



COMPANY QUALITY POLICY

Approved 16th March 2021

Omninecs Europe Ltd

12 Bridewell Pl,
London EC4V 6AP, UK
www.omninecs.com

Storia delle revisioni

Data	Versione	Descrizione	Autore
01/04/2019	1.3	Prima stesura e successive modifiche ed integrazioni	Barbara Alberici
16/03/2021	1.4	Revisione del documento incluso Mission, Vision e valori aziendali	Enrico Mancin

TERMINOLOGIA¹

- *Cultura*. Atteggiamenti, opinioni regole esplicite e ancor più implicite, comportamenti attraverso i quali sono espressi i valori di base aziendali. O anche l'insieme delle modalità dei comportamenti rispetto ai principi etici e valori.
- *Apprendimento organizzativo*. Immagini dinamiche dell'organizzazione conservate nelle menti dei suoi membri o artefatti cognitivi (le mappe, le memorie, i programmi, i valori e i comportamenti) radicati nell'ambiente organizzativo derivanti dall'indagine organizzativa avviata da una situazione problematica.
- **Valori**. I principi etici e morali personali e aziendali vissuti a livello personale e esterno dell'azienda (*rispetto della persona, sincerità, solidarietà, sussidiarietà, fiducia ecc.*).
- **Mission (missione)**. L'enunciazione formale della ragione per cui è stata creata o esiste l'unità o l'organizzazione (azienda, associazione, consorzio, gruppo di lavoro, team ecc.). Dovrebbe spiegare i perché della sua creazione o continuazione a esistere a tempo determinato o indeterminato con riferimento allo scopo.
- *Crescita organica*. Espressione ripresa dall'isomorfismo organico della TGS serve a indicare lo sviluppo per differenziazione delle funzioni e attività interne e il corrispettivo coordinamento necessario a far fronte alle specializzazioni.
- *Posizione (presente o futura)*. È la descrizione dello stato dell'organizzazione o di una sua parte secondo differenti punti di vista delle varie parti interessate. La posizione può essere "fotografata" nel momento presente o "dipinta rappresentata" come si vorrebbe diventasse nel futuro sulla base della Vision.
- **Vision (visione)**. È la descrizione dell'immagine (come l'organizzazione vuole essere "da adulta") in un futuro in cui l'azienda evolverà verso le migliori condizioni realisticamente possibili, secondo le speranze e i sogni dei leader (es. diventare leader nel settore, oppure parlando del prodotto: il più economico o affidabile ecc.). Scopo della Vision è permettere la definizione di un parametro per il raggiungimento degli obiettivi del futuro. Deve essere coerente con la missione: aziendale e deve servire da guida per le visioni delle unità funzionali subalterne.
- *Target (bersaglio)*. La posizione e gli obiettivi specifici che le *unità o funzioni* vogliono raggiungere durante il periodo prestabilito (piano, annuale, biennale ecc.). Sono di tipo misurabile, assegnati dall'alto e coerenti con gli obiettivi nei loro diversi aspetti.
- *Goal (meta)*. Punto di arrivo. Risultati che si vogliono raggiungere. Sono deducibili dai target di unità o funzione/area e sono definiti *su base personale o di gruppo*. Sono correlati ai target della propria area o processo.
- **Objective (obiettivo)**. Lo scopo, il fine, che ci si propone, l'oggetto verso cui muove la nostra azione. È più complesso del target perché abbraccia tutti gli aspetti aziendali (Finanziario, Clienti, Mercato e Vincoli di Legge, Prodotto/Processi (Innovazione), Fornitori, Risorse Umane) e in genere di lungo periodo.

¹ Dal Testo: Qualità , certificazione, Competitività Cap.15 M.S. Foddis

Premessa/ Introduzione alla Policy aziendale

OMNINECS EUROPE LTD è un fornitore di servizi nell'ambito dell'Information & Technology.

