

Quality Policy

Rev.2 del 30/03/2026

Silverlake considera strategico porre la massima attenzione alla soddisfazione del cliente, mediante la ricerca ed il continuo miglioramento della Qualità ed affidabilità dei processi, dei prodotti, delle soluzioni e dei servizi, in particolare l'assistenza.

*Altrettanto rilevante è l'attenzione posta nei confronti delle diverse parti interessate quali: personale, soci, fornitori e **collettività**, affinché anche per essi lavorare in Qualità comporti benefici di carattere economico, professionale e **sociale**. L'Azienda intende perseguire gli obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori come parte integrante della propria attività e come scelta strategica, mettendo a disposizione adeguate risorse organizzative, tecnologiche e finanziarie.*

La nostra Politica per la Qualità si pone le seguenti finalità:

- *Interpretare le esigenze del mercato per soddisfare la domanda con la maggiore efficacia ed efficienza possibili, adeguando l'organizzazione **attraverso un approccio agile e resiliente**;*
- *Dare vita ad un meccanismo di miglioramento continuo, finalizzato alla progressiva riduzione degli errori, attraverso una politica di prevenzione **basata sul Risk-Based Thinking**;*
- *Mantenere/sviluppare il parco Clienti, assicurando affidabilità dei prodotti, rapidità degli interventi e competenza nei servizi;*
- *Puntare ad un maggiore coinvolgimento del personale e dei collaboratori, anche attraverso adeguati strumenti di comunicazione, formazione e **valorizzazione del talento**;*
- *Rispetto di tutte le prescrizioni di legge e alle altre prescrizioni applicabili alle attività aziendali, **con particolare attenzione alla protezione dei dati personali (GDPR)**;*
- *Prevenire e ridurre il rischio di compromissione dei dati del cliente, tramite servizi di cybersecurity **integrati nativamente nei processi di erogazione (Security by Design)**;*
- *Monitoraggio continuo delle infrastrutture del cliente, garantendone la continuità **operativa (Business Continuity)**;*
- *Implementazione di un sistema di gestione aziendale per la qualità basato su procedure e istruzioni finalizzate al corretto espletamento dei compiti e monitorato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e delle opportunità;*
- *Definizione e pianificazione di opportuni obiettivi di miglioramento del servizio offerto ai clienti, **misurabili e coerenti con la direzione strategica aziendale**;*

Quality Policy

Rev.2 del 30/03/2026

- *Coinvolgimento e partecipazione di tutta la struttura aziendale secondo le proprie attribuzioni e competenze per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento;*
- *Informazione e formazione continua dei lavoratori, volta a garantire al cliente servizi sempre aggiornati e **all'avanguardia tecnologica**;*
- *Consultazione dei lavoratori mediante riunioni periodiche e **canali di feedback proattivi**.*

A tal fine Silverlake utilizza strumenti quali:

- *Periodica analisi del contesto, requisiti delle parti interessate rilevanti, aspetti critici dei processi valutando rischi e opportunità connessi e predisponendo adeguate azioni a seguire;*
- *Coinvolgimento del cliente, per garantire la chiarezza dei requisiti, dei rispettivi ruoli e responsabilità, migliorare la capacità di relazione e comunicazione, e rilevarne sistematicamente la soddisfazione;*
- *Adeguate formazione ed addestramento al personale;*
- ***Promozione di una cultura della qualità a tutti i livelli, affinché le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate ed accettate;***
- *Monitoraggio delle prestazioni dei propri processi interni **tramite indicatori chiave (KPI)** onde attuare, ove necessario, apposite azioni di miglioramento;*
- ***Selezione e monitoraggio dei fornitori basati su criteri di qualità, affidabilità e sostenibilità.***

*L'azienda si impegna a definire periodicamente adeguati obiettivi, attraverso strumenti di valutazione come la **Customer Satisfaction** e gli indicatori di processo per la Qualità. In particolare, la Customer Satisfaction ci consentirà di:*

- *Ascoltare la voce del cliente;*
- *Confrontarci con le aziende presenti sul mercato;*
- *Attivare e coordinare i programmi di miglioramento.*

Gli indicatori di processo invece ci consentiranno di identificare e attivare le iniziative per migliorarne le prestazioni, con conseguenze positive sia sulla soddisfazione dei Clienti e sui risultati complessivi dell'Azienda.

*Silverlake vuole essere riconosciuta come azienda che fornisce servizi, soluzioni e prodotti eccellenti, nel rispetto della qualità dei servizi offerti e **dell'etica professionale**.*

Quality Policy

Rev.2 del 30/03/2026

Verona, li 18 luglio 2025

La direzione