

# SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA' E SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

## *POLITICA PER LA QUALITA'*

Classificazione: **Documento pubblico**

## 1. L'AZIENDA

Lascaux nasce nel 2004 ad Arezzo, ed oggi è una realtà attiva su tutto il territorio nazionale con progetti avviati anche a livello europeo.

Forte delle proprie radici IT e del proprio ventaglio di competenze, Lascaux si propone per valorizzare e sviluppare processi operativi e dinamiche di cambiamento: le è naturale il miglioramento continuo, lo sviluppo della conoscenza, lo sfruttamento della tecnologia come fattore abilitante alla digital transformation.

Si è affermata, nel corso degli anni, sapendo interpretare le nuove sfide del mercato e aiutando i propri Clienti a trasformare le necessità in opportunità e trarne vantaggio competitivo.

Azienda certificata UNI EN ISO 9001, è costantemente impegnata nella crescita delle risorse, nella capitalizzazione delle competenze e nel mantenimento di rapporti di fornitura durevoli e qualificati e nell'assicurazione di alti livelli qualitativi.



Vista la crescente centralità dei temi della sicurezza informatica Lascaux ha adottato rigidi protocolli e standard al fine di garantire ai propri Clienti i massimi livelli di sicurezza nella progettazione e nello sviluppo di soluzioni software, sia proprietarie che su commissione;

A tal proposito ha ottenuto nel 2021 la prestigiosa certificazione ISO/IEC 27001.

La conduzione di progetti di ampio respiro, promossi da grandi e medie imprese nei settori finance, pubblico e PMI, le consente di misurarsi quotidianamente con tecnologie d'avanguardia e metodologie avanzate. Le competenze maturate in questa sfida al miglioramento continuo vengono con regolarità messe al servizio dei Clienti.

L'altissimo livello di professionalità si coniuga con un'età media molto bassa. Questo fa di Lascaux una delle più giovani e innovative aziende del settore.

## 2. LE COMPETENZE

Le relazioni di partnership consolidate nel tempo con operatori leader e la costante ricerca di prodotti o soluzioni innovative permettono alle risorse umane di Lascaux di contare su una formazione costante e sul presidio delle evoluzioni tecnologiche dei prodotti, dei servizi e delle metodologie.

La squadra si avvale di professionalità dalle diverse competenze. Tecnici informatici ed esperti del settore della comunicazione lavorano fianco a fianco per coniugare due aspetti che riteniamo fondamentali allo sviluppo di un progetto: comunicazione e funzionalità. A questi si aggiungono docenti esperti in metodologie organizzative e qualificati consulenti in area PMO.

Le competenze in analisi, sviluppo ed implementazione di soluzioni informatiche evolute unite all'esperienza di System Integration, ci permette di offrire ai nostri Clienti una vasta gamma di servizi che spaziano dalla realizzazione di soluzioni custom-made alla verticalizzazione di piattaforme standard di mercato, il tutto in contesti architetture complessi.

Grazie a Consulenti Senior, con oltre 20 anni di esperienza diretta maturata in aziende multinazionali leader nei settori del credito e dei sistemi di pagamento, integriamo profonde competenze di business ad una capacità unica di portare soluzioni concrete, innovative ed efficaci.

È verso questi obiettivi che ci orientiamo da sempre, cercando di rivestire un ruolo primario sul territorio nazionale, rafforzato da partnership con le società leader nel mercato nazionale ed internazionale.

Ci rivolgiamo agli attori principali del mondo dei servizi finanziari, industria, pubblica amministrazione, telco.

Nel tempo abbiamo concentrato competenze, esperienze e forti investimenti in aree specifiche quali:

## 2.1. PROJECT MANAGEMENT

Le attività di project management sono basate sulla metodologia del Project Management Institute (PMI), contenuta nel PMBOK®, e sul metodo PRINCE2, con personale dipendente qualificato e certificato.

