



# Carta dei servizi

## Indice

<b>1. SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>4</b>
2.1. L'AZIENDA .....	4
2.2. I PRINCIPI.....	5
2.2.1. <i>Eguaglianza e imparzialità di trattamento</i> .....	5
2.2.2. <i>Continuità di servizio</i> .....	5
2.2.3. <i>Partecipazione al miglioramento</i> .....	5
2.2.4. <i>Efficienza ed efficacia</i> .....	5
2.2.5. <i>Cortesìa, chiarezza e comprensibilità</i> .....	5
2.2.6. <i>Tutela dei dati personali</i> .....	6
<b>3. SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>7</b>
3.1. PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI .....	7
3.1.1. <i>Professionalità</i> .....	7
3.1.2. <i>Affidabilità</i> .....	7
3.1.3. <i>Cortesìa</i> .....	7
3.1.4. <i>Service Level Agreement</i> .....	7

## 1. Scopo del documento

Etna Hitech S.c.p.a. (di seguito indicata come “EHT”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, adotta la presente “Carta dei Servizi”.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra EHT e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i “consumatori”, che utilizzano o chiedono di utilizzare i servizi erogati da EHT, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, che EHT si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione regolamentare e tecnologica, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet [www.etnahitech.com](http://www.etnahitech.com), nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta, e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall’utente.

## 2. Principi Fondamentali

### 2.1. L'azienda

Etna Hitech (EHT) è una società consortile nata nel 2005 con lo scopo di condividere un patrimonio comune necessario per realizzare progetti ICT di alto livello, richiedenti grandi capacità economiche e finanziarie, disponibilità di risorse umane con competenze specialistiche e un know-how multidisciplinare.

Etna Hitech, che dal 2015 diventa **consorzio stabile**, offre soluzioni ICT innovative e di ottimizzazione di prodotto e di processo, proponendosi come partner ideale a servizio della pubblica amministrazione, delle società industriali e di servizi, italiane ed estere.

Complessivamente, Etna Hitech è costituita da 18 imprese aventi sede nell'Etna Valley, il cui fatturato globale ammonta a circa 70 milioni di euro, con un impegno di circa 650 unità di personale.

#### **Fare sistema per creare valore e competitività**

Etna Hitech si caratterizza per essere un luogo di co.opetition (cooperative competition) in cui la cooperazione e la collaborazione nella definizione di politiche e strategie di mercato comuni, nonché la competizione, lo scambio e il confronto di modelli di business diversificati, creano un ambiente vivo e stimolante per i consorziati.

#### **La nostra Vision**

In un mondo sempre più interconnesso vogliamo offrire conoscenza e soluzioni di eccellenza.

Rappresentare sul mercato un interlocutore e partner importante capace di rispondere alle esigenze dei Clienti in termini di soluzioni tecnologiche ed organizzative complete, dalla concezione all'esercizio, nei settori dell'informatica e delle telecomunicazioni.

#### **La nostra Mission**

Favorire lo sviluppo di sinergie attraverso il networking e la cooperazione tra società specializzate in un ecosistema di partnership, esteso anche a livello europeo attraverso la collaborazione delle aziende consorziate, unite in un unico riferimento (EHT) solido in termini di eccellenza e consistenza dimensionale.

Etna Hitech intende *innovare* attraverso soluzioni tecnologiche e modelli di business che creano le condizioni per nuove opportunità e permettono il raggiungimento di **comuni obiettivi**:

- **Sostenere**, promuovere e stabilizzare attraverso gli strumenti più adatti, le consorziate che operano nei settori ad elevato contenuto innovativo e competitivo;
- **Instaurare** rapporti commerciali e partnership con distretti e centri di competenza in Italia e all'estero
- **Creare** valore nel sistema Paese, attraverso la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e delle Istituzioni in generale, ma anche del Mondo produttivo.

#### **I nostri servizi**

Etna Hitech eroga servizi sia ai propri soci che a clienti esterni, sia per la fornitura di soluzioni in ambito ICT, che per l'erogazione di servizi di formazione.

## **2.2. I principi**

### **2.2.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento**

EHT eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di EHT si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

### **2.2.2. Continuità di servizio**

EHT fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, e si adopera per ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore.

### **2.2.3. Partecipazione al miglioramento**

EHT garantisce la partecipazione degli utenti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo a Etna Hitech S.c.p.a. – Viale Africa 31 95129 Catania (CT), tramite email all'indirizzo [segreteria@etnahitech.com](mailto:segreteria@etnahitech.com) o tramite PEC all'indirizzo [etnahitech@pec.it](mailto:etnahitech@pec.it). Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 60 giorni. I dati raccolti sono costantemente monitorati e costituiscono uno dei criteri per la valutazione dell'andamento dei processi e una delle base di dati per pianificare il miglioramento.

### **2.2.4. Efficienza ed efficacia**

Obiettivo aziendale di EHT è il miglioramento dell'efficienza dei servizi forniti agli utenti, tramite l'adozione delle strategie organizzative ed amministrative e delle tecnologie più opportune per il continuo miglioramento dell'efficacia dei servizi offerti. EHT ha a tale scopo adottato un sistema di gestione per la qualità al fine di garantire la piena soddisfazione degli utenti anche aumentando l'efficacia dei propri processi attraverso il miglioramento continuo per raggiungere la loro efficienza.

### **2.2.5. Cortesia, chiarezza e comprensibilità**

EHT assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. EHT si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

## **2.2.6. Tutela dei dati personali**

EHT garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 e successive modifiche, contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

### 3. Servizi offerti

EHT eroga principalmente le seguenti tipologie di servizi:

- A livello consortile:
  - Servizi di supporto ai soci
- In ambito ICT:
  - Servizi di sviluppo software;
  - Servizi di implementazione, gestione e mantenimento di sistemi informativi complessi, sia nelle componenti software che in quelle Hardware
  - Servizi di Consulenza e system Integration
- In ambito formazione:
  - Servizi di progettazione ed erogazione di interventi formativi

#### 3.1. Parametri di qualità dei servizi offerti

##### 3.1.1. Professionalità

La professionalità del personale è oggetto di una formazione costante e continua. Il personale segue un percorso di autoaggiornamento al fine di offrire livelli di servizio sempre adeguati alla mutevole richiesta del mercato del lavoro ed alle necessità degli utenti.

##### 3.1.2. Affidabilità

L'affidabilità delle strutture è garantita dall'adeguamento periodico delle attrezzature (computer, stampanti, connessioni ad internet, ecc...).

##### 3.1.3. Cortesia

La cortesia è una caratteristica di tutto il personale di EHT.

##### 3.1.4. Service Level Agreement

EHT prevede per l'erogazione dei servizi la definizione di parametri sulla base dei quali il cliente possa veder definito un livello minimo di servizio.