

POL Politica del sistema di gestione - Pubblico

Nome della società	MZeronetwork Srl
Data di entrata in vigore	04/09/2025

Storia della versione

Versione	Data	Descrizione	Autore	Approvato
1.0	04/09/2025	-	Andrea Manfredini	Andrea Manfredini

Scopo

L'organizzazione promuove politiche produttive/di erogazione del servizio che contemplino le esigenze di sviluppo economico e di creazione di valore, proprie delle attività di impresa ad esso riconducibili, con le esigenze di rispetto e salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale e della sicurezza delle informazioni e dei dati. Si impegna inoltre a rispettare la normativa vigente incoraggiando la diffusione di una cultura del rispetto dei principi legali.

Indice

Campo di Applicazione
Riferimenti Normativi
Termini e Definizioni
Ruoli e Responsabilità
Impegno e obiettivi del sistema di gestione
Archiviazione e Aggiornamenti
Documenti di Riferimento

Campo di Applicazione

La presente Politica per la Qualità definisce i principi, gli impegni e il quadro di riferimento strategico che MZeronetwork Srl adotta per la gestione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità. Il documento si applica a tutti i processi aziendali legati all'erogazione di servizi IT gestiti, system integration e consulenza, in conformità con i requisiti della norma ISO 9001.

Riferimenti Normativi

- ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.
- Normativa nazionale applicabile in materia di protezione dei dati personali.

Termini e Definizioni

- **Politica per la Qualità** : Dichiarazione espressa dalla direzione che stabilisce le intenzioni e gli indirizzi generali di un'organizzazione relativamente alla qualità.
- **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** : Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione per stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi in materia di qualità.
- **Miglioramento continuo** : Attività ricorrente volta ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti e a migliorare le prestazioni complessive.
- **Rischio** : Effetto dell'incertezza sugli obiettivi. Un effetto è una deviazione da quanto atteso, in positivo o in negativo.
- **Parte interessata** : Persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepire di essere influenzata da una decisione o da un'attività dell'organizzazione.

Ruoli e Responsabilità

- **Top Management** : Definisce, attua e sostiene la Politica per la Qualità, assicurandone la diffusione, la comprensione e l'applicazione all'interno dell'organizzazione. Ha la responsabilità ultima del Sistema di Gestione per la Qualità, del raggiungimento degli obiettivi e della promozione del miglioramento continuo.

Impegno e obiettivi del sistema di gestione

Il Top Management di MZeronetwork Srl, in linea con la norma ISO 9001, definisce, attua e sostiene la presente Politica per la Qualità come quadro di riferimento per le proprie strategie e per il miglioramento continuo. L'impegno si fonda sui seguenti principi cardine:

- **Appropriatezza al contesto e supporto alle strategie** : La politica è allineata alla natura di MZeronetwork Srl quale fornitore di servizi IT gestiti, system integration e consulenza per clienti business. Essa supporta la missione aziendale di offrire soluzioni tecnologiche affidabili e performanti, garantendo la continuità operativa e la sicurezza delle infrastrutture dei clienti. Le decisioni strategiche sono guidate dai risultati dell' "Analisi del contesto" e dalla valutazione dei rischi e delle opportunità, come definito nella "PRO Procedura di gestione dei rischi".
- **Quadro di riferimento per gli obiettivi** : La presente politica costituisce la base per la definizione e il riesame periodico degli obiettivi per la qualità. Tali obiettivi sono misurabili e coerenti con l'impegno al miglioramento, focalizzandosi su indicatori di performance quali i tempi di risposta del supporto, l'efficacia nella risoluzione dei ticket e la crescita del margine per unità di business. La loro gestione è disciplinata dalla procedura "PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento".
- **Soddisfazione dei requisiti applicabili** : Il Top Management si impegna a soddisfare tutti i requisiti applicabili, inclusi:
 - I requisiti espliciti e impliciti dei clienti, identificati e gestiti tramite il "PRO Gestione processo commerciale".
 - I requisiti legali e normativi vigenti, con particolare attenzione al GDPR e alla normativa italiana sulla privacy.
 - I requisiti delle parti interessate rilevanti, come fornitori critici (cloud provider, data center) e collaboratori esterni. La soddisfazione del cliente viene costantemente monitorata tramite gli strumenti descritti nella "PRO Analisi soddisfazione clienti".
- **Miglioramento continuo** : Il Top Management promuove un impegno costante verso il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Questo principio viene attuato attraverso l'analisi sistematica delle prestazioni, i risultati degli audit interni, la gestione dei rilievi e il riesame periodico del sistema, come formalizzato nelle procedure "PRO Procedura delle misurazioni e del monitoraggio", "PRO Gestione audit interni" e "PRO Gestione riesame della direzione".

Diffusione e disponibilità della politica

Il Top Management deve assicurare che la Politica per la Qualità:

- Sia mantenuta come informazione documentata, soggetta a riesame periodico per garantirne la continua idoneità, in accordo con la "PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate" e la "PRO Gestione riesame della direzione".
- Sia applicata in tutte le attività operative e decisionali dell'organizzazione.
- Sia resa disponibile alle parti interessate rilevanti, quali clienti e fornitori, qualora appropriato, per dimostrare l'impegno dell'organizzazione verso la qualità e la trasparenza.

Archiviazione e Aggiornamenti

Il presente documento è gestito come informazione documentata e archiviato secondo quanto previsto dalla "PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate". La sua adeguatezza viene riesaminata periodicamente, e almeno in occasione del Riesame della Direzione, per assicurarne la continua idoneità.

Documenti di Riferimento

Analisi del contesto

PRO Procedura di gestione dei rischi

PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento

PRO Gestione processo commerciale

PRO Analisi soddisfazione clienti

PRO Procedura delle misurazioni e del monitoraggio

PRO Gestione audit interni

PRO Gestione riesame della direzione

PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate