

	Politica ed Obiettivi per la Qualità	Rev. 11 del 06.03.2020
	POLITICA PER IL SISTEMA INTEGRATO	Pagina 1 di 3

La soddisfazione del Cliente è l'obiettivo essenziale di Asco TLC S.p.A. che pervade e stimola ogni fase delle attività, a partire dall'analisi delle aspettative esplicite ed implicite dello stesso fino alla fornitura del servizio e dell'assistenza durante l'utilizzo di questo, secondo un flusso finalizzato al costante miglioramento.

Unitamente la soddisfazione degli Azionisti, rappresentata dalla performance economica, dalla garanzia di marginalità e dalla riconoscibilità ed affermazione nel territorio, costituisce un'essenziale obiettivo per tutti i processi aziendali e per la definizione delle azioni pianificate e tenute sotto controllo.

L'impostazione del sistema integrato fornisce uno strumento per la business continuity, basato sulla valutazione dei rischi e opportunità e delle misure adottate per la loro prevenzione e gestione, nonché delle azioni di miglioramento scaturite migliorate.

Il **nostro Cliente** è riconducibile a diverse tipologie, come di seguito esplicito:

- **Aziende:** sono punto di riferimento vitale ed essenziale, in quanto sia utilizzatrici dei nostri prodotti quale supporto alle attività di business, sia partner di riferimento per il mantenimento e lo sviluppo di formulazioni innovative e personalizzate. Il loro giudizio è per noi un concreto riferimento, in quanto misura dell'affidabilità del nostro servizio e dell'efficacia delle nostre attività di avvio e gestione di quelle di supporto.
- **Pubblica Amministrazione/Enti:** la soddisfazione di tale utente rappresenta la fondamentale ed essenziale possibilità e capacità di entrare in modo capillare nel territorio di riferimento, supporto importante alla strategia aziendale.
- **Utenti privati:** pur rappresentando un segmento minoritario e fonte di problematiche connesse all'assistenza tecnica, risultano di estremo interesse per la capacità di selezionare ed apprezzare servizi ad alto posizionamento proposti dalla nostra organizzazione, nonché per il perseguimento della capillarità territoriale, a supporto degli interessi delle Pubbliche Amministrazioni e Enti.

I **nostri Azionisti** sono rappresentati da:

- Gruppo Asco Holding Spa presidiato dai principali Ascopiave Spa, Ascotrade Spa ed alcune Pubbliche Amministrazioni

	Politica ed Obiettivi per la Qualità	Rev. 11 del 06.03.2020
	POLITICA PER IL SISTEMA INTEGRATO	Pagina 2 di 3

I **punti di forza di ASCO TLC S.p.A.**, espressione di un elevato contenuto d'innovazione, sono i seguenti:

- Impiego di portanti ad alta velocità (Fast Ethernet, Gigabit Ethernet, HyperLan).
- Utilizzo d'infrastrutture di rete IP ad elevata capacità.
- Disponibilità di un Data Center collegato alla Rete Ottica che consente disponibilità di servizi su piattaforme dedicate e/o in ASP.

Gli **obiettivi strategici della Politica Asco TLC S.p.A.** sono i seguenti:

- **Territorialità:** portare la banda larga in fibra ottica in tutti i Comuni Soci di Asco Holding S.p.A. principalmente nella provincia di Treviso e più in generale nell'area del Triveneto.
- **Qualità del prodotto (=servizio):** il core-business, rappresentato da fibra ottica e servizi tecnologici evoluti, si colloca al più alto livello di posizionamento tecnologico.
- **Qualità del servizio:** proposta di un servizio personalizzato e supportato da assistenza tecnica costante e competente, eseguita con personale interno e anche con reperibilità estesa alle 24 ore mediante outsourcers qualificati.
- **Flessibilità:** capacità di analizzare, realizzare e mantenere un servizio secondo le richieste implicite ed esplicite del cliente, nonché di anticipare le aspettative.
- **Innovazione:** costante ricerca di tecnologie e materiali innovativi, al fine dello sviluppo di soluzioni tecnologiche sempre all'avanguardia da offrire al cliente.
- **Riservatezza** del patrimonio informativo gestito: proprietà per cui l'informazione non è resa disponibile o comunicata a individui, entità o processi non autorizzati.
- **Integrità** del patrimonio informativo gestito: proprietà di tutelare l'accuratezza e la completezza degli asset, ossia di qualsiasi informazione o bene attinente a cui l'organizzazione attribuisce un valore.
- **Disponibilità** del patrimonio informativo gestito: proprietà per cui l'informazione deve essere accessibile ed utilizzabile previa richiesta di una entità autorizzata.
- **Privacy:** particolare attenzione è rivolta ai dati personali come da Reg. EU 679/2016.
- **Ottemperanza** ai requisiti cogenti, normativi e contrattuali.
- **Raggiungimento** degli obiettivi esplicitati dal budget aziendale in termini di fatturato e marginalità (MOL).

	Politica ed Obiettivi per la Qualità	Rev. 11 del 06.03.2020
	POLITICA PER IL SISTEMA INTEGRATO	Pagina 3 di 3

La **mission verso i clienti** si esplica sui seguenti **principi**, dettagliati nella Carta dei Servizi:

- **Uguaglianza ed imparzialità** nella gestione dei diversi clienti, secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **Continuità** nell'erogazione del servizio, con pronta gestione delle interruzioni.
- **Partecipazione** di ciascun cliente, singolarmente o in associazioni, al fine di improntare il miglioramento sulle aspettative di questi.
- **Cortesia e trasparenza** nei rapporti con i clienti.
- **Efficacia ed efficienza** sul piano tecnologico, organizzativo contabile e procedurale.
- **Diritto di scelta e trasparenza delle condizioni contrattuali**, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

L'adozione del Sistema Integrato Gestione per la Qualità, Sicurezza delle Informazioni e Gestione dei Servizi rappresenta l'impegno assunto dalla Direzione di dotarsi di uno strumento per la conduzione aziendale, in accordo con le prescrizioni della Norma UNI EN ISO 9001:2015, della Norma ISO/IEC 27001:2013, della Norma ISO/IEC 20000-1:2018 e delle Legislazione cogente locale, nazionale e comunitaria.

Il Procuratore cura la Gestione del Sistema Integrato, al fine di assicurare la costante implementazione ed efficacia del sistema e di riferire sull'andamento nell'ambito del periodico Riesame avverso il Consiglio di Amministrazione.

La presente Politica e gli Obiettivi sono condivisi e diffusi a tutte le parti coinvolte (dipendenti, collaboratori e/o fornitori) tramite formazione e condivisione in rete, affinché siano compresi attuati e sostenuti.

San Vendemiano, 06.03.2020