



MANUALE QUALITA'

Capitolo 1

Cod. docum. MQ-CAP1
Titolo SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE


Pagina 1 di 3

INDICE

1.0	Breve presentazione della A.T.S.	Pag. 2
1.1	Generalità	Pag. 2
1.2	Esclusioni ammesse	Pag. 3

REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
0	25/05/05	Emissione della terza edizione			
1	10/04/06	Revisione paragrafo 1.0 per implementazione attività verifica misuratori fiscali			
2					
3					
4					
5					

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 1
	Cod. docum. MQ-CAP1 Titolo SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Pagina 2 di 3

CAPITOLO 1

Scopo e campo di applicazione

1.0 Breve presentazione di A.T.S. :

La società, con sede a Cagliari, si occupa della commercializzazione e dell'assistenza post-vendita di macchine per ufficio (fax, fotocopiatrici ed elaboratori), misuratori fiscali e di software.

Essa ha raggiunto un'ottima posizione nel mercato regionale grazie alla serietà e capacità professionali, per le quali l'azienda si è sempre distinta.

La società è organizzata in una Funzione Commerciale e in tre Divisioni Tecniche che svolgono le attività sotto elencate:

- Ø Funzione commerciale:
 - vendita di macchine per ufficio (PC, fotocopiatrici, fax, periferiche, materiali di consumo);
 - vendita di software e servizi, reti e telecomunicazioni.
- Ø Divisione tecnica stampanti
 - Assistenza tecnica sulle stampanti, telefax e misuratori fiscali (ATS è centro assistenza autorizzato Epson);
- Ø Divisione tecnica I.T. (Information Technology)
 - Assistenza tecnica sia su apparecchiature informatiche (Personal Computer, reti etc.) che sul software di sistema e applicativo;
- Ø Divisione tecnica Copy-Fax
 - Assistenza tecnica macchine e sistemi di fotocopiatura e trasmissione fax, misuratori fiscali;

1.1 Generalità


Il presente Manuale della Qualità é il documento fondamentale che descrive il Sistema di Gestione per la Qualità di A.T.S., per il seguente campo di applicazione:

Commercializzazione e assistenza post vendita di macchine per ufficio (fax, fotocopiatrici, ed elaboratori), di software, reti e telecomunicazioni, misuratori fiscali.

Altri elementi del Sistema documentale sono le Procedure (vedi l'elenco di cui in All.1), le Istruzioni operative, i Moduli di registrazione, le Norme e le leggi di pertinenza (vedi il seguente capitolo 2).

Il presente Manuale della Qualità, così pure tutti gli altri elementi del Sistema documentale per la Gestione della Qualità di A.T.S. sono redatti e gestiti secondo la Norma ISO 9001: 2000, e sono finalizzati a :

- a) dimostrare la capacità di A.T.S. di fornire sistematicamente il servizio in grado di soddisfare i requisiti dei Clienti operando in ambiti regolamentati;
- b) assicurare che A.T.S. miri alla soddisfazione dei Clienti attraverso una efficace gestione del Sistema di Gestione per la Qualità, inclusi i processi relativi al miglioramento continuo ed alla prevenzione delle non conformità.

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 1
	Cod. docum. MQ-CAP1 Titolo SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Pagina 3 di 3

Per fare ciò A.T.S.:

- Ø ha implementato un approccio basato su processi (vedi figura 1, e All. 2 schema di flusso descrizione processi e sottoprocessi di A.T.S.);
- Ø si é dotata di una struttura organizzativa in grado di gestire i processi citati (vedi in All. 3 organigramma di A.T.S., e in All. 4 Compiti e responsabilità di tutte le funzioni aziendali aventi rilevanza per la Qualità).

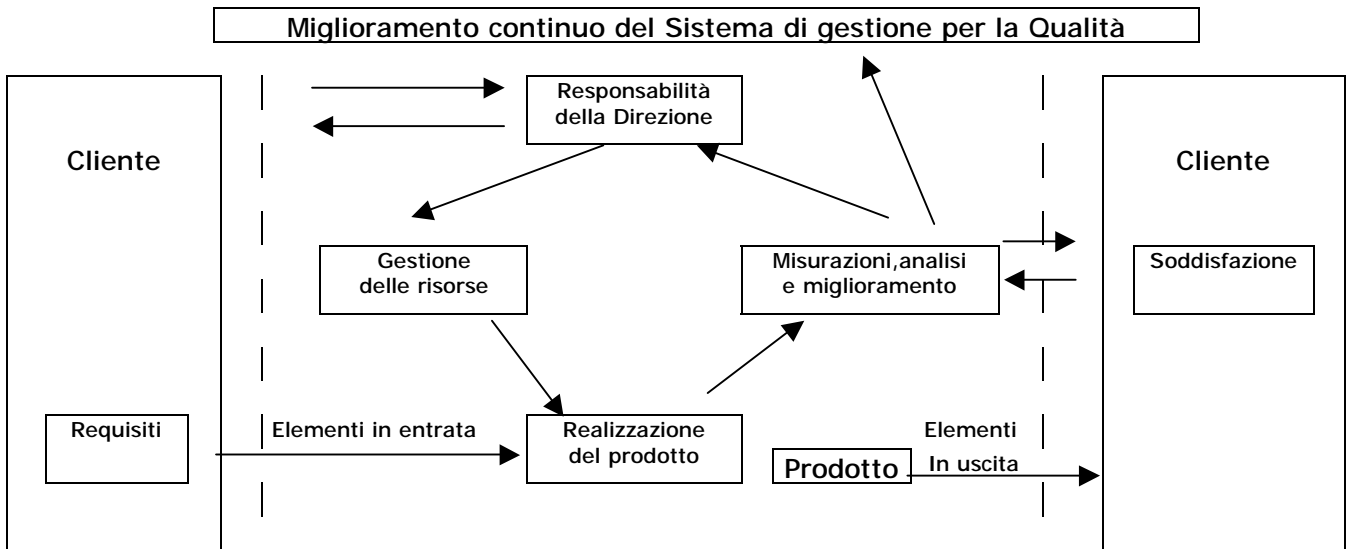


Figura 1

1.2 Esclusioni ammesse

A.T.S. esclude i seguenti requisiti del Sistema di gestione per la Qualità :

Punto 7.3 Progettazione

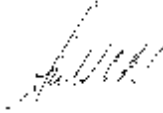

in quanto non influenza la capacità dell'azienda di fornire servizi rispondenti ai requisiti del Cliente e in e/o ambiti regolamentati, ormai consolidati.


**INDICE**

2.0 Riferimenti normativi

Pag. 2

REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
0	25/05/05	Emissione della terza edizione			
1	10/04/06	Revisione per implementazione attività verifica misuratori fiscali			
2					
3					
4					
5					

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 2
	Cod. docum. MQ-CAP2 Titolo RIFERIMENTI NORMATIVI	Pagina 2 di 2

Capitolo 2

2.1 Riferimenti normativi

A.T.S. gestisce i propri processi osservando le seguenti Norme e Leggi:

- Ø Norma UNI EN ISO 9000:2000
Sistemi di Gestione per la Qualità
Fondamenti e terminologia
- Ø Norma UNI EN ISO 9001:2000
Sistemi di Gestione per la Qualità
Requisiti
- Ø Norma UNI EN ISO 9004:2000
Sistemi di Gestione per la Qualità
Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- Ø Norma UNI EN ISO 19011:2003
Linee guida per gli audit dei Sistemi di gestione per la Qualità e/o di
gestione ambientale

Inoltre, A.T.S. opera nel pieno rispetto di tutta la normativa Comunitaria, Statale, regionale e comunale in materia di rispetto dell'Ambiente, Sicurezza e di altri ambiti applicabili.

