EFECTRO SRL
CUI: RO14961034
Nr. Reg. Com.: J2002002080121
Capital social: 10200 RON

Sediu social
str. Jan Huss nr. 29,
Cluj-Napoca 400268

Adresă birou
str. Câmpul Pâinii Nr. 3-5,
Coratim, intr. A, et. 4
Cluj-Napoca 400058

Conturi bancare
RO29 INGB 0000 9999 0237 6501
RO37 RZBR 0000 0600 2598 4475
RO79 TREZ 2165 069X XX00 9157

Politica privind calitatea serviciilor | EFECT

Data: 13 noiembrie 2026

Politica privind calitatea serviciilor EFECT

1. SCOP ȘI ANGAJAMENT

EFECTRO S.R.L. (EFECT) își asumă furnizarea unor servicii IT care respectă cerințele legale, reglementare și contractuale aplicabile și produc rezultate adecvate scopului convenit cu clientul. Pentru EFECT, calitatea nu se reduce la respectarea unei proceduri ori a unui indicator: urmărim servicii fiabile, rezultate verificabile, comunicare clară și îmbunătățire continuă.

Prin această politică, conducerea stabilește cadrul pentru obiectivele calității, evaluarea performanței, responsabilitățile de management și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității (SMC).

2. DOMENIU DE APLICARE

Politica se aplică activităților EFECT care influențează calitatea serviciilor: externalizare și management al serviciilor IT, consultanță și soluții IT integrate, hosting, servicii de datacenter și activitățile de suport, administrare, mentenanță și livrare asociate. Se aplică personalului și, în limitele responsabilităților contractuale și ale controlului exercitat de EFECT, colaboratorilor și terților implicați.

Angajamentele acestei politici se aplică potrivit domeniului fiecărui serviciu. Contractele, descrierile de servicii și acordurile privind nivelul serviciilor (SLA) stabilesc obligațiile și limitele specifice. Politica nu creează prin ea însăși un nivel suplimentar de disponibilitate, timp de răspuns sau garanție.

3. PRINCIPII DE CALITATE

3.1. Calitatea rezultatelor. Evaluăm activitățile și serviciile atât prin respectarea cerințelor și nivelurilor convenite, cât și prin rezultatul obținut pentru scopul agreat cu clientul. Finalizarea unei activități nu înlocuiește verificarea faptului că soluția livrată este adecvată utilizării convenite.

3.2. Orientarea către client. Clarificăm cerințele relevante înainte de asumarea serviciilor și atunci când acestea se schimbă. Urmărim înțelegerea nevoilor și așteptărilor clientului, fără a confunda așteptările informale cu obligațiile asumate contractual.

CE ÎNSEAMNĂ PENTRU TINE

Verificăm nu doar dacă am finalizat activitățile, ci și dacă rezultatul corespunde scopului convenit. Îți explicăm clar ce livrăm și ce responsabilități ne asumăm.

Stabilim obiective, urmărim rezultatele și adaptăm modul în care lucrăm atunci Când identificăm probleme sau oportunități de îmbunătățire.

Aplicăm aceleași principii de calitate în suport, administrare, soluții IT, hosting și datacenter, inclusiv Când folosim parteneri pentru o parte din livrare.

Clarificăm prin documentele serviciului ce administrăm, ce niveluri sunt incluse și ce responsabilități avem fiecare. Astfel știi ce poți aștepta de la noi.

Verificăm rezultatul, nu doar închiderea unei solicitări. Urmărim ca soluția furnizată să fie utilă pentru scopul pe care l-am stabilit împreună.

Discutăm nevoile tale și definim împreună ce intră în serviciu. Când cerințele se schimbă, revizuim ce trebuie ajustat.

