IL CONTESTO

Sirius Technology s.r.l. (di seguito indicata come "**Sirius**") opera nel mondo delle telecomunicazioni.

Propone alla propria clientela soluzioni complete comprensive di prodotti affermati a livello internazionale con i relativi servizi, e volte all'ottimizzazione dei processi trattati e all'innalzamento dell'efficienza aziendale.

In tale ottica Sirius Technology si pone ai propri Clienti come partner attraverso la condivisione di obiettivi e opportunità, mantenendo come prioritario l'impegno all'imparzialità, alla trasparenza, alla riservatezza e alla competenza nei servizi erogati e nello sviluppo e attuazione del Sistema di gestione conforme allo standard UNI EN ISO 9001

Il **contesto** è definito dalle attività sotto elencate:

Progettazione ed erogazione di servizi integrati voce, dati, accesso internet, housing, hosting, servizi cloud sul modello IaaS, PaaS e SaaS, assistenza e supporto.

La **mission aziendale di Sirius** è quella di soddisfare le esigenze delle PMI, delle grandi aziende e delle pubbliche amministrazioni attraverso la fornitura di connettività Internet ultrabroadband, telefonia fissa, servizi cloud e soluzioni IT. La continua ricerca del miglioramento tecnologico e il costante rafforzamento dell'infrastruttura offrono al cliente finale servizi di qualità, mirati a soddisfare i bisogni di aziende moderne e in continua espansione.

LA POLITICA

La Politica di riferimento di **Sirius** è principalmente:

- Soddisfare le aspettative dei propri **Clienti**
- Impegno costante in merito all'applicazione della norma ed al **miglioramento continuo**
- Impegno nella buona pratica professionale: qualità, rispetto dell'ambiente, della sicurezza e dell'etica del lavoro, mantenimento di idoneità ed efficacia dei servizi offerti
- Impegno della Direzione nel mettere a disposizione **risorse** umane, strumentali ed economiche, atte a perseguire gli obiettivi di miglioramento promuovendo ogni azione diretta a proteggere la salute delle risorse umane e l'ambiente, sia nella gestione delle attività di sede, sia nel contenuto dei servizi erogati.
- **Formare** ed addestrare il personale coinvolto nei processi aziendali nel rispetto di procedure operative e di documentazione di qualità richiedendone una stretta osservanza. A questo fine viene effettuato un monitoraggio costante della formazione-addestramento, delle conoscenze tecniche, delle capacità, dell'esperienza di ciascun membro del proprio personale coinvolto nelle attività operative, verbalizzandone gli esiti
- Gestire correttamente le risorse necessarie per l'adeguamento e l'aggiornamento della strumentazione nonché per il mantenimento delle stesse su elevati livelli di efficienza, garantendo le necessarie periodiche manutenzioni e tarature.
- Rappresentare un punto di riferimento in grado di offrire prestazioni di elevato valore e sempre conformi ai criteri di qualità, affidabilità e omogeneità previsti dalle normative tecniche nazionali ed internazionali di settore.
- Assicurare che sia compiuta, e rivista annualmente, una **analisi del contesto e del rischio del business aziendale**
- Sviluppare **politiche commerciali** trasparenti, eque e non discriminatorie
- Effettuare un monitoraggio costante su aspetti che influenzano la fiducia e l'affidabilità dei servizi erogati attraverso un controllo sui principali indicatori (non conformità, reclami, ecc.);
- Impegno nel rispettare le leggi, i regolamenti e gli altri requisiti applicabili e sottoscritti

L'obiettivo principale che Sirius intende perseguire è quello di migliorare continuamente le prestazioni dei propri processi aziendali. Ciò si sviluppa attraverso la definizione dei seguenti obiettivi strategici:

L'Area qualità
Continuo miglioramento della Qualità del servizio attraverso il mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001.2015 e continuo soddisfacimento del Cliente e di tutte le Parti interessate.

L'Area Marketing – commerciale
Ricerca continua di nuovi clienti e fidelizzazione di quelli esistenti proponendo sempre servizi più aggiornati

L'Area Manutenzioni
Mantenimento efficienza strutture e attrezzature.