Per quanto concerne le attività di verifica dei misuratori fiscali A.T.S. opera in conformità al provvedimento del luglio 2003 dell'Agenzia delle Entrate, pubblicato sulla gazzetta ufficiale del 23-09-2003

A.T.S. dispone di copie aggiornate di tutte le leggi che osserva.

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 1 di 12

INDICE

7.0	Pianificazione dei processi di realizzazione	Pag. 2
7.1	Processi relativi al Cliente	Pag. 2
7.2	Progettazione e sviluppo	Pag. 4
7.3	Approvvigionamento	Pag. 4
7.4	Produzione ed erogazione del servizio	Pag. 6
7.5	Gestione dei dispositivi di misura e monitoraggio	Pag. 12
7.6	Procedure applicabili	Pag. 12

Copia non controllata distribuita in formato elettronico

REVISIONI					
Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
0	25/05/05	Emissione della terza edizione			
1					
2					
3					
4					
5					

Edizione : 3 del 25/05/05	Revisione : 0 del 25/05/05
---------------------------	----------------------------

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 2 di 12

Capitolo 7 **REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

7.0 Pianificazione della realizzazione del servizio

A.T.S. ha identificato e pianificato i processi atti ad assicurare la conformità finale del servizio erogato verso i requisiti del Cliente.

La realizzazione del servizio è basata su alcuni processi fondamentali:

- L'identificazione delle richieste e delle attese del Cliente e la verifica della fattibilità del servizio;
- la trasformazione delle richieste e delle attese in requisiti ed il completamento degli stessi con i requisiti cogenti;
- l'identificazione delle risorse, sia interne che esterne, più idonee alla tipologia del servizio richiesto;
- la definizione, tramite Procedure, Istruzioni e strumenti software, dei processi di erogazione del servizio;
- la definizione e l'esecuzione di opportune fasi di verifica e di controllo tali da assicurare il rispetto della conformità del servizio verso le attese del Cliente;
- la definizione e la disponibilità di tutta la documentazione di supporto per lo sviluppo del servizio;
- il mantenimento di tutte le registrazioni correlate e necessarie a dimostrare la conformità del processo e del servizio erogato.

Il diagramma di flusso allegato (All. 2), illustra le fasi su cui si articola la pianificazione del processo di realizzazione del servizio.

7.1 Processi relativi al Cliente

7.1.1 *Determinazione dei requisiti relativi al servizio*

Le esigenze e le attese dei Clienti, già acquisiti o potenziali, sono oggetto di continua attenzione da parte della Direzione di A.T.S.

Il rapporto continuo A.T.S. - Cliente consente di instaurare un rapporto necessario per una conoscenza approfondita del Cliente, delle sue esigenze e delle sue attese in merito al servizio richiesto.

In particolare è compito dell'Amministratore Unico nel suo lavoro continuo con il Cliente:

- individuare i requisiti del servizio da proporre, sia palesemente specificati dal Cliente che impliciti nel tipo di servizio richiesto;
- individuare obblighi cogenti che in qualche modo sono legati all'oggetto del servizio richiesto;
- trasformare quanto sopra in requisiti chiari e disponibili per tutto il personale di A.T.S.

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 3 di 12

7.1.2 *Riesame dei requisiti relativi al servizio*

7.1.2.1 Generalità

Scopo della presente sezione del Manuale della Qualità è quello di documentare le responsabilità ed i criteri di svolgimento delle attività relative alla definizione ed al riesame delle offerte e degli ordini, al fine di prevenire possibili incomprensioni e controversie con il Cliente e conseguire in tal modo l'obiettivo della sua piena soddisfazione; queste attività sono descritte dettagliatamente nella Procedura PG.10: Gestione ordini di vendita.

7.1.2.2 Emissione dell'Offerta

Il Responsabile Funzione Commerciale, prima di definire l'offerta è tenuto a fare una valutazione relativa ai requisiti del Cliente, al fine di verificare che i requisiti dell'ordine siano adeguatamente definiti e documentati, e che A.T.S. abbia la capacità di soddisfarli.

Il contenuto minimo dell'Offerta è il seguente:

- data emissione;
- ragione sociale o denominazione Cliente;
- descrizione merce con rispettivo codice;
- quantità;
- prezzo;
- termine di consegna;
- modalità di pagamento;
- validità dell'offerta.

7.1.2.3 Riesame dell'ordine

Il riesame degli ordini viene effettuato dal Responsabile Funzione Commerciale al fine di verificare quanto segue:

- che non vi siano scostamenti rispetto all'offerta;
- che tutti i requisiti da rispettare siano adeguatamente definiti e documentati.

Il Responsabile Funzione Commerciale è tenuto alla conservazione dei documenti attestanti l'esito del riesame.

In caso di esito negativo del riesame dovuto a scostamenti dall'offerta il Responsabile Funzione Commerciale provvede a contattare il Cliente.

7.1.2.4 Modifiche al Contratto (Ordine)

Tutte le eventuali modifiche al Contratto, emerse in seguito all'analisi dello stesso, vengono gestite dal Responsabile Funzione Commerciale, il quale sulla base del caso specifico, valuta l'opportunità di contattare il Cliente.

7.1.2.5 Conservazione dei Documenti

Il Responsabile Funzione Commerciale è tenuto alla corretta archiviazione dei documenti afferenti questa sezione con le modalità previste nella Procedura PG.02: Gestione dei documenti di registrazione del SGQ.

7.1.3 *Comunicazione con il Cliente*

A.T.S. ha individuato, ed attua modalità per comunicare con il Cliente in merito a:

- informazioni relative al servizio;
- modalità gestionali delle richieste;

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 4 di 12

- informazioni di ritorno da parte del Cliente, inclusi i suoi reclami.

I rapporti e quindi le comunicazioni dà e con i Clienti sono tenuti dai Tecnici, i quali durante le visite o telefonicamente, trasferiscono le informazioni necessarie in merito a :

- il servizio fornibile e le modalità di erogazione;
- attività di miglioramento continuo avviate da A.T.S. per erogare i servizi sempre più orientati alle attese ed alle esigenze dei Clienti;
- nuovi servizi disponibili.

7.2 Progettazione e sviluppo

A.T.S. non si trova, allo stato attuale, nelle condizioni di dover gestire e controllare la progettazione, in quanto questa non influenza la propria capacità. nel fornire servizi rispondenti ai requisiti del Cliente e/o in ambiti regolamentati, pertanto le disposizioni della norma UNI EN ISO 9001:2000 al punto 7.3 non risultano applicabili.

Nell'eventualità in cui A.T.S. dovesse sentire l'esigenza di ricorrere alla progettazione, provvederà ad integrare il SGQ con quanto necessario per recepire le disposizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9001:2000.

7.3 Approvvigionamento

7.3.1 Processo di approvvigionamento

A.T.S. tiene sotto controllo i suoi processi di approvvigionamento per assicurare che il servizio fornito risulti conforme ai requisiti specificati (Procedura PG-08: Gestione ordini di acquisto). Scopo di questa sezione è quello di descrivere le modalità adottate da A.T.S. per svolgere le seguenti attività:

- valutazione dei Fornitori;
- controllo e predisposizione dei documenti di approvvigionamento;
- sorveglianza e accettazione delle forniture.

Generalmente i prodotti/servizi che normalmente vengono richiesti da A.T.S. possono essere così classificati:

- apparecchiature;
- parti di ricambio;
- materiali di consumo;
- servizi acquisiti da terzi
- software di base e applicativo.

7.3.1.1 Valutazione e qualifica dei Fornitori.

I parametri su cui viene svolta la valutazione sono:

- Fornitore certificato ai sensi delle norme UNI EN ISO 9000;
- prodotto qualificato internamente o certificato;
- condizioni di fornitura (prezzo, resa, pagamento, etc.);
- qualità del servizio (puntualità, capacità di far fronte a variazioni di programma, capacità e tempistiche nella risoluzione dei problemi);

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 5 di 12

- andamento precedenti forniture;
- Fornitore obbligato;
- Fornitore in prova.

