

	MANUALE per LA QUALITA', per I SERVIZI IT e SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI e PRIVACY	Data emissione: 08.01.2024 Revisione n: 2 Pag. 1 di 1
	POLITICA PER I SERVIZI IT	

POLITICA PER I SERVIZI IT

FMSpecialist S.r.l., società esperta in progettazione e sviluppo di sistemi informatizzati ed erogazione di servizi gestiti SaaS e Cloud e in pianificazione e progettazione di sistemi gestionali, progettazione e gestione di percorsi formativi e attività di controllo rivolti ai servizi di Facility Management, ha come obiettivo strategico l'accrescimento della propria presenza nel settore di riferimento, puntando sull'innovazione dei propri prodotti/servizi e sulle competenze professionali sempre più adeguati alle esigenze attuali e future del mercato.

I Servizi IT erogati rappresentano un elemento fondamentale per il completamento e il successo di tutte le attività e i processi governati da FMSpecialist S.r.l.

La missione di FMSpecialist S.r.l. è quella di realizzare servizi innovativi per le aziende clienti, aiutandole a essere sempre più efficienti e moderne. Con questo obiettivo FMSpecialist S.r.l. applica ai suoi servizi best practice e utilizza tutte le competenze disponibili in azienda.

Il principio base che guida l'azione di FMSpecialist S.r.l. è ottenere la massima soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate nel rispetto delle loro aspettative ed esigenze, erogando servizi di elevata qualità. Per mantenere e migliorare questi livelli qualitativi FMSpecialist S.r.l. collabora in modo integrato per rendere più efficienti i propri processi interni e di governo e questo permette di offrire servizi innovativi alle aziende. Per raggiungere queste finalità è stata anche adottata la presente politica di gestione dei servizi IT.

Il sistema di gestione dei servizi è definito ed attuato per garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Garantire l'erogazione dei servizi nel rispetto dei contratti, dei Service Level Agreement (SLA) concordati con i Clienti e degli obiettivi di monitoraggio interni
- Garantire l'osservanza dei regolamenti applicabili ai servizi
- Garantire che i servizi offerti siano confrontabili con il mercato dal punto di vista prestazionale, economico e di innovazione.
- Operare secondo criteri di efficienza, garantendo che la soddisfazione dei requisiti dei clienti sia ottenuta con un buon rapporto fra i costi e benefici dei servizi erogati
- Gestire il personale assegnato ai servizi garantendone la formazione e la consapevolezza del proprio ruolo nel sistema di gestione affinché ciascuno abbia le competenze, le capacità e le informazioni necessarie allo svolgimento delle attività assegnate
- Assicurare la qualità dei servizi attraverso una gestione accurata dei rischi
- Ridurre le indisponibilità non programmate dei servizi
- Assicurare la conformità dei servizi alla norma ISO 20000-1 e ad altre best practice nazionali ed internazionali
- Gestire gli incidenti in modo da minimizzare l'impatto sui clienti
- Garantire un'opportuna gestione dei problemi, per prevenire i malfunzionamenti e migliorare le performance dei servizi

	MANUALE per LA QUALITA', per I SERVIZI IT e SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI e PRIVACY	Data emissione: 08.01.2024 Revisione n: 3 Pag. 1 di 1
	POLITICA PER I SERVIZI IT	

- Migliorare gli indicatori di monitoraggio dei servizi
- Avviare le attività di cambiamento ogni volta che varia un elemento di configurazione
- Progettare e sviluppare nuove funzionalità per le attività di cambiamento
- Monitorare l'attività dei fornitori ed intervenire in caso di mancato rispetto degli accordi contrattuali
- Perseguire il miglioramento continuo del sistema di gestione e dei servizi
- Gestire i cambiamenti minimizzando gli impatti sui servizi e garantendo l'aggiornamento degli asset
- Garantire la sicurezza ICT nella gestione dei servizi

Per l'ottenimento di questi obiettivi FMSpecialist S.r.l. provvede a mettere a disposizione le risorse necessarie per la gestione del sistema, a definire indicatori di efficienza dei servizi e monitorarne costantemente l'andamento, a informare tutto il personale delle misure previste ed attuate, per garantire l'efficacia ed efficienza dei servizi gestiti, ad attivare le opportune attività di aggiornamento formativo rivolte agli operatori le cui attività hanno un impatto diretto sul servizio e a garantire il rispetto di tutte le disposizioni normative cogenti e volontarie applicabili

La presente Politica per la Gestione dei Servizi IT è diffusa attraverso il sito Internet aziendale a tutti i livelli, sostenuta e compresa da tutti i propri collaboratori ed attuata. Costantemente.

Affi, 8 gennaio 2024

Rappresentante Legale
Claudio Campion