Per lavorare su tali obiettivi, e porre in pratica la suddetta Politica, **Sirius** ritiene indispensabile l'adozione dei seguenti **strumenti**:

- l'organica e chiara definizione dei **compiti e responsabilità** di tutto il personale che esegue, verifica e dirige attività rilevanti ai fini della qualità;
- la completa e precisa definizione delle **caratteristiche dei servizi** da realizzare, in linea con le normative e le leggi vigenti, le specifiche contrattuali esplicite ed implicite del cliente;
- l'accurata **pianificazione delle attività da compiere**, l'esecuzione di tali attività in conformità alla pianificazione, l'attiva sorveglianza sul loro svolgimento e l'efficace comunicazione delle informazioni necessarie al loro coordinamento;
- migliorare la trasmissione e la **comunicazione** e l'informazione su tutti i processi aziendali
- l'accurata pianificazione di attività di sensibilizzazione, informazione ed addestramento di tutto il **personale** sulle problematiche della Qualità e della Sicurezza delle Informazioni, nonché della sicurezza sul posto di lavoro; a questo scopo vengono svolti con regolarità incontri informativi e formativi con dipendenti e collaboratori e ne viene verificata l'efficacia.
- la **ricerca di fornitori** stabilmente affidabili in grado di fornire prodotti e servizi adeguati alla qualità dei servizi finali, fornitori che operino anch'essi nel rispetto dell'etica del lavoro e delle normative vigenti.
- la rilevazione continua del livello di **soddisfazione dei clienti**;
- cercare di acquisire infrastrutture di proprietà per FTTH in modo da poter intervenire tempestivamente in caso di guasto senza dover attendere l'intervento di ditte appaltatrice e rendere un migliore e maggiornamente veloce servizio ai Clienti business.

Inoltre **Sirius** nel perseguire la propria missione, mantiene attivo un sistema di valori **dell'etica aziendale**, valori che costituiscono la base del suo operare e che concorrono a formare le strategie, i principi organizzativi, i progetti di sviluppo, i comportamenti e le prassi Aziendali. Tali valori possono essere sintetizzati come segue:

- **Valore della persona**: tutte le persone che hanno rapporti con **Sirius** sono trattate con rispetto, attenzione, senso di partecipazione e comprensione.
- **Ruolo Sociale dell'Azienda**: **Sirius** opera tenendo ben presente il ruolo sociale che svolge. Nei limiti delle proprie possibilità contribuisce allo sviluppo economico, dà lavoro a persone e crea posti nuovi di lavoro e sviluppa le competenze e la professionalità dei propri dipendenti
- **Partnership e cooperazione**. Il valore della cooperazione si riflette in tutti gli ambienti in cui viene a trovarsi la **Sirius** e cioè verso il rapporto con i Clienti, i Fornitori, la Concorrenza al di là degli aspetti puramente concorrenziali di mercato, i Portatori di interessi. Tali valori sono condivisi da tutto il personale.

I principi etici si realizzano attraverso l'applicazione dei seguenti requisiti fondamentali:

- Il rispetto dei diritti umani.
- il rispetto dei diritti dei lavoratori.
- Il rispetto delle garanzie e il mantenimento delle migliori condizioni di **sicurezza** ed igiene per i lavoratori, ai sensi della normativa cogente TU81/2008, assicurando allo scopo idonea formazione ed informazione.
- Il rispetto e la valorizzazione delle risorse umane.
- La conformità a leggi nazionali, altre leggi applicabili e altri requisiti sottoscritti
- Viene garantito il rispetto del diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva, il diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto, il diritto alla parità di salario tra uomo e donna a parità di mansione svolta, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, l'esclusione di ogni forma di prestazione lavorativa non

volontaria, l'impegno a non appoggiare né intraprendere punizioni corporali, coercizione mentale o fisica e violenza verbale.

- **Sirius** garantisce inoltre una costante attenzione ai bisogni e alle aspettative di tutti gli interlocutori coinvolti nelle attività, assicura la massima disponibilità al soddisfacimento delle aspettative dei lavoratori e delle loro esigenze, assicura una continua valutazione delle loro indicazioni e/o proposte ed un dialogo aperto e costruttivo per l'individuazione di progetti ed obiettivi di reciproca soddisfazione.