Inoltre, vengono adoperate metodologie di Project Management di tipo Agile Scrum, basata sui principi del *Manifesto per lo Sviluppo Agile del Software* e sulle pratiche di Trasparenza, Ispezione e Adattamento.

## 2.2. SERVICE MANAGEMENT

Multicanalità ed integrazione tra marketing, processi di vendita e customer care.

- abbiamo maturato una forte esperienza nell'integrazione di CRM operativi, strumenti di Telemarketing, piattaforme di Help-Desk, self-service informativi e dispositivi H24.
- grazie anche a personale certificato Cisco IP Contact Center Express Specialist abbiamo integrato sistemi CRM con prodotti leader di mercato nell'ambito CTI.
- abbiamo sviluppato soluzioni "enterprise", già installate presso importanti clienti, per la gestione di processi complessi e di grande impatto operativo.
- Miglioriamo l'erogazione dei servizi con una suite completa di prodotti per il contact management, ticketing e troubleshooting, gestione dei processi aziendali e dei processi di firma.

### AskMe Chat - AskMe Desk - AskMe Sign



## 2.3. DOCUMENT E PROCESS MANAGEMENT

Condivisione delle conoscenze: modellazione dei processi e classificazione dei documenti, gestione dei workflow, diffusione dei contenuti e supporto operativo on the fly.

- abbiamo maturato grandi competenze nelle maggiori piattaforme di Business Process Management (BPM) sulle quali erogiamo servizi consulenziali sia tecnologici che funzionali.



- tra le nostre realizzazioni rivestono particolare importanza quelle di gestione documentale, dalla smaterializzazione del front-office alla classificazione, archiviazione e versioning dei documenti e quelle a supporto dell'organizzazione aziendale per la diffusione di normativa, circolari e disposizioni.



## 2.4. WEB & APP PRESENCE

Garantiamo ai nostri Clienti una presenza nel WEB sempre attuale, integrando la creatività di agenzie di comunicazione con le più recenti innovazioni tecnologiche, utilizzando strumenti di Content Management per permettere una gestione dinamica, controllata e collaborativa dei contenuti.

Integriamo il WEB con applicazioni smartphone multi device per un utilizzo ottimizzato dei contenuti e dei processi.

- Dal concept allo sviluppo, dai servizi AM a quelli FM
- Ci adattiamo alle architetture già scelte dal Cliente ovvero proponiamo quelle di nostra consolidata esperienza.



## 2.5. ERP

Lascaux, nell'ambito delle soluzioni ERP, è parte del team AGILE.

AGILE è un team di aziende partner SAP certificate che opera in Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Lazio, Marche, Abruzzo con oltre 100 clienti e 26 consulenti certificati.

Le aziende che fanno parte del team offrono ai clienti affidabilità e capacità di assistenza continua, elevata competenza ed esperienza ventennale nella gestione di progetti IT.



## 2.6. I SERVIZI CONSULENZIALI

Ad integrazione della propria capacità di sviluppare soluzioni custom-made o di vendita delle proprie soluzioni, Lascaux, tra le varie linee di offerta, prevede anche la fornitura di servizi di consulenza, predeterminati nel prezzo e nella durata, con diverse figure professionali:

- Consulente di Direzione
- Formatore
- Specialista di Prodotto
- Addetto/Specialista PMO
- Analista Tecnico
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Programmatore
- TechOps/DevOps/SecOps

Ciascuna figura può inoltre avere una particolare specializzazione su temi e tecnologie. Alcune di esempio:

- Analisi Organizzativa e Funzionale
- UI Designer

- UX Specialist
- Ingegneria di Processo
- Tecnologie MainFrame
- Tecnologie Open Source
- Architetture Microsoft .NET
- Architetture Java
- Architetture ARIS

### 3. POLITICA PER LA QUALITÀ

Lascaux persegue una Politica per la Qualità intesa come definizione e miglioramento continuo delle proprie forniture di Prodotti e Servizi e gestione delle problematiche legate alla Qualità in modo attento e focalizzato sulle singole esigenze di committenti/beneficiari. Tale Politica viene realizzata attraverso la valutazione di bisogni e aspettative iniziali, il monitoraggio dei processi e dei risultati.