Viene compilata una scheda dei Fornitori qualificati ed una lista che li comprende .

I Fornitori sono oggetto di una valutazione iniziale e di successive valutazioni annuali, attraverso le quali si verifica il mantenimento nel tempo della qualifica assegnata, in modo tale che siano presi in considerazione solo quelli che soddisfano le prescrizioni richieste. Alla valutazione partecipano, l'Amministratore Unico, il Responsabile Assicurazione Qualità, i Responsabili Divisione Tecnica, il Responsabile Funzione Commerciale.

La presenza di non conformità viene segnalata al Fornitore; la decisione di accettare con riserva o restituire la fornitura viene presa dietro accertamento di risoluzione della non conformità.

Queste valutazioni negative determinano un maggior controllo al ricevimento del materiale del Fornitore e possono portare alla cessazione degli acquisti presso di lui.

Ogni valutazione condotta su ciascun Fornitore a seguito di non conformità viene riportata nella rispettiva scheda, come specificato nella Procedura PG.09: Valutazione e Qualifica dei Fornitori.

Le schede di qualificazione ed il relativo elenco dei Fornitori qualificati sono conservati a cura dell'Amministratore Unico.

7.3.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Gli ordini di acquisto sono documenti interni in cui vengono specificate le caratteristiche tecniche dei materiali da acquistare, vengono autorizzati dal Responsabile Funzione Commerciale o dal Responsabile Divisione Tecnica interessato.

L'Ordine di acquisto deve essere completo di tutte le informazioni commerciali e tecniche necessarie alla identificazione del prodotto ordinato, in particolare:

- n. ordine e data di emissione;
- identificazione del destinatario dell'ordine (Fornitore);
- codice del materiale;
- descrizione del materiale;
- quantità;
- termini e modalità di pagamento;
- modalità di trasporto.

Il Responsabile Funzione Commerciale verifica la validità della richiesta, l'adeguatezza e la completezza dei requisiti quindi appone la firma e ne autorizza la spedizione (in sua assenza o su sua richiesta provvede il Responsabile Divisione Tecnica interessato) .

Una precisa definizione dei termini e delle condizioni di acquisto può evitare eventuali fraintendimenti o equivoci con il Fornitore, che potrebbero compromettere il rapporto di trasparenza e collaborazione con esso, che A.T.S. intende perseguire.

La Procedura PG.08: Gestioni ordini di acquisto, espone nei particolari, le varie responsabilità e modalità di esecuzione delle attività inerenti l'emissione ed il controllo degli ordini.

Edizione : 3 del 25/05/05	Revisione : 0 del 25/05/05
---------------------------	----------------------------

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 6 di 12

7.3.3 *Verifica dei prodotti approvvigionati*

Qualora si rendesse necessaria la verifica da parte di A.T.S., o da parte del Cliente di A.T.S., si possono essere effettuate verifiche presso il Fornitore per il controllo del prodotto/servizio in fase di realizzazione per conto di A.T.S.

In questa situazione, sui documenti d'acquisto vengono definite le modalità di conduzione della verifica, definendo:

- periodo della verifica;
- elementi da controllare;
- azioni successive.

7.4 Produzione ed erogazione del servizio

7.4.1 *Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio*

Principale obiettivo è quello di identificare e programmare tutti i processi di realizzazione del servizio in modo da garantire che vengano attuati in condizioni controllate, nell'ottica della piena soddisfazione del Cliente e delle altre parti interessate.

A.T.S. ritiene essenziale il controllo dei processi di erogazione del servizio per minimizzare le conseguenze di errore, ottimizzare le risorse ed i processi di erogazione e rispondere in modo puntuale alle richieste contrattuali.

Tale processo, partendo dall'identificazione puntuale delle richieste e delle attese del Cliente, è pianificato e sviluppato tramite l'individuazione di:

- modalità di svolgimento delle attività;
- risorse, metodi e strumenti impiegati;
- criteri di verifica del servizio;
- attività di verifica per il miglioramento continuo del processo e del servizio fornito.

Base di tutte queste attività sono le procedure sviluppate che rappresentano il riferimento unico per tutto il personale di A.T.S.

7.4.1.1 **Controllo del processo**

Perché ciascun processo produttivo messo in atto da A.T.S. si svolga in condizioni controllate, tali da garantire che il servizio realizzato sia conforme ai requisiti stabiliti a monte, è necessario scomporlo in fasi elementari, individuando a fronte di ciascuna di esse gli elementi caratterizzanti di realizzazione del servizio.

La scomposizione del processo di esecuzione del servizio in fasi successive è illustrata in dettaglio nel Piano dei Processi di A.T.S.

L'Amministratore Unico ha il compito di pianificare le attività individuando le risorse da impiegare, al fine di controllare i processi produttivi messi in atto da A.T.S..

Il Responsabile Funzione Commerciale, i Responsabili Divisione Tecnica ed i Tecnici rivestono un ruolo importante nell'ambito del controllo dei processi produttivi, in quanto ad essi è affidato il compito di seguire lo svolgimento delle operazioni nel settore di propria competenza.

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 7 di 12

Il controllo del processo produttivo è altresì garantito dalla predisposizione di Procedure e Istruzioni contenenti la descrizione delle modalità di esecuzione delle varie operazioni previste per la realizzazione delle attività.

Affinché i vari Tecnici svolgano correttamente le operazioni, nel rispetto della documentazione sopra descritta, a monte dell'avvio dei lavori, Responsabile Divisione Tecnica deve assicurarsi che la documentazione specifica a disposizione sia corretta e completa.

Con l'eventuale ausilio del Responsabile Assicurazione Qualità, saranno evidenziate le eventuali lacune esistenti nella documentazione della Qualità (intesa come insieme di Procedure, Istruzioni, Norme tecniche, Leggi etc.) ed effettuate le eventuali necessarie integrazioni.

Un ulteriore elemento di controllo del processo è dato dalla costante verifica in campo, da parte del Responsabile Divisione Tecnica del grado di addestramento dei Tecnici, i quali sono sottoposti dallo stesso, a riunioni di informazione e formazione riguardanti gli aspetti specifici, riportati nella Procedura PG.06: Formazione e Addestramento.

La gestione controllata del processo produttivo di A.T.S. prevede, inoltre, l'utilizzo di apparecchiature adeguate, in grado di assicurare la continuità operativa e la capacità dei vari processi messi in atto.

Ciò comporta la necessità di tenere sotto controllo tali apparecchiature, sottoponendole ai necessari interventi di manutenzione /taratura periodica.

7.4.1.2 Processo di produzione del servizio

L'attività dell'azienda è basata sulla commercializzazione di macchine per l'ufficio e software e sulla relativa attività di installazione, di manutenzione preventiva e/o correttiva; si compone delle seguenti fasi:

- Vendita;
- Installazione e Assistenza Tecnica.

7.4.1.3 Vendita

L'attività di vendita è svolta tramite contatto diretto del Cliente presso la sede dell'azienda, o da Tecnici che operano presso i Clienti.

Il Tecnico, in caso di esito positivo della trattativa con il Cliente (presentazione dell'offerta), formalizza quanto concordato sul modulo d'ordine.

7.4.1.4 Installazione e Assistenza tecnica

L'attività di assistenza tecnica si configura nella:

- installazione delle apparecchiature presso i Clienti;
- manutenzione correttiva e/o preventiva delle apparecchiature installate presso i Clienti;
- manutenzione correttiva delle apparecchiature presso il laboratorio interno;
- installazione software, avviamento procedure gestionali, consulenza.
- Installazione e configurazione reti TLC

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 8 di 12

Installazione apparecchiature

L'installazione consiste nella messa in funzione dell'apparecchiatura presso il Cliente e nell'addestramento del personale del Cliente all'uso delle sue funzioni di base, come riportato nella Procedura PG.13: Installazione.

