'integrità aziendale.

I destinatari sopra indicati devono quindi escludere ogni possibilità di sovrapporre o comunque incrociare, strumentalizzando la propria posizione funzionale, le attività economiche rispondenti ad una logica di interesse personale e/o familiare e le mansioni che svolgono o ricoprono all'interno della Società.

Eventuali situazioni di conflitto, ancorché potenziale, dovranno essere tempestivamente e dettagliatamente comunicate alla Società – nella figura del proprio superiore gerarchico e, se del caso, all'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/01 –. Il soggetto in potenziale conflitto dovrà astenersi dal compimento o dalla partecipazione ad atti che possano recare pregiudizio alla Società o a terzi ovvero anche comprometterne l'immagine.

Between ISS INTERNATIONAL SpA and its directors and employees at any level there is a complete trust relationship, within which is a primary duty of the administrator and the employee to use the Company's assets and their ability to work for the realization of the Company interest, in accordance with the principles of the Ethical Code, which represent the values which the Company is based.

In this perspective, ISS INTERNATIONAL SpA directors, employees and consultants must avoid any situation and refrain from any activity that could cause a personal interest - direct or indirect - to those of the Company or to interfere and disrupt the capacity to assume in an impartial and objective way decisions in the interest of the company.

The occurrence of interest conflicts, as well as being in conflict with the law and with the principles of the Ethical Code, is detrimental to Company's image and integrity.

Recipients listed above must therefore exclude any possibility of overlapping or crossing, exploiting their functional position, the economic activities corresponding to a logic of personal and/or family interest and the tasks they perform or hold within the Company.

Any conflict, even potential, must be promptly and in detail notified to the Company – in the person of their superior and, if necessary, the Supervisory Board pursuant to Legislative Decree 231/01 –. The person in potential conflict should refrain from taking or participating in any act that may cause harm to the Company or to third parties, or compromise the image.

Uso e divulgazione delle informazioni

ISS INTERNATIONAL SpA considera la diffusione di informazioni corrette, complete e veritiere su tutti i fatti aziendali – ed il mantenimento della dovuta riservatezza sugli stessi, quando necessario – quale presupposto per creare e conservare un rapporto di trasparenza e di fiducia con i propri portatori di interessi correlati e del mercato.

Conseguentemente, nella gestione delle informazioni, i dipendenti devono:

- conservare scrupolosamente e con il massimo riserbo tutte le informazioni aziendali di qualunque tipologia apprese nell'esercizio delle proprie funzioni;
- richiedere il consenso al trattamento dei dati personali, per le finalità comunicate.

In relazione alle informazioni in genere, i dipendenti devono:

- evitare un uso improprio o strumentale di quelle riservate in proprio possesso, né utilizzarle a proprio vantaggio e/o di quello dei familiari, dei conoscenti e dei terzi in genere;
- proteggerle dall'accesso di terzi non autorizzati, impedirne la diffusione a meno di specifiche autorizzazioni del Responsabile;
- non ricercare, o cercare di ottenere da altri, quelle non attinenti la propria sfera di competenza o funzioni;
- classificarle ed organizzarle in modo che sia possibile, per i soggetti autorizzati, accedervi in maniera agevole e traendone un quadro completo.

Ai Dipendenti non espressamente autorizzati, nelle forme e nei termini di cui al Decreto Legislativo n. 196 del 2003, avente per oggetto la tutela delle persone e dei dati personali, è vietato conoscere, registrare, trattare e divulgare i dati personali di altri dipendenti o di terzi.

Use and disclosure of information

ISS INTERNATIONAL SpA considers dissemination of accurate, complete and truthful information on all Company matters - and the maintenance of confidentiality of them, when necessary – as a condition to create and maintain a relationship of transparency and trust with its stakeholders and with the market.

Consequently, in managing information, employees must:

- preserve accurately and retain in the strictest confidence any type of all Company information learned in the course of its functions;
- claim permission to treatment of personal data for the reported purposes.

In relation to information in general, employees must:

- avoid improper or instrumental use of those reserved in their possession, or use for their own advantage and/or that of family members, acquaintances and others in general;
- protect access from unauthorized third parties, to prevent its spread unless than a specific authorization of the Responsible;
- not seek or attempt to obtain by others, those non-related to their field of competence or functions;
- classify and organize them so that it is possible for authorized persons to access easily and in order to draw a complete picture.

To the employees not expressly authorized, in the manner and within the period referred in Legislative Decree No. 196 of 2003, which relates to the protection of people and personal data, it is forbidden to know, record, process and disclose personal information of other employees or third parties.

8.1 Accuratezza e trasparenza della documentazione ufficiale

Tutti i documenti ufficiali volti a illustrare la situazione gestionale della società, devono essere redatti con la massima cura al fine di garantirne l'accuratezza e veridicità. Devono inoltre essere redatti in conformità delle leggi e normative vigenti.