Il nostro successo dipende dalla qualità dei nostri servizi, unita alla gestione affidabile ed esperta dei nostri processi di business gestiti da process owner preparati e responsabili.

La fiducia è il fondamento dei rapporti con i nostri clienti, partner, soci e collaboratori. Ma la fiducia è un valore che contiene elementi di rischio secondo il contesto a cui viene rivolta.

Pertanto, di seguito nell'analisi di contesto ed in accordo con l'approccio " *risk-based thinking*" (della norma di riferimento ISO 9001:15), vengono elencati e ponderati i rischi (in termini di capacità dell'organizzazione di raggiungere i propri obiettivi).

Il presente DOCUMENTO descrive il modo in cui noi otteniamo tale "fiducia" attraverso il nostro Sistema di Gestione Qualità implementato secondo la ISO 9001:15. Esso descrive le strategie e gli obiettivi che ci siamo dati rispetto alla qualità ed alla gestione dei servizi IT e descrive le strutture ed i processi che utilizziamo per realizzarli.

Tutto ciò aumenta la fiducia fra i nostri clienti, partner, collaboratori e il mondo ICT.

La presente User Guide del SGQ – redatto con riferimento ISO 9001:15 indica norme e regole vincolanti ed impegnative per tutti i componenti la nostra organizzazione: soggetti apicali, collaboratori interni ed esterni, soci e partner e viene portato a conoscenza di tutte le parti interessate attraverso formazione, implementazione e audit.

ESTRATTO DALLA ISO 9001:15

Stabilire la politica per la qualità

L'alta direzione deve stabilire, attuare e mantenere una politica per la qualità che:

- a) sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici;
- b) costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;
- c) comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- d) comprenda un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

Mission, Vision, Values

Nel formulare la nostra Politica, costituita dalla nostra mission, vision and values, la Omininecs Europe ha gettato le basi per una cultura organizzativa comune ampiamente condivisa.

La Politica descritta in questo documento è di ispirazione per i documenti di presentazione della società OMNINECS EUROPE LTD:

- a) indica il contesto, le finalità ed il core business della Omininecs Europe LTD
- b) indica, attraverso la vision ed i valori di riferimento aziendale, gli obiettivi per la qualità ed impegni da parte della direzione e di tutti i collaboratori
- c) indica, attraverso la declinazione dei Valori aziendali, come l'azienda si impegna a soddisfare i requisiti applicabili

d) specifica i tipi di miglioramento attraverso i vantaggi competitivi

La nostra **missione** definisce la nostra ragione di esistere e lo scopo che si prefigge la nostra azienda.

Mission

Core Business:

Enterprise Service Management, Enterprise Asset Management e Systems Engineering

La nostra Missione è sviluppare le potenzialità di ogni persona ed ogni organizzazione che vuole accedere a nuove tecnologie e crescere nelle discipline dell'Enterprise Asset Management, IT Service Continuity, System e Software Engineering.

In altre parole, si tratta di esprimere la capacità di fornire servizi informatici professionali e soluzioni per Service Management, Asset management, System e Software Engineering ascoltando le richieste del nostro Cliente ed interpretando le sue reali necessità all'insegna dell'innovazione tecnologica in un clima ed un rapporto di fiducia reciproco e crescente. Il contesto della nostra clientela sono aziende di grandi dimensioni con esigenze di gestione efficace ed efficiente del ciclo di vita di sistemi, servizi ed asset di business rivolti alla propria clientela sia esterna che interna.

La nostra **visione** definisce il nostro futuro obiettivo.
Scopo della Vision è permettere la definizione di un parametro per il raggiungimento degli obiettivi del futuro

Vision

"Vogliamo creare opportunità di crescita in ogni comunità tramite l'accesso ad elementi innovativi di forte impatto",

ovvero vogliamo creare **valore ai nostri clienti** fornendo loro sistemi, servizi e soluzioni altamente tecnologiche a misura dei loro bisogni. Ci prefiggiamo di raggiungere tale obiettivo avvalendoci di collaboratori creativi, motivati ed altamente qualificati che utilizzano metodi, processi, soluzioni e tecnologie innovative atte a soddisfare i clienti più esigenti, così da accompagnarli in un ideale viaggio di trasformazione digitale dal presente verso il futuro.

