

## **POLITICA PER LA QUALITÀ E DI BUSINESS CONTINUITY**

### **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La politica è la dichiarazione attraverso la quale la Direzione aziendale attesta il suo impegno nel miglioramento della qualità dei servizi e dei prodotti, con l'intento di perseguire la soddisfazione dei clienti. Inoltre, SERSIS desidera contraddistinguersi per essere una azienda resiliente che garantisce la continuità produttiva.

Tale documento indica in sostanza quale "missione" si è data l'Azienda in tema di qualità e di *business continuity* e si concretizza mediante la definizione di appropriati e misurabili obiettivi.

La politica per la qualità si applica a tutte le attività svolte dall'Azienda.

### **2. COMPITI E RESPONSABILITÀ**

Il Datore di Lavoro è responsabile dei contenuti della politica, della sua emanazione, diffusione, attuazione e aggiornamento.

### **3. LA POLITICA**

SERSIS vuole essere riconosciuta globalmente per l'eccellenza dei prodotti e servizi offerti in ambito informatico, l'elevata qualità nella progettazione di software informatici, tra cui anche siti internet per privati e professionisti, nonché una assistenza attenta e tempestiva.

SERSIS ambisce a rispondere appieno alle richieste del cliente, consigliandolo a ricercare le soluzioni più idonee, realizzando, se necessario prodotti personalizzati e seguendolo attentamente nella fase post-vendita.

L'obiettivo dell'azienda è di creare un rapporto di fiducia con il cliente che passa dalla sua soddisfazione nonché dall'essere costantemente seguito anche dopo il rilascio del prodotto.

La Società è, attualmente, uno dei punti di riferimento nel campo dell'informatica in Veneto. Le sue linee direttrici per il futuro si articolano su due architravi: mantenere una clientela (principalmente composta da privati, professionisti ed aziende) fidelizzata nel tempo ed, al contempo, espandersi su nuove aree e zone di mercato, specialmente del Nord d'Italia.

SERSIS desidera essere anche una realtà resiliente e a tal scopo ha sviluppato procedure e mette in atto azioni che permettono di rispondere prontamente a eventuali incidenti, disastri o inconvenienti. L'epidemia mondiale da Covid-19 ci ha insegnato che bisogna essere pronti a rispondere alle emergenze, essere plastici nel modo di pensare e di agire, cambiare rapidamente le strategie. Solo così si risulterà vincenti.

L'obbiettivo è di essere vicini ai nostri clienti, di risolvere i loro problemi e di aiutarli ad affrontare le difficoltà che attraversano. A tale scopo le tecnologie informatiche si sono dimostrate eccellenti per ridurre le distanze e per continuare a lavorare anche nei momenti di difficoltà.

SERSIS, quindi, desidera essere ricordata per l'affidabilità dei propri servizi e dei propri prodotti e pertanto pone in essere tutte le strategie possibili per garantire una buona continuità operativa.

La Direzione Aziendale si impegna a sviluppare un Sistema di Gestione per la qualità e di *business continuity* come parte integrante della propria organizzazione lavorativa, con l'obiettivo di mantenere e migliorare le proprie prestazioni in tema di qualità del prodotto e dei servizi.

In particolare per l'Azienda è fondamentale dedicare al cliente una sempre maggiore attenzione, rispondendo alle esigenze di ciascuno con professionalità e in tempi soddisfacenti.

In specie, SERSIS ha l'obbiettivo di fornire prodotti e servizi di elevata qualità nel campo dell'informatica, anche interamente ideati dalla stessa Azienda, quali software informatici finalizzati a risolvere specifiche problematiche del cliente o a velocizzare e semplificare alcuni suoi processi aziendali. L'Azienda al fine di realizzare detta *mission* delinea periodicamente nel sistema di gestione per la qualità gli obiettivi che intende raggiungere, considerando con attenzione anche i fattori interni ed esterni che possono incidere sul loro raggiungimento. Inoltre, attraverso una analisi accurata, designa come rispondere a problematiche di continuità operativa. Lo scopo principale, in realtà, è quello di prevenire le problematiche e di garantire un livello qualitativo sempre eccellente.

Come già accennato, i mesi appena trascorsi sono stati segnati dalla gravissima pandemia da Covid-19 che ha colpito non solo l'Italia ma il globo intero. Essa si è riverberata sull'Azienda lungo due assi portanti: l'impatto economico che ha coinvolto una parte significativa della clientela di SERSIS costituita da un tessuto di piccole e medie aziende e dall'altro la necessità di garantire la sicurezza del personale di SERSIS, limitando la diffusione del contagio.

Sul primo aspetto, si può affermare l'impegno profuso nell'operare con le nuove tecnologie nonostante le difficoltà di alcuni clienti di comprendere l'agilità di tali mezzi di *smart-working* e pertanto l'emersione di una marcata diffidenza nell'operare a distanza. SERSIS è, tuttavia, convinta che la tecnologia rappresenti la strada per il futuro, perciò è forte l'impegno dell'Azienda e, soprattutto, del personale nel veicolare i pregi portati dall'utilizzo dei mezzi tecnologici che permettono di evitare situazioni potenzialmente pericolose per la salute ma, allo stesso tempo, di compiere molte delle operazioni che si effettuano in presenza, garantendo quindi una continuità lavorativa importante.

Quanto al secondo aspetto, SERSIS ha adottato misure sanitarie e protocolli aziendali per prevenire la diffusione del contagio tra i dipendenti; al proposito l'Azienda ha cercato di elevare il più possibile gli standard di sicurezza, ponendosi al di sopra di quanto richiesto dalle prescrizioni normative.

L'Azienda è consapevole che per realizzare quanto delineato nelle pagine precedenti è fondamentale non solo la Direzione che, svolge un ruolo primario nel dettare le linee portanti, ma tutto il personale che in modo coeso deve condividere i valori aziendali e gli obiettivi: per tali ragioni SERSIS crede nel valore della formazione, della consapevolezza, della crescita di ciascuno. A tal scopo vengono realizzati corsi, tenute riunioni, momenti d'incontro in cui ciascuno è invitato a proporre soluzioni ed idee.

La verifica dell'attualità della Politica, nonché dell'opportunità di modificarla, avviene periodicamente e contestualmente al "Riesame della Direzione".

La politica è diffusa mediante pubblicazione della stessa sul sito internet aziendale.

Ultima modifica: 03 agosto 2021

LA DIREZIONE