Nella redazione dei predetti documenti, il personale ISS INTERNATIONAL SpA deve prestare la dovuta attenzione e mantenere quei comportamenti improntati a principi di correttezza, onestà e integrità che devono informare lo svolgimento delle attività professionali di propria competenza.

In ogni caso non sarà giustificata né giustificabile la tenuta/redazione di documentazione deliberatamente falsa o artefatta in modo da alterare significativamente la rappresentazione veritiera della situazione di ISS INTERNATIONAL SpA.

8.2 Registrazione e documentazione delle transazioni

Ogni operazione, azione e transazione della società deve essere adeguatamente registrata e documentata in modo da consentirne la verifica dei processi di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Ogni atto od operazione svolta dal personale dovrà essere supportata da documentazione adeguata, chiara e completa da conservare agli atti, in modo da consentire in ogni momento il controllo sulle motivazioni, le caratteristiche dell'operazione e l'individuazione dei soggetti che hanno eseguito l'operazione, che hanno concesso le autorizzazioni e che hanno effettuato le verifiche.

8.3 Trasparenza contabile

Tutte le funzioni aziendali sono tenute a prestare la massima collaborazione al fine di garantire registrazioni contabili corrette e tempestive. Le registrazioni contabili fondate su valutazioni economico-patrimoniali devono rispettare i criteri di ragionevolezza e prudenza.

Per ogni registrazione contabile deve essere conservata agli atti un'adeguata documentazione. Tale documentazione deve consentire di individuare il motivo dell'operazione che ha generato la rilevazione e la relativa autorizzazione. La documentazione di supporto deve essere archiviata e facilmente consultabile.

Chiunque venga a conoscenza di possibili omissioni, falsificazioni o irregolarità nella tenuta della contabilità deve darne immediata comunicazione al proprio superiore o in alternativa all'Organismo di Vigilanza.

8.1 Accuracy and transparency of official documents

All official documents are aimed to illustrate the management situation of the company. These must be edited with full caution in order to guarantee the accuracy and the veracity. It also must be written in accordance with laws and regulations in force.

In the editing of these documents the ISS INTERNATIONAL SpA staff must pay attention and maintain those behaviors, based on the principles of fairness, honesty and integrity that should inform the implementation of the professional activities within his own competence.

In any case it will not be justified or justifiable keeping/editing of documents deliberately false or artifact in way of significantly alter the true situation of ISS INTERNATIONAL SpA.

8.2 Registration and documents of transactions

Each operation, action and transaction of the company must be properly registered and documented in order to allow the decision processes, authorization and execution check.

Every act or transaction performed by the staff should be supported by appropriate, clear and complete documentation to be filed. All this in order to permit, at any time, a check on motivations, characteristics of the operation; identification of people who prepared, granted the authorization and carried out the checks.

8.3 Accounting transparency

All departments are required to give full collaboration in order to ensure accurate and timely accounting records. The accounting records based on economic and financial assessments must respect the criteria of reasonableness and prudence.

For each accounting record must be kept on record a proper documentation. This documentation must identify the reasons for the operation that generated the entry and its authorization. The supporting documentation must be filed and easily accessible.

Anyone who becomes aware of any omissions, falsifications or irregularities in the accounts must immediately notify to superiors or alternatively to the Supervisory Board.

Tutela della salute e della sicurezza

ISS INTERNATIONAL SpA, consapevole dell'importanza di garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, si impegna a promuovere e diffondere tra i propri dipendenti comportamenti responsabili, mettendo in atto le necessarie azioni preventive, al fine di preservare la salute, la sicurezza e l'incolumità di tutto il personale nonché dei terzi che frequentano i propri locali.

La cultura della salute e sicurezza viene diffusa in modo sistematico, attraverso momenti formativi e di comunicazione, e si realizza mediante un continuo aggiornamento delle metodologie e dei sistemi, alla luce delle migliori tecnologie disponibili, effettuando un'analitica valutazione dei rischi, delle criticità dei processi e delle risorse da proteggere.

Gli esponenti aziendali che ricoprono ruoli sensibili ai fini della salute e sicurezza si impegnano al rispetto delle norme e degli obblighi da questo derivanti in tema di prevenzione e protezione ponendosi, comunque, obiettivi di eccellenza che vanno oltre il mero adempimento, nella piena consapevolezza del valore rappresentato dalla salvaguardia delle condizioni di salute, sicurezza e benessere della persona.

Healthcare and safety protection

ISS INTERNATIONAL SpA, aware of the importance of ensuring the best conditions of health and safety at the workplace, is committed to promote and diffuse, among its employees, responsible behaviors, undertaking the necessary preventive actions in order to preserve health, safety and security of all staff and third parties who attend their premises.

The respect of health and safety is diffused systematically, by organizing training and communication, and is achieved through a continuous updating of methodologies and systems, considering the best available technologies, making an analytical risk assessment, critical of processes and resources to be protected.

Members of the Company holding sensitive positions for the purposes of health and safety are committed to compliance with the rules and obligations arising from this in terms of prevention and protection placing, however, the objectives of excellence that go beyond mere compliance, in full awareness of the value represented by the protection of the health, safety and welfare of the person.

Qualora qualsiasi Destinatario venga a conoscenza di situazioni, anche solo potenzialmente contrarie ai principi espressi dal presente Codice etico, che direttamente o indirettamente vadano a vantaggio di ISS INTERNATIONAL SpA o siano commesse nell'interesse della stessa, deve informare immediatamente l'Organismo di Vigilanza dandone comunicazione per iscritto, anche in via telematica, con esonero dal vincolo di osservanza dell'ordine gerarchico precostituito. La mancata osservanza del dovere d'informazione può essere sanzionata. Le segnalazioni ricevute sono rapidamente esaminate e trattate dall'Organismo di Vigilanza secondo quanto previsto dal Modello.

Le eventuali sanzioni vengono assunte e irrogate in base al sistema disciplinare previsto dal Modello Organizzativo.

I rapporti tra i dipendenti, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, lealtà e reciproco rispetto. Pertanto, è sanzionabile l'abuso del dovere di informazione disciplinato dal presente capitolo a scopo di ritorsione o meramente emulativo.

If any recipient is aware of situations, even potentially, contrary to the principles set out in this Ethical Code, which directly or indirectly work for the benefit of ISS INTERNATIONAL SpA or for its interest, must immediately inform the Supervisory Board by written communication, including electronically, with no obligation to the established hierarchy. Failure to comply with the duty to provide information can be sanctioned.

The reports received are quickly examined and treated by the Supervisory Board in accordance with the Model.

Any sanctions are taken and imposed on the basis of the disciplinary system Organizational Model.

The relationship between employees at all levels, must be based on the principles and behaviors of honesty, loyalty and mutual respect. Therefore, it is punishable abuse of the duty of information covered by this chapter for the purposes of blackmail or merely emulating.

Sistema sanzionatorio

Già dalle premesse del presente Codice Etico emerge con chiarezza il forte richiamo al rispetto preciso e puntuale di tutte le norme di legge da parte di ogni dipendente nello svolgimento della propria attività lavorativa.

La mancata ottemperanza alle stesse non può che comportare l'applicazione nei confronti del dipendente delle procedure sanzionatorie previste dalle norme stesse o da leggi ad hoc.

Il rispetto del Codice Etico, invece, deve nascere più che da un obbligo imposto dalla Società nei confronti dei propri dipendenti, dalla condivisione da parte degli stessi dei valori fondamentali che in esso sono enunciati.

Ciò non esclude, peraltro, il diritto/dovere di ISS INTERNATIONAL SpA di vigilare sull'osservanza del Codice Etico, ponendo in essere tutte le azioni, di prevenzione e di controllo, ritenute al suddetto fine necessarie od opportune.

La violazione delle norme del Codice Etico costituisce inadempimento alle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro o di collaborazione.

Pertanto, in caso di accertate violazioni, ISS INTERNATIONAL SpA interviene applicando le misure previste dal sistema sanzionatorio.

Tali misure, proporzionate alla gravità delle infrazioni commesse, sono applicate nel rispetto della procedura a tal fine predisposta, sempre che le infrazioni da cui discendono non costituiscano violazioni, oltre che delle norme del Codice Etico, anche di norme contrattuali e di legge.

In tal caso si applicano le sanzioni previste dalla normativa di riferimento.

Penalty system

By the premises of this Ethical Code clearly emerges the strong call for respect for all the rules of law, on the part of every employee in the course of their work.

Failure to follow them can only lead to the application towards the employee of the disciplinary procedures laid down by themselves or through special laws.

Compliance with the Ethical Code, rather than an obligation imposed by the Company towards of its employees, must bud from the sharing the same fundamental values which are set in it.

This does not exclude, however, the right/duty to ISS INTERNATIONAL SpA for supervising compliance with the Ethical Code, applying all the preventive measures and checks deemed necessary or appropriate to that purpose.

Violation of the Ethical Code is a failure of the primary obligations of employment or disciplinary offense, with all legal consequences, in order to preserve the employment relationship or collaboration.

Therefore, in case of proven violations, ISS INTERNATIONAL SpA operates by applying the measures provided for sanctions.

Those measures, proportionate to the gravity of the infringement, shall be applied in accordance with the procedure designed for that purpose, provided that the offenses to which they descend not constitute infringements, as well as the rules of the Ethical Code, including contractual and legal standards.

In such a case, the penalties provided by the relevant regulations will be applied.



ISS International SpA

Headquarters

Via Magna Grecia, 117 - 00183 - Rome - Italy

Phone: +39 06 4522821

Fax: +39 06 45200351

www.iss-international.it

ISS International is certified:

UNI EN ISO 9001 EA35

UNI EN ISO 9001 EA37

UNI EN ISO 14001

BS OHSAS 18001