È politica dell'Azienda, in aderenza a tutte le leggi e normative esistenti, offrire **pari opportunità** di impiego a tutti gli individui che posseggano i requisiti previsti dalle mansioni da svolgere amministrando in modo imparziale le politiche, i programmi e le procedure di gestione del personale, inerenti a tutti gli aspetti del rapporto di lavoro quali ad esempio selezioni ed assunzioni, assegnazione degli incarichi, promozioni, trasferimenti, risoluzioni, politiche salariali, programmi di addestramento. I supervisori sono responsabili della attuazione e dell'amministrazione di questa politica finalizzata ad evitare ogni forma di discriminazione illegittima nell'ambiente di lavoro ed alla identificazione e risoluzione di qualsiasi problema in materia. È inoltre politica aziendale:

- sviluppare, coerentemente a quanto previsto dalle vigenti normative, forme di organizzazione delle prestazioni lavorative tali da consentire un bilanciamento fra le esigenze aziendali e familiari dei dipendenti;
- favorire in azienda relazioni lavorative rispettose dei principi enunciati nella politica sui comportamenti in ambiente di lavoro;
- predisporre adeguate postazioni di lavoro che consentano ai disabili di svolgere le funzioni essenziali previste dalle loro mansioni;
- favorire pari opportunità di impiego fra uomini e donne anche attraverso l'adozione di programmi di addestramento e di sviluppo che ne facilitino una equa rappresentanza nell'organizzazione.
- enfatizzare la responsabilità del Management su tali materie a tutti i livelli dell'organizzazione.

Prevede inoltre l'attenzione verso la **tutela ambientale** e la ricerca del miglioramento continuo teso alla riduzione delle incidenze ambientali e al mantenimento della conformità con tutte le leggi ed i regolamenti vigenti in materia di ambiente.

È politica dell'Azienda condurre le proprie attività in maniera compatibile con l'equilibrio tra le esigenze ambientali ed economiche delle comunità nelle quali opera. L'Azienda si impegna, in tutte le sue attività, a fare sforzi continui in materia di protezione ambientale nel seguente modo:

- Rispettando le leggi ed i regolamenti vigenti e, laddove leggi e regolamenti non esistessero, attenersi a standard individuati con senso di responsabilità;
- Incoraggiando l'attenzione ed il rispetto per l'ambiente; dare rilievo alla responsabilità di ciascun dipendente in tema di attenzione all'ambiente, ed adoperarsi affinché vengano realizzate idonee pratiche operative e programmi di addestramento del personale;
- gestire le proprie attività con l'obiettivo di prevenire incidenti

La Direzione, consapevole che per il miglioramento continuo sono necessari l'impegno e la collaborazione di tutto il personale, si impegna a far conoscere e condividere con esso la presente Politica per la Qualità, e ogni sua variazione negli obiettivi e negli impegni futuri.

- assicura che tale **Politica** sia riletta e **riesaminata** periodicamente nel corso del **Riesame della Direzione** per garantire la costante adeguatezza alla missione ed alla visione aziendale, ed estesa a tutti tramite l'esposizione nella **bacheca aziendale** (o **sito internet**..).
- garantisce che siano chiaramente definiti gli **obiettivi per il mantenimento** e il miglioramento che derivano dall'applicazione della presente Politica e che siano documentati, che includano chiari **indicatori**, e che siano comunicati al personale interessato e costantemente monitorati .
- In occasione di ciascun **Riesame della Direzione**, la Direzione valuta ed analizza gli **indicatori** di processo individuati come salienti e stabilisce gli obiettivi strategici e di miglioramento per il periodo seguente.
- Sulla base degli obiettivi fissati, la Direzione pianifica i programmi/ le scelte tecniche e il budget economico.

I Responsabili di tutte le funzioni organizzative della **Sirius** hanno la diretta responsabilità dell'attuazione di quanto qui dichiarato e contenuto nei manuali della Qualità .

Il Responsabile Gestione Sistema Qualità ricorrerà direttamente alla Direzione, per risolvere i problemi che pregiudichino il corretto svolgimento delle attività e per tutti i problemi per i quali non sia possibile trovare soluzioni previste nel manuale.

Alla Direzione è affidata la responsabilità del raggiungimento dell'obiettivo precedentemente indicato e la soluzione di eventi pregiudizievoli al corretto svolgimento delle attività collegate alla qualità; ha inoltre il compito di risolvere tutti i problemi per i quali non risulti possibile trovare soluzioni secondo le procedure previste nel presente manuale.

Per gli aspetti dettagliati della Politica per la Qualità ed i principi del Sistema Qualità si faccia riferimento al Manuale della Qualità messo a disposizione di tutti gli operatori.

Prato 12/11/2024

Sirius Technology SRL
Via Di Fotonica 63/A
51039 Quarrata (PT)
P.IVA 01834240473
PEC: siriustec@certiposta.net