

POLITICA TRADE AND RENTAL

La Direzione dell'Azienda è consapevole che il vero valore dell'azienda è la capacità di capitalizzare il cliente e tutte le parti interessate, pertanto si impegna affinché i servizi richiesti, le esigenze e le aspettative del cliente vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti, analizzate ed infine soddisfatte nei servizi/prodotti utilizzando le piattaforme ed il personale più idoneo, assicurando un'attenta gestione del rischio e la comunicazione trasparente con i portatori di interesse.

L'azienda si impegna a garantire nel tempo un'offerta innovativa di servizi informatici (forniture, help desk, assistenza e manutenzione) ai costi, ai livelli di servizio, con la continuità e l'adeguata sicurezza delle informazioni nel rispetto della classificazione e dell'utilizzo definito, in piena conformità al Regolamento (UE) 2016/679.

In particolare, nell'ambito della Sicurezza, Trade And Rental, garantisce gli asset del cliente in termini di "Riservatezza, Integrità, Disponibilità e Continuità", nel rispetto dei vincoli delle infrastrutture "non proprietarie" erogando formazione periodica i propri dipendenti e, se richiesto, agli utilizzatori.

La possibilità di acquisire vantaggi competitivi sul mercato risulta oggi sempre più condizionata dalle prestazioni offerte in termini di Qualità ed Innovazione e per tale ragione la Direzione ha deciso di ampliare la certificazione ISO9001:2015 alla formazione e di integrare la certificazione di qualità con la certificazione del sistema di gestione dei servizi in accordo alla ISO/IEC 20000:2018.

Allo scopo di mantenere un servizio in linea con le aspettative, viene richiesta al cliente, in seguito al servizio erogato, una valutazione di merito sulla percezione della prestazione, che costituisce la base di eventuali azioni di miglioramento. Attraverso tale attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato le eventuali non conformità del prodotto/servizio e l'insoddisfazione del cliente sui prodotti finiti, potendo così individuare azioni correttive immediate e pianificare le azioni di miglioramento.

Ogni servizio contrattualizzato viene descritto da un piano qualità ed inserito nel catalogo dei servizi, evidenziando le caratteristiche tecniche, gli strumenti utilizzati, i livelli di servizio, la configurazione, la continuità, gli skill del gruppo di lavoro, la comunicazione con i portatori di interesse e gli eventuali rischi.

Almeno una volta l'anno il catalogo dei servizi viene riesaminato, per valutare l'efficacia della programmazione dell'anno precedente e per garantire il superamento di eventuali disservizi ed il miglioramento e la valutazione delle attività programmate nel piano precedente.

Villa Adriana Tivoli, 02/04/2020