Politica privind calitatea serviciilor EFECT	CE ÎNSEAMNĂ PENTRU TINE
3.3. Predictibilitate și conformitate. Organizăm, executăm, monitorizăm și verificăm activitățile relevante prin procese și responsabilități definite. Urmărim respectarea livrabilelor, a nivelurilor de serviciu convenite și a cerințelor aplicabile.	Urmărim termenele, livrabilele și nivelurile convenite. Când apar abateri, analizăm impactul și comunicăm ceea ce este relevant pentru tine.
3.4. Fiabilitate și continuitate. Aplicăm măsuri preventive și de control proporționale cu riscurile, criticitatea și responsabilitățile asumate, pentru a reduce întreruperile și degradările evitabile ale serviciilor.	Gestionăm riscurile care pot afecta stabilitatea serviciilor. Adaptăm măsurile la importanța sistemelor și la ceea ce administrăm efectiv.
3.5. Competență și disciplină operațională. Alocăm activitățile persoanelor cu competențe adecvate, asigurăm instruirea necesară, folosim documentație relevantă și verificăm rezultatele activităților cu impact asupra clientului.	Alocăm activitățile oamenilor cu pregătire adecvată, folosim documentația necesară și verificăm lucrările cu impact asupra serviciului.
3.6. Responsabilitate și colaborare. Promovăm comunicarea corectă, conduita etică și colaborarea dintre echipe. Corelăm calitatea serviciilor cu cerințele de securitate a informațiilor, confidențialitate și continuitate, fără a duplica politicile specializate.	Colaborăm între echipe și integrăm cerințele de securitate și confidențialitate în livrarea serviciilor.
3.7. Parteneri și dependențe. Evaluăm, proporțional cu riscul, capacitatea furnizorilor și partenerilor relevanți de a susține calitatea serviciilor și monitorizăm dependențele care pot afecta angajamentele față de clienți.	Luăm în calcul dependențele externe ale serviciului tău și evaluăm furnizorii relevanți în funcție de riscurile pe care le pot introduce.
4. OBIECTIVE ȘI MONITORIZAREA CALITĂȚII Conducerea stabilește și revizuiește obiective ale calității compatibile cu direcția strategică a EFECT. Pentru obiectivele relevante stabilim indicatori, ținte, responsabili și intervale de evaluare în documentele operaționale aferente.	Definim obiective măsurabile și verificăm evoluția serviciilor, nu doar îndeplinirea punctuală a unei sarcini.
Evaluăm performanța folosind indicatori adecvați fiecărui serviciu și datele disponibile. Aceștia pot include respectarea SLA, probleme recurente, reclamații, feedback, rezultatele schimbărilor și neconformitățile relevante. Analizăm tendințele și cauzele, nu doar valori izolate.	Analizăm indicatorii relevanți, problemele care reapar și observațiile clienților, pentru a vedea unde intervențiile noastre aduc îmbunătățiri.
Conducerea analizează periodic rezultatele, eficacitatea măsurilor adoptate și necesarul de resurse. Îndeplinirea unui indicator nu înlocuiește evaluarea rezultatelor efective și a satisfacției clientului.	Un indicator bun nu înseamnă automat că totul funcționează bine. Verificăm și rezultatele reale ale serviciului, inclusiv feedbackul tău.

Politica privind calitatea serviciilor EFECT	CE ÎNSEAMNĂ PENTRU TINE
5. FEEDBACK, PROBLEME ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE	
Preluăm și tratăm solicitările, incidentele, reclamațiile și neconformitățile potrivit proceselor aplicabile. Stabilim responsabilități pentru analiza problemelor relevante și comunicăm informațiile necesare, în condițiile convenite cu clientul.	Ne poți semnala o problemă sau transmite feedback prin canalul de suport convenit ori printr-un canal de contact EFECT. Analizăm situația și stabilim pașii potriviți.
Pentru problemele recurente și neconformitățile semnificative analizăm cauzele, stabilim măsuri corective proporționale, desemnăm responsabili și verificăm eficacitatea acțiunilor. Păstrăm evidențele relevante potrivit cerințelor aplicabile.	Când o problemă revine, căutăm cauza, nu doar îndepărtăm efectul. Verificăm dacă măsurile adoptate funcționează.
Colectăm și analizăm feedbackul clienților prin canalele disponibile sau convenite. Folosim concluziile pentru a adapta serviciile, procesele și competențele și comunicăm rezultatele relevante în limitele obligațiilor de securitate, confidențialitate și contractuale.	Ascultăm observațiile tale, le examinăm și le folosim pentru a îmbunătăți serviciile. Îți comunicăm progresul și rezultatele potrivit acordurilor aplicabile.
Îmbunătățim continuu eficacitatea sistemului de management al calității, pe baza rezultatelor monitorizării, evaluării riscurilor și oportunităților, feedbackului, neconformităților și analizelor conducerii.	Nu corectăm doar probleme izolate. Revizuim și felul în care organizăm, monitorizăm și îmbunătățim serviciile.
6. RISCURI ȘI GESTIONAREA SCHIMBĂRILOR	
Identificăm și analizăm riscurile și oportunitățile care pot influența calitatea serviciilor, inclusiv dependențele tehnologice și de furnizori, competențele disponibile, capacitatea infrastructurii și continuitatea operațională. Alegem măsuri proporționale cu impactul estimat.	Luăm în calcul riscurile legate de infrastructură, capacitate și furnizori. Alegem măsuri potrivite importanței serviciilor și responsabilităților asumate.
Planificăm și controlăm schimbările cu impact semnificativ asupra serviciilor. Evaluăm riscurile, stabilim responsabilitățile, comunicăm atunci când este necesar și verificăm rezultatele, potrivit proceselor și obligațiilor aplicabile.	Pregătim schimbările care pot afecta serviciul, evaluăm impactul și verificăm rezultatele. Te informăm și solicităm aprobarea atunci Când acordurile o cer.
7. LEADERSHIP ȘI RESPONSABILITĂȚI	
Directorul Executiv aprobă politica, stabilește orientarea strategică, susține integrarea cerințelor de calitate în activitățile EFECT, alocă resurse proporționale și analizează eficacitatea SMC. Conducerea promovează prin propriul exemplu o cultură a calității și a comportamentului etic.	Conducerea răspunde de direcția privind calitatea și susține echipele cu priorități, responsabilități și resurse adecvate.