*I nostri valori
definiscono gli ideali
ed i comportamenti
personali ed aziendali
da seguire nei
confronti degli altri*

Values

Oltre i principi etici e morali personali ed aziendali (rispetto della persona, sincerità, solidarietà, sussidiarietà, fiducia, rispetto della legalità ecc.), la nostra azienda sviluppa in ognuno dei propri collaboratori quei campi di applicazione dei valori che governano il nostro ambiente professionale basato su onestà, integrità e meritocrazia. Cerchiamo costantemente, nei nostri comportamenti e nelle nostre azioni, di essere autenticamente allineati rispetto sia ai diritti universali degli esseri umani che ai valori in termini di onestà ed integrità nelle nostre relazioni d'affari, nelle interazioni con i clienti e con i colleghi. Lottiamo per vincere in modo corretto nei confronti dei nostri concorrenti raggiungendo una crescita profittevole per assicurare un successo sostenibile ed aumentare il valore della nostra azienda mediante una politica di prezzi competitivi commisurati al valore aggiunto fornito al nostro Cliente. Assicuriamo il nostro vantaggio competitivo attraverso un approccio a 4 fattori:

Competitive Advantage

1. Flat Organization and cooperation
2. Quality
3. Innovation & creativity
4. Customer Responsiveness

1.Flat Organization and Cooperation

Grazie ad una struttura organizzativa piatta, l'iter decisionale è rapido e chiaro. Inoltre, la cooperazione ed il lavoro di gruppo sono la nostra peculiarità. La fiducia, il mutuo rispetto, l'entusiasmo e l'affidabilità sono le pietre angolari della nostra cultura di team.

2.Quality

- Tutti, a tutti i livelli, sia dal punto di vista professionale che personale, dobbiamo impegnarci per far sì che i **servizi** offerti corrispondano alle aspettative dei nostri clienti. Per migliorare le nostre performance esterne ed interne, ci siamo impegnati a sviluppare un Sistema di Gestione della Qualità implementato secondo la ISO 9001:15 per tutti i requisiti applicabili.
- La qualità è per ognuno di noi è un must: tutti, secondo il concetto di accountability, siamo impegnati a contribuire al continuo miglioramento dei nostri **processi**.

	<p>3. Innovation & Creativity</p> <p>Premiamo le persone che dimostrano doti di creatività e spirito innovativo. La valutazione di questi elementi è reso sistemico grazie all'implementazione del sistema di gestione delle prestazioni individuali del personale tecnico che analizza e valuta venti diversi parametri, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proattività e nuove iniziative • Competenze tecniche • Impostazione delle aspettative • Promozione del miglior uso di capability • Promuovere l'innovazione. <p>4. Customer Responsiveness</p> <p><i>Flessibilità</i> rispetto alla dinamica dei requisiti del nostro cliente, unita alla nostra <i>Velocità</i> di risposta al mutare delle esigenze del Cliente costituiscono uno dei nostri maggiori punti di forza in termini di obiettivi misurabili e relativi rischi.</p>
<p>Quality Strategy</p>	<p>Questa strategia per la qualità basata sui 4 punti precedenti e "Risk based thinking", viene supportata dall'implementazione della ISO 9001:2015 portando come conseguenza lo sviluppo congiunto della:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualità del Servizio, grazie al raggiungimento della migliore Customer Satisfaction possibile • Qualità dei processi, implementando processi efficaci, in grado di garantire una sempre maggiore riduzione dei costi • Qualità delle risorse, curando particolarmente la fase di recruiting e portando in azienda persone fortemente competenti, appassionate, impegnate e motivate
<p>Il nostro Approccio</p>	<p>Abbiamo un Approccio Olistico Con Una Specializzazione Verticale basato sulle seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estremo focus nelle questioni Enterprise Service Management, Asset Management, System e Software Engineering • Analisi del contesto e conoscenza del settore dei nostri clienti • Capacità di selezionare la migliore soluzione congiuntamente con le innovazioni, il valore del business del cliente e la nostra flessibilità del mercato di riferimento • Design, implementazione, supporto di soluzioni end-to-end