Manutenzione preventiva e/o correttiva presso Clienti

La manutenzione preventiva e/o correttiva consiste nell'eliminazione delle anomalie di funzionamento che dovessero concorrere a modificare o limitare le prestazioni dell'apparecchiatura installata presso il Cliente e nel ripristino delle sue funzioni operative, come riportato nella Procedura PG.14: Assistenza tecnica.

Manutenzione correttiva presso il laboratorio interno

La manutenzione correttiva presso il laboratorio consiste nella eliminazione delle anomalie di funzionamento che richiedono intervento di particolare entità, durata o comunque non effettuabile presso il Cliente, come riportato nella Procedura PG-14: Assistenza Tecnica.

Installazione software

Consiste nella installazione, aggiornamento e sviluppo del software, addestramento del personale, consulenza.

Installazione e configurazione reti TLC

Consiste nella installazione e attestazione dei cablaggi, installazione e configurazione degli apparati attivi, configurazione dei protocolli e dei servizi di rete, configurazione e installazione dei server e dei client, affidando ove necessario a terzi la posa dei cavi ed i lavori di canalizzazione.

7.4.1.5 Archiviazione

Tutta la documentazione relativa al controllo del processo viene conservata a cura dell'Amministrazione, in accordo alla Procedura PG-02: Gestione dei documenti di registrazione del SGQ.

7.4.2 Validazione dei processi di erogazione del servizio

A.T.S. pone particolare attenzione nel controllo delle caratteristiche che hanno effetto immediato sulla soddisfazione del Cliente.

A tale riguardo ciascun Responsabile Divisione Tecnica provvede all'analisi e alla validazione dei processi di erogazione del servizio tenendo presente questi requisiti essenziali:

- la programmazione degli interventi e delle attività in genere;
- l'assegnazione di risorse adeguate ed opportunamente addestrate;
- la disponibilità di Procedure e di Istruzioni operative con le modalità esecutive di intervento;
- la gestione delle chiamate di intervento di assistenza e dei tempi di ripristino funzionale;
- l'analisi sistematica dei dati di processo al fine di valutare l'esigenza di azioni di miglioramento;
- la disponibilità e l'approvazione delle apparecchiature impiegate.

L'evidenza delle disposizioni adottate per garantire la conformità dei processi di erogazione del servizio ai requisiti pianificati è data dalle Procedure PG.13: Installazione e PG.14: Assistenza tecnica.

Edizione : 3 del 25/05/05	Revisione : 0 del 25/05/05
---------------------------	----------------------------

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 9 di 12

7.4.3 Identificazione e rintracciabilità

Scopo di questa sezione è quello di descrivere le modalità adottate da A.T.S. per l'identificazione e rintracciabilità del servizio fornito durante tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

L'identificazione del servizio finale fornito da A.T.S. al suo Cliente può essere ottenuta attraverso l'individuazione univoca sia dei prodotti utilizzati che delle attività compiute nel corso della esecuzione dell'opera.

La rintracciabilità del servizio finale realizzato dall'azienda consiste, invece, nella capacità di ricostruire la storia dello stesso, per cui può essere garantita risalendo, nell'ambito delle relative attività, ai prodotti impiegati ed alla loro ubicazione nelle fasi del processo, alle risorse impiegate e a quanto eseguito nel corso della sua realizzazione.

I prodotti in ingresso vengono sottoposti ad un controllo in accettazione e ad un'identificazione che viene effettuata dal Magazziniere, secondo quanto riportato nella Procedura PG.11: Gestione del Magazzino. Costui si attiene alle seguenti modalità:

- posiziona in un'area destinata ai " prodotti non conformi ", e non utilizzabili in attesa di disposizioni, i prodotti che dall'esito dei controlli in entrata risultassero non conformi;
- allega il documento di trasporto all'ordine e posiziona i prodotti nell'area apposita se risultano conformi dall'esito dei controlli in entrata.

Le apparecchiature da riparare vengono identificate dall'Amministrazione tramite creazione di un Rapporto di intervento, mod. PG.13-4, secondo quanto riportato nella Procedura PG.14: Assistenza Tecnica.

7.4.3.1 Archiviazione

L'Amministrazione ha il compito di archiviare e conservare tutta la documentazione, sia tecnica che amministrativa, dalle quali è possibile risalire alle informazioni che garantiscono l'identificazione e la rintracciabilità del servizio realizzato.

7.4.4 Proprietà dei Clienti

Riguarda l'attività di riparazione o intervento al software, eseguita da A.T.S. sulle apparecchiature fornite dai Clienti su loro precisa autorizzazione.

Le apparecchiature fornite dai Clienti sono sottoposte in fase di ricevimento ai controlli previsti dalla Procedura PG.14: Assistenza tecnica, in modo da assicurare l'identificazione e la rintracciabilità delle stesse, contrassegnandole opportunamente e segregandole in aree opportune.

Qualora vengano riscontrate delle non conformità, il personale che le rileva ne dà tempestiva comunicazione al Responsabile Divisione Tecnica interessato che notifica l'informazione al Cliente e con esso concorda le azioni da intraprendere sulla fornitura.

Qualunque decisione venga presa, deve essere conservata registrazione.

Edizione : 3 del 25/05/05	Revisione : 0 del 25/05/05
---------------------------	----------------------------

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 10 di 12

7.4.5 *Conservazione dei prodotti*

Questa sezione ha lo scopo di definire il sistema adottato da A.T.S. per garantire la protezione necessaria a tutto quanto incida sulla qualità del servizio erogato.

7.4.5.1 **Movimentazione**

Le Funzioni della Società conducono la movimentazione delle apparecchiature e dei materiali con modalità e mezzi tali da assicurare che non vengano danneggiati, siano sempre chiaramente identificati come tipologia e stato e siano correttamente impiegati e spediti.

La movimentazione dei materiali riguarda i prodotti in acquisto e le apparecchiature in riparazione, dall'accettazione all' inoltro al reparto Laboratorio, fino alla consegna al Cliente.

7.4.5.2 **Immagazzinamento**

L'immagazzinamento dei materiali è gestito dal Magazziniere in modo da definire le :

- modalità di ricevimento per l'immagazzinamento;
- modalità di identificazione dei materiali e del loro stato;
- modalità dei prelievi di parti di ricambio sia per impiego interno che per la spedizione;
- permettendo il monitoraggio delle giacenze suddiviso per tipo, quantità disponibile e già impegnata per la spedizione.

Apparecchiature, e materiali sono detenuti in spazi specifici, opportunamente attrezzati per garantire adeguata protezione da condizioni che possono modificare la qualità dei prodotti.

I materiali "in attesa di controlli" e i materiali classificati "non conformi" sono chiaramente identificati ed evidenziati.

7.4.5.3 **Imballaggio**

L'imballaggio avviene con materiale idoneo al mezzo di trasporto previsto per la spedizione e riporta l'indirizzo del destinatario, l'indirizzo del mittente e le eventuali avvertenze da seguire a cura del trasportatore e di chi riceve i prodotti.

Dopo le operazioni di controllo, il personale A.T.S. procede a riporre le apparecchiature e i materiali negli imballi originali, prima di spedirli al Cliente.

7.4.5.4 **Conservazione**

Vedi Immagazzinamento ed Imballaggio.

7.4.5.5 **Consegna**

La consegna delle apparecchiature avviene, in linea di massima, in presenza del Cliente, presso gli uffici di A.T.S. Se richiesto espressamente, A.T.S. può anche provvedere alla consegna al Cliente; in tal caso verrà prestata attenta cura alla consegna a destino.

I prodotti vengono spediti solo dopo verifica della loro conformità alle specifiche nel rispetto delle date di spedizione concordate con i Clienti.

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 11 di 12

7.5 Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio

7.5.1.1 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di misurazione e di monitoraggio

A.T.S. utilizza attrezzature strumenti di misura e controllo per verificare le caratteristiche delle apparecchiature oggetto dei suoi servizi.

Questa sezione ha lo scopo di indicare il sistema adottato per mantenere in efficienza tali strumenti e verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti e alle eventuali prescrizioni di norme, contratti, etc.

7.5.1.2 Descrizione e responsabilità

Le attrezzature e gli strumenti per prova, misurazione e collaudo, utilizzate, sono gestite in modo da assicurare l'affidabilità delle misure e dei controlli, secondo la Procedura PG.12: Gestione della strumentazione.

Esse devono essere scelte e utilizzate in modo da assicurare che la loro accuratezza e precisione siano conosciute e compatibili con le esigenze di misurazione e controllo richieste.

Nel caso in cui la disponibilità di dati tecnici relativi alle attrezzature e agli strumenti per prova, misurazione e collaudo è un requisito specificato, tali dati sono disponibili, quando richiesto dal Cliente o da un suo rappresentante, per verificare l'adeguatezza delle apparecchiature stesse dal punto di vista funzionale.

7.5.1.3 Procedura di controllo

Ogni attrezzatura e strumento per prova, misurazione e collaudo, è identificata da una sigla, cui fa riferimento una scheda o registro, dove sono riportati le relative caratteristiche e gli elementi dei controlli e delle tarature.

Il Piano di taratura viene definito annualmente dal Responsabile Divisione Tecnica interessato, responsabile delle attività di controllo e taratura strumenti, insieme al Responsabile assicurazione Qualità.

La frequenza con la quale uno strumento viene controllato, ed eventualmente tarato, dipende dal tipo di strumento, dalla precisione e dall'accuratezza richieste e dall'analisi degli esiti delle tarature e dei controlli precedenti.

Le tarature vengono eseguite generalmente per confronto con strumenti o campioni riconosciuti in sede nazionale o internazionale; quando ciò non è obiettivamente realizzabile, si eseguono procedure specifiche, basate su criteri documentati.

Per ogni strumento campione sono definiti, dalle Ditte specializzate che eseguono la taratura, appositi metodi di taratura e limiti di accettazione.

Gli interventi di taratura vengono riportati su Certificati di taratura che, presso il Responsabile Divisione Tecnica interessato, sono a disposizione per i Clienti che vogliono consultarli e vengono conservati secondo quanto riportato nella Procedura PG.02: Gestione dei documenti di registrazione del SGQ.

Lo stato della taratura è identificato per mezzo di etichette.

Edizione : 3 del 25/05/05	Revisione : 0 del 25/05/05
---------------------------	----------------------------

	MANUALE QUALITA'	Capitolo 7
	Cod. docum. MQ-CAP7 Titolo REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina 12 di 12

Il Responsabile Divisione Tecnica interessato assicura il corretto utilizzo delle attrezzature e degli strumenti, l'affidabilità dei dati, il buono stato di conservazione, l'effettuazione delle verifiche nei tempi e nelle modalità previste.

Le attrezzature utilizzate in Laboratorio sono tenute in buono stato di conservazione, manipolate in modo corretto e sottoposte periodicamente a verifica di buon funzionamento.

7.6 Procedure applicabili

- PG-02: Gestione dei documenti di registrazione del SGQ
- PG-06: Formazione e Addestramento
- PG-08: Gestioni ordini di acquisto
- PG-09: Valutazione e qualifica dei Fornitori
- PG-10: Gestione ordini di vendita
- PG-11: Gestione del Magazzino
- PG-12: Gestione della strumentazione
- PG-13: Installazione
- PG-14: Assistenza tecnica



MANUALE QUALITA'

Allegato 2

Cod. docum. ALL 2
Titolo DESCRIZIONE DEI PROCESSI

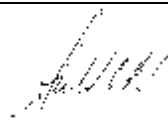
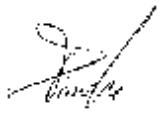
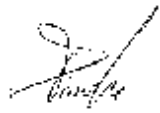
Pagina 1 di 1

INDICE

Descrizione dei Processi

Pag. 2

REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
0	25/05/05	Emissione della terza edizione			
1					
2					
3					
4					
5					

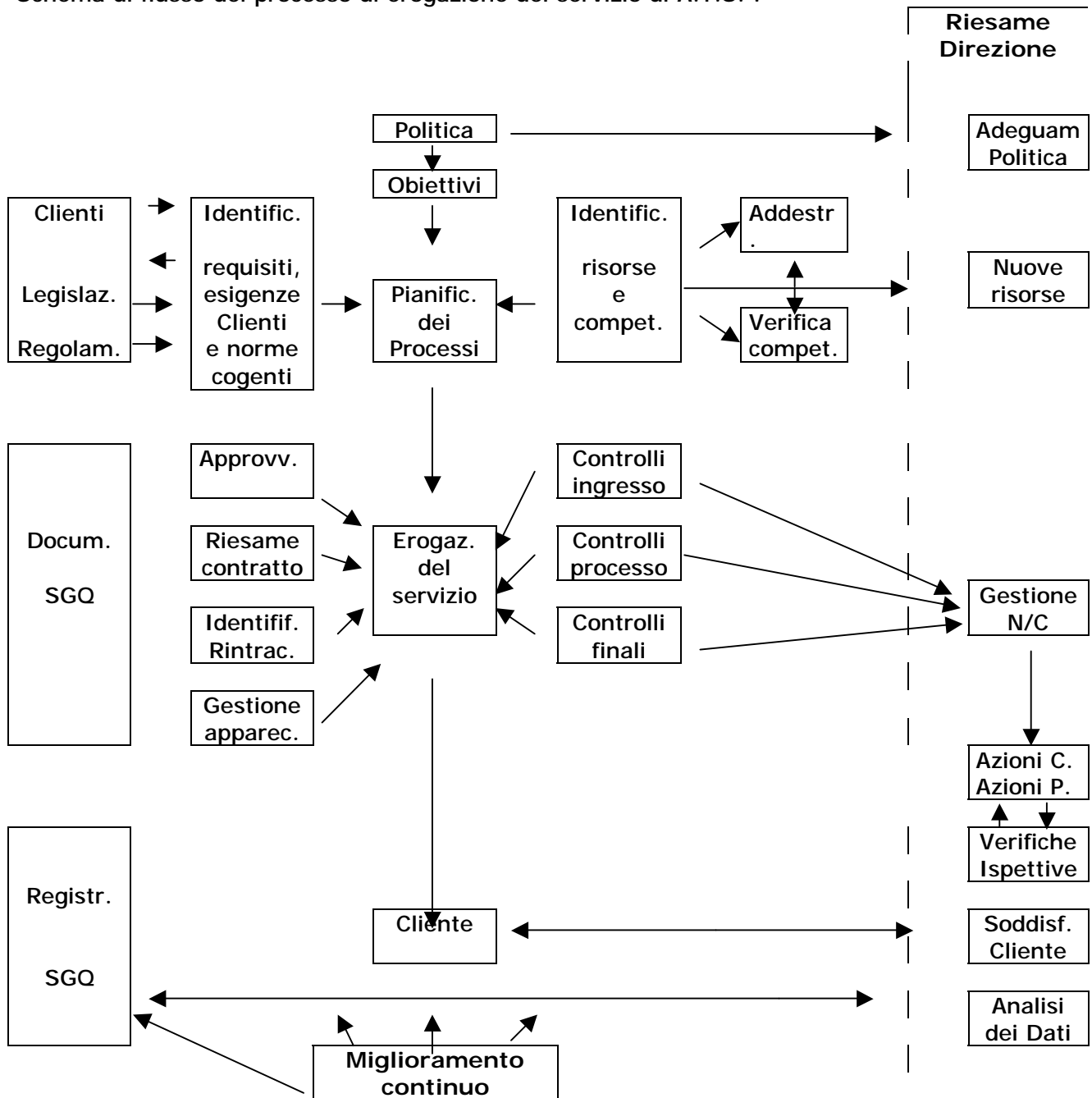
Edizione : 3 del 25/05/05

Revisione : 0 del 25/05/05

Copia non controllata distribuita in formato elettronico



Schema di flusso del processo di erogazione del servizio di A.T.S. :



Copia non controllata distribuita in formato elettronico

I singoli processi, completi di input, output, responsabilità coinvolte, documentazione prodotta ed eventuali punti di controllo, sono riuniti in un documento " Processi di A.T.S. ".