Politica privind calitatea serviciilor EFECT	CE ÎNSEAMNĂ PENTRU TINE
Service Delivery Manager coordonează evaluarea performanței serviciilor, feedbackul clienților și urmărirea îmbunătățirilor în limitele mandatului său. Proprietarii de procese și responsabilii tehnici decid, execută și verifică activitățile din ariile desemnate. Autoritățile de aprobare a schimbărilor se stabilesc prin procesele aplicabile, în funcție de impact.	Stabilim cine monitorizează serviciul tău, cine ia deciziile și cine intervine. Deciziile tehnice rămân la rolurile autorizate pentru fiecare schimbare.
Fiecare angajat și colaborator contribuie la calitate prin respectarea cerințelor aplicabile, documentarea activităților relevante, colaborare și semnalarea problemelor sau oportunităților de îmbunătățire. EFECT stabilește responsabilitățile nominale prin documente interne aprobate.	Cerem fiecărui coleg și partener relevant să documenteze activitățile importante, să colaboreze și să semnaleze problemele.
8. RELAȚIA CU ALTE POLITICI ȘI STANDARDE Aplicăm prezenta politică în corelație cu politicile EFECT privind securitatea informațiilor, confidențialitatea, integritatea și evaluarea terților, precum și cu procedurile operaționale, contractele și SLA aplicabile. Politica nu înlocuiește documentele specializate.	Tratăm calitatea, securitatea și confidențialitatea ca angajamente complementare. Contractul și documentația serviciului precizează responsabilitățile concrete.
Utilizăm SR EN ISO 9001:2026 ca referință pentru dezvoltarea și evaluarea practicilor de management al calității. Domeniul efectiv al SMC și orice certificare se confirmă numai pe baza documentelor și dovezilor aprobate; menționarea standardului nu reprezintă o declarație de certificare.	Folosim cerințele actuale de management al calității ca reper pentru îmbunătățire. Comunicăm separat și verificabil statutul oricărei certificări.
9. REVIZUIRE, COMUNICARE ȘI CONTROL DOCUMENT Directorul Executiv dispune revizuirea politicii cel puțin anual și ori de câte ori apar schimbări semnificative ale serviciilor, cerințelor aplicabile, riscurilor, structurii organizației sau rezultatelor evaluărilor.	Reevaluăm angajamentele Când evoluează serviciile, riscurile sau cerințele aplicabile.
Comunicăm politica persoanelor relevante, explicăm cerințele aplicabile rolurilor lor și verificăm înțelegerea și aplicarea acestora. Punem angajamentele la dispoziția părților interesate, după caz. Păstrăm evidența aprobărilor, versiunea controlată și coerența documentelor asociate.	Le explicăm colegilor angajamentele și verificăm aplicarea lor. Îți prezentăm o versiune actuală a politicii și cum te privește ea ca beneficiar.