

La politica aziendale di **KOINÈ SRL** si orienta verso un miglioramento delle proprie capacità organizzative ed un continuo aggiornamento dei propri collaboratori, soprattutto in termini di crescita professionale.

La **KOINÈ SRL** ritiene che il sistema di gestione per il servizio informatico (SGS) consenta di raggiungere gli obiettivi aziendali prefissati, nel massimo rispetto delle necessità, delle richieste dei portatori di interessi (clienti, dipendenti e collaboratori, società, ecc.) e dei requisiti cogenti applicabili.

Tale scelta è correlata alle seguenti considerazioni:

- la crescita intrapresa e la posizione di mercato dell'azienda richiedono una struttura organizzativa adeguata per "assicurare" certezze esecutive e costanza di comportamenti;
- la complessità delle varie attività e dei processi aziendali necessita di un'accurata definizione ed uniformità operativa;
- la volontà di espansione dell'impresa richiede di ricercare nuove opportunità di mercato per le quali è opportuno dare evidenza oggettiva dell'organizzazione aziendale e garanzia della costanza e miglioramento continuo delle prestazioni.

La **KOINÈ SRL** si impegna quindi a:

- assicurare il rispetto costante delle leggi e degli altri regolamenti applicabili;
- ricercare il fattivo contributo di tutte le parti interessate per migliorare le performance aziendali dei servizi informatici;
- ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza compatibilmente con lo stato dell'arte;
- responsabilizzare tutto il personale al fine di renderlo consapevole dei propri obblighi;
- tenere sotto controllo, attraverso un monitoraggio continuo ed efficace, il raggiungimento delle aspettative dei Committenti;
- analizzare le esigenze dei Committenti;
- effettuare un adeguato controllo gestionale sull'andamento delle commesse in corso di realizzazione;
- analizzare i risultati consuntivi delle commesse concluse confrontandoli con le ipotesi iniziali per una validazione delle stesse;
- ottenere e mantenere la certificazione del proprio SGS in relazione alla norma ISO/IEC 20000-1:2011;
- mantenere un ruolo proattivo della Direzione Generale per la promozione del miglioramento continuo nelle materie interessate dal SGS;
- comunicare al personale l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente nell'erogazione dei servizi;
- assicurare il coinvolgimento, la partecipazione e la corresponsabilizzazione di tutto il personale per la piena condivisione della politica e degli obiettivi aziendali;
- assicurare l'informazione in relazione alla propria attività e alla presente politica;
- assicurare che tutto il personale riceva adeguata informazione e formazione sui requisiti del SGS e ne comprenda le implicazioni per quanto riguarda il proprio ruolo nell'azienda e il proprio comportamento nel lavoro;
- impostare le fasi di pianificazione, controllo, monitoraggio e riesame per garantire che la politica sia rispettata e assicurare l'efficacia del SGS;
- effettuare verifiche, ispezioni, audit, atti ad identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità e promuovere azioni correttive e preventive;
- effettuare verifiche, ispezioni e audit atti a identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità con i requisiti del SGS;
- proteggere le informazioni da accessi non autorizzati nel rispetto della riservatezza e siano disponibili agli utenti autorizzati quando ne hanno bisogno;
- controllare che gli appaltatori che lavorano per l'azienda adottino gli stessi criteri stabiliti dalla KOINÈ SRL;
- selezionare e promuovere lo sviluppo di fornitori e appaltatori secondo i principi di questa politica, impegnandoli a mantenere comportamenti coerenti con essa;

• sottoporre a periodico riesame la politica e l'applicazione del SGS per valutarne la correttezza e l'efficacia, nell'ottica del miglioramento continuo.

Tali principi di alto livello promossi dalla Direzione Generale si traducono in obiettivi maggiormente legati al contesto attuale di KOINÈ SRL, impegnata nella crescita del proprio business relativo all'erogazione di servizi IT alle imprese.

A tal fine, per garantire la continuità del business nel tempo, gli obiettivi considerati prioritari sono rappresentati da:

- tempestività degli interventi richieste dal cliente nell'erogazione dei servizi informatici
- soddisfazione del Cliente
- correttezza nello svolgimento delle attività del servizio e capacità di risoluzione dei ticket

Questi obiettivi saranno attentamente monitorati attraverso opportuni indicatori, i cui dettagli sono esplicitati nello specifico documento del SGS.

Oltre all'analisi degli indicatori, saranno attuate altre attività di monitoraggio e controllo, quali audit interni e riesami della Direzione, per la verifica della conformità del SGS. Tali attività rappresentano l'input del miglioramento continuo che la Direzione persegue nell'attuazione del proprio SGS.

A tale scopo la Direzione Generale ha predisposto una struttura organizzativa dotata di metodologie di lavoro rispondenti agli standard degli schemi certificativi di riferimento concepita in modo da prevenire carenze nei processi e capace di intervenire, per correggersi, sulle proprie modalità operative in ogni fase del ciclo produttivo.

Ciascun componente dell'organizzazione deve partecipare attivamente alla crescita della **KOINÈ SRL** collaborando alla definizione delle Procedure e Istruzioni e impegnandosi sia nella rilevazione che nella pronta rimozione di Non Conformità nei "processi" rispetto alle linee definite dalla documentazione per un continuo miglioramento di tutte le funzioni che partecipano alle attività dell'Impresa.

La Direzione Generale della **KOINÈ SRL** richiama tutto il personale al perseguimento della politica ed alla completa osservanza dei contenuti del Manuale di Gestione, delle Procedure e delle Istruzioni nell'ambito delle rispettive competenze e responsabilità.

Prato 10 ottobre 2016

Il Legale Rappresentante

