



POLITICA SGQ

All. "B" al Manuale della Qualità

	IDONEITÀ	ADEGUATEZZA
Riesame (<i>Data e Firma</i>)	22/04/2021 _____	22/04/2021 _____
Approvazione (<i>Data e Firma</i>)	22/04/2021 _____	22/04/2021 _____
Livello di riservatezza	Riservato tra le parti	
Parti interessate	Direzione, Auditor interni, Dipendenti e collaboratori, Organismi di certificazione	

CRONOLOGIA DELLE VERSIONI

DATA	REVISIONE	CREATA DA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
15/04/2021	1.0	Gianmauro Calligaris	Prima stesura
22/04/2021	1.1	Gianmauro Calligaris	Modifiche ed implementazioni

RIFERIMENTI ALLE NORME

NORME	RIFERIMENTO PUNTUALE
UNI EN ISO 9001:2015	Paragrafo 5 "LEADERSHIP" Sotto paragrafo 5.2 "Politica"

SOMMARIO

1. CAMPO D'APPLICAZIONE, SCOPO E DESTINATARI	3
2. PRINCIPI	3
A. MISSION AZIENDALE	3
B. VISION AZIENDALE	3
3. POLITICA	3
A. RIFERIMENTO	3
POLITICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	3
POLITICA DEI REQUISITI DEI CLIENTI PER I SERVIZI	4
POLITICA DEI REQUISITI PER I SERVIZI	4
POLITICA DEL RISPETTO DEI REQUISITI DI DIRETTIVE, NORME, REGOLAMENTI E LEGGI APPLICABILI	4
POLITICA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE	4
POLITICA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE	4
POLITICA PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO	4
4. IMPEGNI	4

1. CAMPO D'APPLICAZIONE, SCOPO E DESTINATARI

Lo scopo del presente documento è quello di descrivere la Politica del sistema di gestione per la qualità (SGQ) di Si.TEK Informatica Srl.

Si.TEK Informatica Srl ha deciso di conformare i propri processi per la qualità allo standard UNI EN ISO 9001:2015 per quanto concerne:

Progettazione, erogazione, manutenzione, monitoraggio e protezione di servizi datacenter:

- **Datacenter (Housing, Hosting)**
- **Soluzioni Cloud oriented in modalità IaaS, PaaS e SaaS**
- **Backup, Disaster Recovery e Business Continuity con relativa assistenza specialistica**
- **Sicurezza gestita (firewall, antispam, web application firewall, antiDDoS)**
- **Web Hosting**
- **Posta Elettronica convenzionale**
- **Archiviazione in cloud**
- **Videoconferenze**
- **Server fisici e virtuali**

2. PRINCIPI

I principi permanenti alla base della "Politica Aziendale" dell'azienda sono quelli riportati nel Manuale della Qualità. Tali principi mirano al governo e al controllo dei processi aziendali, nell'ambito di un miglioramento continuo, per il raggiungimento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.

Per l'attuazione efficace dei criteri della suddetta norma, sono indispensabili la condivisione, il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale nonché il rispetto dei requisiti di direttive, norme, regolamenti e leggi applicabili.

A. MISSION AZIENDALE

Si.TEK Informatica è una realtà importante nell'universo dell'erogazione dei servizi relativi al cloud computing. Partendo dal cliente e dalla sua esigenza, Si.TEK fornisce soluzioni all'avanguardia in grado di garantire i livelli di performance e sicurezza più elevate mantenendo un ottimo rapporto qualità/Prezzo e affrontando con accuratezza e minuziosità tutte le fasi di implementazione del servizio, dalla progettazione dell'offerta più congeniale all'assistenza continua nel tempo.

B. VISION AZIENDALE

Si.TEK vuole essere leader nello sviluppo, nella conduzione, nella gestione e nel supporto di soluzioni relative al modo del cloud computing.

Per raggiungere questi ambiziosi quanto importanti obiettivi Si.TEK, anche attraverso il costante monitoraggio delle esigenze e delle aspettative del mercato di riferimento, si propone di:

- conservare la posizione di leadership nel mondo del cloud computing;
- essere il principale riferimento nel mercato dei sistemi e degli impianti relativi ai servizi datacenter;
- continuare ad espandere la propria presenza nel campo dei servizi tecnologici;
- mettere al primo posto i clienti creando valore aggiunto per i propri utenti: Si.TEK si propone di raggiungere questo scopo attraverso la ridefinizione continua e il rafforzamento della propria struttura non solo tramite la ricerca di prodotti all'avanguardia in grado di garantire livelli di sicurezza sempre più elevati ma anche attraverso la costante ricerca della soddisfazione complessiva delle parti coinvolte (i clienti, i fornitori e il proprio personale) nel pieno rispetto della società e dell'ambiente e conservando al contempo un buon rapporto qualità/prezzo.

3. POLITICA

A. RIFERIMENTO

La politica aziendale costituisce una guida precisa per tutti coloro che sono preposti a compiti decisionali. Fornisce, con obiettivi e indirizzi, l'ambito entro cui opera il Sistema di Qualità aziendale ed esprime la volontà dell'azienda di conseguire quanto prefissato.

L'azienda è molto sensibile alla soddisfazione del cliente. Essa è perseguita attraverso la pianificazione dei processi e dei relativi controlli secondo gli standard definiti.

Anche nel prossimo futuro proseguiranno le indagini di customer satisfaction rivolte a conoscere il giudizio dei clienti sull'organizzazione nel suo insieme e sul servizio di assistenza tecnica esterna prestato.

Da questo lavoro si ottengono informazioni utili per stabilire eventuali azioni da intraprendere, influenzando i piani di miglioramento.

POLITICA DEI REQUISITI DEI CLIENTI PER I SERVIZI

L'azienda persegue l'analisi dei requisiti contrattuali per una corretta comprensione delle richieste e dei bisogni del cliente. Da un'analisi completa e approfondita risultano tutti gli elementi d'ingresso per un corretto governo del Processo Commerciale, Progettazione e realizzazione del servizio;

POLITICA DEI REQUISITI PER I SERVIZI

La politica dell'azienda prevede la vendita e la realizzazione di servizi che soddisfino appieno i requisiti delle normative vigenti, assicurando al cliente gli standard previsti. A tal fine sono significative le certificazioni ottenute: ISO/IEC27001:2013, ISO/IEC27017:2015, ISO/IEC27018:2019

POLITICA DEL RISPETTO DEI REQUISITI DI DIRETTIVE, NORME, REGOLAMENTI E LEGGI APPLICABILI

Il costante impegno rivolto all'aggiornamento normativo è posto a garanzia della presente Politica Aziendale.

È perseguito a tutti i livelli (giuridico, tecnico, fiscale, ambientale, ecc.) al fine, oltre di adempiere gli obblighi previsti, di offrire consulenza e servizi aggiuntivi finalizzati a un più costruttivo e fidelizzante rapporto con il cliente.

POLITICA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE

La politica della gestione delle risorse tiene in considerazione i seguenti aspetti principali:

- Le persone (coinvolgimento, incarichi, addestramento, formazione, qualificazione, sicurezza sul lavoro, compensi e incentivi);
- I Luoghi e le Infrastrutture (edifici, spazi di lavoro e servizi connessi, attrezzature, apparecchiature, software, ecc.);
- Gli Ambienti di lavoro.

Avendo già parlato dell'importanza del coinvolgimento degli addetti, la Politica Aziendale non prescinde dalla considerazione personale dei singoli dipendenti. Questa si manifesta attraverso una ponderata corresponsione di superminimi e incentivi legati alle mansioni, alle responsabilità e all'andamento economico.

L'Alta Direzione assicura ai vari settori la disponibilità di personale adeguatamente formato e aggiornato professionalmente, attraverso la predisposizione dei piani d'addestramento.

E' intenzione dell'azienda offrire ai propri collaboratori una formazione adeguata allo svolgimento delle mansioni affidate, nonché attrezzature e dotazioni personali efficienti, che possano garantire un lavoro affidabile e sicuro, nel pieno rispetto delle normative. L'importanza di offrire luoghi e ambienti di lavoro idonei, puliti e confortevoli, è tenuta in alta considerazione.

POLITICA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE

La gestione finanziaria dell'azienda prevede l'acquisizione di risorse esterne attraverso i consueti canali bancari come l'affidamento per scoperti di conto corrente, gli anticipi commerciali, i finanziamenti, i leasing, i noleggi per l'acquisizione di cespiti e quanto ritenuto opportuno di volta in volta per le singole esigenze specifiche.

Per ridurre l'incidenza dei relativi oneri, la Direzione Amministrazione e Finanza tiene sotto costante controllo la corretta applicazione degli accordi e delle condizioni praticate dagli Istituti di credito.

POLITICA PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'azienda si prefigge il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità utilizzando il presente documento (completo degli obiettivi), le verifiche ispettive, la raccolta e l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive, i riesami della Direzione e tutto ciò ritenuto opportuno.

4. IMPEGNI

È a cura della Direzione verificare periodicamente l'applicazione e l'efficacia del Sistema attraverso le riunioni periodiche e le evidenze oggettive contenute nei verbali.

La Direzione si impegna inoltre a valutare periodicamente i rischi aziendali in ambito di business, pianificando, qualora necessario, azioni mirate a contrastare gli effetti che ne possono derivare.

La Politica per la Qualità deve essere ben compresa dalle persone all'interno dell'azienda e dai partner.

Per far comprendere i presupposti e i principi che costituiscono il fondamento della Politica per la Qualità, la Direzione e le funzioni preposte utilizzano corsi di formazione/informazione, incontri e approfondimenti. Comprendere la Politica è indispensabile per un corretto governo dell'intero Sistema di Gestione Qualità e per contare su un adeguato coinvolgimento delle persone. Essere consapevoli dell'importanza e della funzione del proprio lavoro, nell'ambito del processo globale dell'organizzazione, porta a svolgere con maggior coscienza le proprie mansioni e a relazionarsi in modo più costruttivo e collaborativo.

Per l'attuazione efficace di tutti i criteri presenti nella norma, sono indispensabili la condivisione, il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale.

La presente Politica, resa disponibile in Azienda e pubblicata sul sito internet al fine di darle la massima diffusione, verrà rivista ed aggiornata dalla direzione di Si.TEK Informatica Srl ogniqualvolta si verifichino avvenimenti e cambiamenti sostanziali e verrà analizzata ad ogni Riesame della Direzione.