MANUALE QUALITA'

Allegato 5

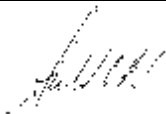


Cod. docum. ALL 5
Titolo POLITICA PER LA QUALITA'


Pagina 1 di 3

INDICE

Missione della A.T.S. S.r.l.	Pag. 2
Propositi della A.T.S. S.r.l.	Pag. 2
Politica per la Qualità	Pag. 2

REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
0	25/05/05	Emissione della terza edizione			
1					
2					
3					
4					
5					

	MANUALE QUALITA'	Allegato 5
	Cod. docum. ALL 5 Titolo POLITICA PER LA QUALITA'	Pagina 2 di 3

POLITICA PER LA QUALITA'

La Politica per la Qualità della Assistenza Tecnica Sistemi S.r.l. è conseguenza della Missione e dei Propositi che la società ha definito.

Missione della A.T.S. S.r.l.

- Essere il migliore fornitore di servizi di assistenza e manutenzione operante sui propri mercati di riferimento
- Creazione di valore per i soci mediante la salvaguardia e l'accrescimento del valore dell'impresa
- Creazione di valore per i collaboratori mediante la salvaguardia del loro posto di lavoro, l'accrescimento professionale e un contesto di lavoro umanamente gratificante e motivante.
- Positiva presenza nel sistema economico nel quale opera.

Propositi della A.T.S. S.r.l.

- Prestare i propri servizi perseguendo la massima soddisfazione delle aspettative esplicite dei clienti cercando di individuare e soddisfare anche quelle implicite.
- Sviluppare una cultura aziendale di coinvolgimento di tutte le parti interessate.
- Costante ricerca dell'eccellenza in tutte le attività, siano esse gestionali, commerciali e di erogazione dei servizi attraverso l'applicazione di principi ispirati a:
 - onestà e integrità nei rapporti;
 - serietà;
 - correttezza;
 - innovazione;
 - competizione leale;
 - tutela e valorizzazione delle risorse umane
 come illustrato nei riferimenti etici che l'azienda si è data.

Politica per la Qualità


Coerentemente con quanto esposto la Politica per la Qualità di A.T.S. S.r.l. è così espressa:

- migliorare la qualità tecnica del servizio, nel rispetto della normativa e delle leggi vigenti;
- prestare i propri servizi a condizioni e con modalità tali che possano evitarsi fraintendimenti e incomprensioni che ne pregiudichino la qualità ottenuta e percepita dai Clienti;
- ricercare ed applicare costantemente tecnologie e metodologie di lavoro che contribuiscono al perseguimento degli scopi aziendali, al miglioramento della qualità dei servizi e della relativa remunerazione;

Al fine di raggiungere gli obiettivi per la Qualità prefissati, la Direzione sarà garante:

1. di sostenere, diffondere e rendere comprensibile a tutti i collaboratori dell'azienda la Politica per la Qualità, distribuendo alle funzioni interessate, il Manuale della Qualità e

Edizione : 3 del 25/05/05	Revisione : 0 del 25/05/05
---------------------------	----------------------------

	MANUALE QUALITA'	Allegato 5
	Cod. docum. ALL 5 Titolo POLITICA PER LA QUALITA'	Pagina 3 di 3

- la documentazione necessaria promovendo anche opportune azioni di addestramento, formazione e aggiornamento;
2. di attivare il controllo della qualità del servizio;
 3. di analizzare i reclami e le segnalazioni dei Clienti al fine di evidenziare le opportunità di miglioramento dei servizi;
 4. di far perseguire a tutto il personale aziendale la Politica per la Qualità stabilita e gli obiettivi loro assegnati mettendogli a disposizione le risorse ed i mezzi necessari;
 5. del riesame periodico della presente Politica per la Qualità al fine di valutarne la sua adeguatezza nel tempo;
 6. Proporre in occasione dei Riesami della Direzione gli obiettivi da assegnare ad ogni funzione aziendale e tendenti ad ottenere un miglioramento continuo.

In quest'ottica, la Direzione ha introdotto in azienda un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001: 2000 e s'impegna a fornire tutti i mezzi necessari alla sua attuazione e costante aggiornamento.

La regolamentazione del Sistema di Gestione per la Qualità è disciplinata dal Manuale della Qualità che interpreta e traduce operativamente la Politica della Qualità aziendale. L'applicazione delle prescrizioni è stata affidata a tutti i collaboratori che se ne assumono l'impegno con la massima responsabilità.

Nella consapevolezza che solo attraverso il coinvolgimento di tutti sia possibile perseguire gli obiettivi indicati nella Politica per la Qualità, quanto esposto rappresenta per A.T.S. un impegno preciso ed inderogabile della Direzione, dei collaboratori e di tutti i suoi dipendenti.

L'Amministratore Unico, ha nominato un Rappresentante della Direzione al quale ha conferito i poteri e le autorità necessarie per la supervisione dell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità Aziendale e la verifica che quanto riportato nel Manuale sia conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2000 e correttamente applicato in Azienda.

E' necessario che tutti i collaboratori di A.T.S. siano orientati verso il miglioramento continuo della Qualità dei servizi erogati con la consapevolezza che i costi della non qualità sono un fattore importante di perdite economico/finanziarie e di immagine aziendale. Occorre pertanto aggiornare continuamente il modo di soddisfare le esigenze dei Clienti e definire le specifiche dei servizi e dei processi in modo da seguire costantemente la loro evoluzione.

Ogni sforzo teso al miglioramento della qualità è un impegno pienamente condiviso ed approvato dalla Direzione.

Data 04 luglio 2005

L'Amministratore Unico



Copia non controllata distribuita in formato elettronico



Assistenza Tecnica Sistemi srl

09122 CAGLIARI – VIA DELL' ARTIGIANATO 14
TEL. 0702110244 - FAX 0702110260
COD. FISCALE / P.IVA 01403330929
C.C.I.A.A. CAGLIARI 124164

AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV
=UNI EN ISO 9001/2000=



www.atscagliari.it
assistenza@atscagliari.net

Riferimenti etici della Società

La ATS S.r.l. si impegna a mantenere costante riferimento ai Principi enunciati dal presente documento e dalle sue successive modificazioni. In particolare la Società si impegna:

- a) al pieno e costante rispetto delle Normative vigenti;
- b) a conformare le proprie attività ai principi di coerenza, trasparenza e contestuale previsione di controllo;
- c) a disciplinare i rapporti con i Terzi: Fornitori, Clienti e Pubblica Amministrazione;
- d) a disciplinare i meccanismi di rappresentanza della Società nelle trattative con interlocutori esterni, così da evitare possibili conflitti di interesse.

I riferimenti etici della ATS S.r.l. devono ispirare tutti i Soggetti coinvolti nel conseguimento della Missione Aziendale. Essi sono di seguito denominati Destinatari.

Principi generali

1. Osservanza delle disposizioni di Legge.

La Società ha come principio imprescindibile il rispetto delle Leggi e dei Regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui dovesse operare. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Società giustifica e rende accettabile una condotta contrastante con i disposti della Legge.