ENUNCIATO DELLA POLITICA DELLA QUALITA'

Nell'attuale scenario di riferimento nell'ambito dell'Information & Technology, la Omninecs Europe LTD individua nella qualità, cioè nella propria capacità di soddisfare le esigenze della clientela, un fondamentale strumento di:

- legittimazione ed accreditamento presso i clienti
- competitività nei confronti delle altre imprese del settore
- sviluppo della propria immagine ed identità d'azienda
- sviluppo di business in altri settori
- ottimizzazione di efficienza delle risorse aziendali
- riduzione dei costi di non qualità

Omninecs Europe LTD individua altresì nella componente di "servizio" nei confronti della clientela un aspetto centrale del proprio sistema di offerta e, quindi, un'area particolarmente importante ai fini del perseguimento dell'obiettivo qualità.

In tale quadro, l'impegno rigoroso dell'impresa è:

- la definizione di "standard o obiettivi" misurabili di qualità in tutti i processi chiave aziendali e specificamente in quelle riguardanti il servizio al cliente;
- l'effettivo rispetto degli standard o conseguimento degli obiettivi mediante adeguati sistemi di monitoraggio

Sono elementi qualificanti del Sistema Qualità:

- la cura delle risorse aziendali ed in particolare delle risorse umane mediante:
 - la formazione al ruolo ed alla cultura della qualità
 - la partecipazione ai processi decisionali che la riguardano
 - la responsabilizzazione al conseguimento di obiettivi di miglioramento qualità;
- la progettazione e standardizzazione dei processi aziendali;
- il monitoraggio della qualità conseguita mediante idonei strumenti di analisi
- la riduzione, a seguito di tale monitoraggio, della numerosità e della gravità della non conformità

- la responsabilizzazione dei fornitori, opportunamente selezionati, verso l'obiettivo qualità, attraverso strumenti contrattuali idonei a garantire la qualità delle forniture di beni e servizi.
- La direzione di Omninecs ha la responsabilità diretta del Sistema di Gestione della Qualità, assume l'impegno di fissare periodicamente obiettivi concreti e raggiungibili e di rendere disponibili tutte le risorse (umane, tecniche e finanziarie) necessarie al perseguimento dei suddetti obiettivi e di verificare il raggiungimento degli stessi tramite lo strumento del riesame del sistema.
- Viene assicurato che nei processi in essere siano ben chiare le esigenze e le aspettative del cliente e che sia rilevabile il suo grado di soddisfazione a fronte dei prodotti/servizi fornitigli.
- La direzione di Omninecs si impegna a garantire che le linee direttrici qui tracciate vengano diffuse e assimilate da tutto il personale operante ai diversi livelli sfruttando tutti gli strumenti di comunicazione interna attivati. Ogni persona operante all'interno di Omninecs è chiamata a partecipare attivamente all'impegno derivante da questa politica: la consapevolezza e il senso di responsabilità di ciascuno devono essere sempre alimentati dalla certezza di ottenere una ottimizzazione costante delle proprie prestazioni.

La presente Politica della Qualità è da intendersi dinamica e quindi suscettibile di adattamenti e sviluppi in relazione alla dinamica dell'ambiente esterno ed interno all'Azienda.

Data Emissione: 16.03.2021

CEO Barbara Alberici