Per questo motivo, la Direzione Generale definisce una Politica per la Qualità adeguata alle proprie esigenze costituita dalle linee di indirizzo generali indicate di seguito:

- orientamento al Cliente
- leadership di mercato
- approccio sistemico alla gestione
- miglioramento continuo
- decisioni basate su dati di fatto
- rapporti di reciproco beneficio con i fornitori
- monitoraggio sistematico delle prime due linee di indirizzo.

Nel perseguimento della Politica per la Qualità, l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità documentato e certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001, da un organismo indipendente accreditato, s'inquadra come strumento determinante per la realizzazione delle linee di indirizzo aziendale.

### 4. ATTIVITÀ CONSIDERATE DAL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

Il Sistema di Gestione della Qualità è descritto nel Manuale del Sistema di Gestione, all'interno del quale sono indicati requisiti e metodologie che l'Azienda si obbliga ad osservare nel corso della realizzazione ed erogazione dei servizi.

La costante applicazione delle regole di assicurazione qualità consente a LASCAUX di mantenere sotto controllo lo svolgimento delle seguenti attività, oggetto della certificazione **UNI EN ISO 9001:2015**.

**“Progettazione e sviluppo di applicazioni software.  
Erogazione di servizi di consulenza e assistenza in area ICT.  
Erogazione di servizi cloud computing in modalità SAAS.”**

### 5. ESCLUSIONI

Si segnala, in quanto non applicabile per i processi ed il campo di applicazione del Sistema di Gestione, l'esclusione del capitolo 7.5.1. Risorse per il monitoraggio e la misurazione della norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

## 6. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale, al fine di garantire una continua crescita sia metodologica che organizzativa, stabilisce annualmente gli obiettivi per la qualità ivi compresi quelli necessari per soddisfare i requisiti dei Prodotti/Servizi forniti e si impegna a fornire tutto il supporto necessario per il raggiungimento degli stessi. Gli obiettivi per la qualità sono formulati in modo da essere misurabili, circoscritti e coerenti con la Politica per la Qualità.

Nello specifico, gli obiettivi inerenti alla realizzazione della Politica per la Qualità sono inquadrabili nelle seguenti direttrici di intervento:

- sviluppo di un'offerta adeguata ai bisogni rilevati presso i Clienti
- coinvolgimento e aggiornamento del personale a tutti i livelli
- ascolto continuo del mercato di riferimento
- flessibilità dell'offerta
- tendenza al miglioramento continuo
- attenta gestione, valutazione e valorizzazione delle competenze.

La Direzione si impegna ad implementare adeguate strategie per il conseguimento degli obiettivi fissati, assicurando idonee risorse per il raggiungimento dello scopo e monitorando, nel corso dell'anno, il grado di raggiungimento degli stessi, intraprendendo tempestive azioni correttive nel caso di scostamenti rispetto a quanto prefissato, in un'ottica di continuo miglioramento e soddisfazione del Cliente.

Il Rappresentante della Direzione e/o altri Responsabili adeguatamente addestrati, con cadenza regolare, effettuano audit sul Sistema Gestione Qualità al fine di verificarne il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento.

La Direzione si impegna a riesaminare almeno annualmente l'adeguatezza del Sistema Gestione Qualità e a dare indicazioni sulle eventuali azioni correttive e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Gestione Qualità. In occasione della valutazione annuale del SGQ, la Direzione verifica il raggiungimento degli obiettivi annuali di Politica della Qualità e ne analizza gli eventuali scostamenti.

Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità, la Direzione incontra il personale ed i collaboratori in modo da fornire tutte le informazioni e le chiarificazioni richieste. Tali incontri vengono verbalizzati.

Il Direttore Generale

GIUSEPPE BISTONI