Tale impegno è vincolante anche per i Consulenti, Fornitori, Clienti e per chiunque abbia rapporti con la Società.

Quest'ultima non inizierà né proseguirà alcun rapporto con i Soggetti che non intendano uniformarsi a questo principio.

I Dipendenti devono essere a conoscenza della Legge e dei comportamenti conseguenti relativi l'attività svolta; qualora esistessero dubbi relativamente a come procedere nella conduzione delle attività, la Società informerà adeguatamente i propri Dipendenti. La Società assicura che saranno realizzate le opportune attività di formazione, informazione e continua sensibilizzazione in merito alle problematiche attinenti il presente documento e la loro applicazione.

2. Rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni, siano queste nazionali od estere, i Destinatari devono agire nel rispetto delle Leggi, dei Regolamenti e dei presenti riferimenti etici, ovvero secondo correttezza e lealtà, senza influenzare impropriamente in alcun modo le decisioni della controparte al fine di ottenere un trattamento di favore.

3. Controllo.

Qualsiasi violazione (effettiva e/o potenziale) commessa in relazione ai presenti riferimenti etici può essere da chiunque notificata alla Direzione Aziendale che provvederà nel modo migliore ritenuto opportuno per la salvaguardia dei principi qui esposti.



Assistenza Tecnica Sistemi srl

09122 CAGLIARI – VIA DELL' ARTIGIANATO 14
TEL. 0702110244 - FAX 0702110260
COD. FISCALE / P.IVA 01403330929
C.C.I.A.A. CAGLIARI 124164

AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV
= UNI EN ISO 9001/2000 =



www.atscagliari.it
assistenza@atscagliari.net

Principi specifici

In applicazione dei predetti Principi Generali, le attività interne ed esterne della Società sono ispirate ai seguenti principi specifici:

1. Onestà ed integrità nei rapporti

Le relazioni instaurate dai Destinatari in riferimento al proprio rapporto professionale con la Società, siano esse interne od esterne alla stessa, devono essere improntate al rispetto della Legge e della Personalità Individuale di ognuno.

La conduzione delle relazioni di ogni ordine e grado, deve avvenire secondo trasparenza, correttezza, onestà, integrità e lealtà. Le relazioni, di ogni ordine e livello, prescindono da ogni discriminazione ascrivibile ad età, sesso, razza, nazionalità, condizioni personali e sociali, religione, convinzione politica, appartenenza ad organizzazioni e/o associazioni non in contrasto con la Legge vigente.

2. Competizione leale

La Società condivide e intende tutelare il valore della leale concorrenza, rifiutando comportamenti contrari a questo principio, siano essi collusivi, predatori e/o di abuso di posizione dominante.

Una leale competizione sul mercato è intesa dalla Società quale realizzazione di servizi ed offerta di prodotti di qualità, che rispondano alle esigenze dei Clienti e siano conformi alle promesse contrattuali.

3. Correttezza nelle situazioni di conflitti di interesse

I Destinatari evitano situazioni di conflitto di interesse con la Società, perseguendo nello svolgimento dei propri compiti gli obiettivi ed interessi della medesima nel rispetto delle Leggi, dei Regolamenti e dei principi qui esposti.

4. Tutela e valorizzazione delle Risorse Umane

Le Risorse Umane sono considerate valore primario per il conseguimento degli obiettivi della Società in virtù del contributo professionale apportato nell'ambito di un rapporto basato su lealtà, correttezza, fiducia reciproca e pieno rispetto della Personalità Individuale.

La Società tutela e promuove il valore delle Risorse Umane, favorendone la crescita professionale, impegnandosi ad evitare discriminazioni di ogni natura e garantendo pari opportunità, nonché offrendo condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel rispetto delle Norme vigenti e dei diritti dei Lavoratori.

I rapporti intercorrenti tra i diversi livelli gerarchici (correlati a diversi livelli di responsabilità esistenti all'interno della Società) devono essere improntati ai principi sopra enunciati.

La Società non ammette la conduzione di relazioni di lavoro extracontrattuali.

5. Riservatezza

La Società tutela la riservatezza delle informazioni e dei dati in proprio possesso, operando nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti vigenti in materia.

6. Informazione

La comunicazione di informazioni a qualsiasi titolo, sia all'interno che all'esterno della Società, deve avvenire nel rispetto delle Leggi, dei regolamenti e delle Procedure vigenti, nonché in ossequio ai principi di trasparenza e correttezza.

Le informazioni devono essere chiare, complete, veritiere e non fuorvianti, tali da consentire ai destinatari delle medesime l'assunzione di decisioni consapevoli.

I Destinatari sono chiamati ad attenersi, per le attività di comunicazione indirizzate a Soggetti Terzi rispetto alla Società, ai canali ed alle forme individuate dalla Società ovvero ad informare i Responsabili di Funzione delle proprie attività di relazione e comunicazione.



Assistenza Tecnica Sistemi srl

09122 CAGLIARI – VIA DELL' ARTIGIANATO 14
TEL. 0702110244 - FAX 0702110260
COD. FISCALE / P.IVA 01403330929
C.C.I.A.A. CAGLIARI 124164

AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV
= UNI EN ISO 9001/2000 =



www.atscagliari.it
assistenza@atscagliari.net

7. Tutela ambientale

L'attività della Società si ispira al principio della salvaguardia dell'ambiente e della salute pubblica, nel rispetto della specifica Normativa applicabile.

8. Tutela dell'immagine

Il rispetto di principi e valori etici è considerato requisito fondamentale nella creazione e nel mantenimento di una buona reputazione; ciò contribuisce in modo determinante al perseguimento degli obiettivi ed al successo dell'Impresa, favorendo i rapporti con Soci, Clienti, Fornitori, Risorse Umane e la Comunità in genere.

I Destinatari contribuiscono alla tutela dell'immagine e buona reputazione della Società.

9. Tutela della Sicurezza Pubblica.

La Società è attivamente impegnata, per mezzo delle attività di prevenzione e controllo svolte dall'Organo di Vigilanza e Controllo, anche in eventuale relazione con le competenti Autorità, all'applicazione dei disposti ex Art. 3 della Legge 14.01.2003 n. 7 "Ratifica ed esecuzione della Convenzione internazionale per la repressione del finanziamento del terrorismo e norme di adeguamento dell'ordinamento interno" – G.Uff. n. 21 del 27.01.2003.

10. Tutela della Personalità Individuale

La Società non ammette attività che possano ricondurre ad atti in qualsiasi modo finalizzati o riconducibili allo sfruttamento della personalità individuale.

Relazioni Interne

1. Esecuzione compiti e contratti

I Destinatari eseguono i propri compiti e mansioni con diligenza, accuratezza, efficienza e professionalità, ispirandosi al rispetto della Legge ed all'applicazione dei Principi Generali del Codice Etico [Si richiamano in particolare gli articoli: 2104 C.C. (Diligenza del prestatore di lavoro) e 2105 C.C. (Obbligo di fedeltà)].

Tutte le attività aziendali devono avere una registrazione ed un supporto documentale adeguato e conforme alla Legge e alle Norme applicate che consenta la verifica del processo decisionale, autorizzativo e di svolgimento, nonché la tracciabilità delle singole azioni e/o fasi di ciclo operativo.

2. Conflitto di interesse

Qualora un Destinatario venga a trovarsi, sia direttamente che indirettamente, in situazione di conflitto anche solo potenziale con gli interessi della Società, è tenuto ad informare di ciò il proprio superiore gerarchico, al quale è demandata la responsabilità di valutare – in proprio o con il coinvolgimento degli Organi preposti e/o identificati dalla Norma - l'effettiva sussistenza di un conflitto e l'adozione degli opportuni provvedimenti.

3. Riservatezza e informazioni

I Destinatari sono chiamati a conformarsi al principio generale di riservatezza sopra enunciato, assicurando in generale il massimo riserbo in relazione a notizie ed informazioni aventi per oggetto il patrimonio aziendale o inerenti l'attività della Società o dei Soggetti terzi con essa in relazione.

Ogni Destinatario è in particolare tenuto a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'espletamento di propri compiti e mansioni. Quanto precede comprende il rispetto degli obblighi di riservatezza previsti dalla Legge sulla tutela della privacy. Ai sensi di quanto più sopra definito si rammenta inoltre che è soggetto a sanzioni penali ed amministrative:

a) chiunque, trovandosi in possesso di "informazioni privilegiate" in ragione della partecipazione al capitale di una società, ovvero nell'esercizio di una funzione, di una professione o di un ufficio:

- acquista, vende o compie altre operazioni, anche per interposta persona, su strumenti finanziari avvalendosi delle informazioni medesime;

- senza giustificato motivo, dà comunicazione delle informazioni, ovvero consiglia ad altri, sulla base di esse, il compimento di taluna delle operazioni sopra indicate;

b) chiunque divulghi notizie false, esagerate o tendenziose, ovvero ponga in essere operazioni simulate o altri artifici idonei a provocare una sensibile alterazione del prezzo di strumenti finanziari o l'apparenza di un mercato attivo dei medesimi.



Assistenza Tecnica Sistemi srl

09122 CAGLIARI – VIA DELL' ARTIGIANATO 14
TEL. 0702110244 - FAX 0702110260
COD. FISCALE / P.IVA 01403330929
C.C.I.A.A. CAGLIARI 124164

AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV
= UNI EN ISO 9001/2000 =



www.atscagliari.it
assistenza@atscagliari.net

4. Beni aziendali

Ciascun Destinatario è tenuto a tutelare ed utilizzare con diligenza i beni e le attrezzature aziendali messi a sua disposizione per l'espletamento di compiti e mansioni, evitandone un uso improprio che possa danneggiare i medesimi o ridurne l'efficienza, ovvero utilizzando gli stessi a fini personali. Per quanto riguarda in particolare i sistemi informatici (hardware / software) e di comunicazione (telefoni / telefax / collegamenti internet ecc.), l'utilizzo deve avvenire rispettando le procedure di sicurezza e le norme/regolamenti emanati dall'Azienda.

Relazioni Esterne

1. Rapporti con Clienti e Fornitori

Le relazioni con Clienti e Fornitori devono essere condotte nel rispetto della Legge ed in applicazione dei Principi Generali su esposti.

In particolare, le relazioni con i Clienti devono essere improntate a correttezza, cortesia e disponibilità. Nelle relazioni con i Fornitori, i processi di selezione devono essere basati su un obiettivo confronto competitivo (in qualità, prezzo, garanzie di prestazione e assistenza), evitando ogni forma di favoritismo o discriminazione. Tutte le attività di relazione contrattuale con i Clienti e di avvio e gestione delle relazioni con i Fornitori devono essere documentate e rintracciabili, onde favorire lo svolgimento delle attività di supervisione delegate dall'Azienda.

2. Rapporti con la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni

Non è consentito offrire denaro o doni a Dirigenti, Funzionari o Dipendenti della Pubblica Amministrazione o a loro parenti, sia italiani che di altri Paesi, salvo che si tratti di doni od utilità d'uso di modico valore. La Società considera atti di corruzione sia i pagamenti illeciti eseguiti direttamente da Soggetti e/o Enti italiani o da loro Dipendenti, sia quelli effettuati tramite Soggetti che agiscono per conto degli stessi in Italia o all'estero. Si proibisce di offrire e/o accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere o procacciare trattamenti favorevoli in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione. Nei Paesi o nelle situazioni di relazione in cui è costume offrire regali a Clienti od altri Soggetti in segno di cortesia, tali donativi devono essere di natura e valore appropriato, non contrastare con le disposizioni della Legge ivi vigente e non essere – in alcun caso – interpretabili come contropartita nella richiesta di favori e/o agevolazioni. Quando è in corso una trattativa d'affari, richiesta e/o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il Personale incaricato non dovrà cercare di influenzare le decisioni della Controparte, in ciò ricomprendendo i Funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione.

Nel caso specifico dell'effettuazione di una gara con la Pubblica Amministrazione si dovrà operare nel rispetto della Legge e della corretta pratica commerciale.

Se la Società utilizza un Ente e/o Soggetto terzo per essere rappresentata nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione, nei confronti dello stesso, dei suoi Dipendenti e/o Collaboratori sono applicate le stesse direttive valide per i Destinatari.

La Società inoltre, non potrà essere rappresentata da Soggetti terzi la cui collaborazione possa connotare ipotesi di conflitto di interessi. Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta e/o rapporto con la Pubblica Amministrazione, non dovranno essere intraprese (direttamente e/o indirettamente) le seguenti azioni:

- Esaminare e/o proporre opportunità commerciali e/o d'impiego che possano avvantaggiare i Dipendenti della Pubblica Amministrazione a titolo personale;
- Offrire e/o fornire omaggi (di qualsiasi tipo e natura);
- Sollecitare e/o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di una od entrambe le Parti.

3. Regalie, omaggi e benefici

È fatto esplicito divieto ai Destinatari (tanto direttamente, quanto tramite terzi) di offrire o ricevere a/da chiunque alcuna regalia che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, ovvero essere intesa come rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società.

Qualora un Destinatario riceva offerte e/o richieste di regali o benefici - salvo omaggi di uso commerciale o di modico valore – è tenuto ad informarne immediatamente il proprio superiore gerarchico, ovvero il proprio



Assistenza Tecnica Sistemi srl

09122 CAGLIARI – VIA DELL' ARTIGIANATO 14
TEL. 0702110244 - FAX 0702110260
COD. FISCALE / P.IVA 01403330929
C.C.I.A.A. CAGLIARI 124164

AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV
= UNI EN ISO 9001/2000 =



www.atscagliari.it
assistenza@atscagliari.net

Referente, al quale è demandata la responsabilità di valutare – in proprio o con il coinvolgimento degli Organi preposti e/o identificati dalla Norma – le direttive ed i parametri da adottarsi per la gestione del “casus” , nonché l’effettiva sussistenza di un rischio di deroga dalle disposizioni della Legge e del Modello e l’adozione degli opportuni provvedimenti.

Comportamento nella Gestione Amministrativa

La Società rispetta le Leggi e le regolamentazioni in relazione alla redazione dei bilanci nonché di ogni tipo di documentazione assimilabile richiesta dalla normativa in vigore. La Contabilità della Società è impostata in conformità alle norme di legge e ai Principi Contabili emanati dal CndDCeR e/o internazionali (IAS/IFRS) . Tutti i Bilanci Annuali nonché le relazioni periodiche per le quali sussista l’obbligo, possono essere soggetti a revisione da parte della società di revisione incaricata.

Le informazioni e i dati societari forniti a terzi e le rilevazioni contabili dei fatti di gestione devono garantire la trasparenza, l’accuratezza e la completezza.

I dipendenti della Società sono tenuti a dare la massima collaborazione affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente all’interno del sistema di rilevazione contabile aziendale. Per ciascuna transazione dovrà essere conservata una adeguata documentazione di supporto che garantisca l’individuazione della appropriata autorizzazione e della motivazione economica sottostante la transazione. La documentazione di supporto dovrà essere agevolmente reperibile ed archiviata secondo opportuni criteri che ne consentano una facile consultazione sia dagli organi interni preposti al controllo che da parte di Enti ed Istituzioni esterne adeguatamente autorizzati.

I dipendenti della Società che venissero a conoscenza di omissioni, manomissioni, falsificazioni o trascuratezza della contabilità o della documentazione di supporto sulla base della quale si fondano le registrazioni contabili, sono tenuti a riferire i fatti alla Direzione Aziendale.