

	POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE DEI SERVIZI	APP. B Rev.0
---	---	-------------------------

La presente politica stabilisce l'impegno di CALCOM nella gestione efficace e continua dei servizi IT, garantendo il rispetto dei requisiti della norma ISO/IEC 20000-1:2018.

L'obiettivo è assicurare un'erogazione di servizi efficiente, affidabile e conforme alle esigenze dei clienti e delle parti interessate.

La Direzione di CALCOM si impegna a:

- Fornire servizi IT di alta qualità per soddisfare le esigenze dei clienti;
- Garantire la conformità ai requisiti della ISO/IEC 20000-1:2018 e alle normative vigenti;
- Promuovere un miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione del Servizio (SGS);
- Allocare risorse adeguate per la gestione e il miglioramento dei servizi IT;
- Favorire la comunicazione interna ed esterna per garantire la trasparenza nelle operazioni del SGS.

Per garantire la qualità e l'efficienza del servizio, l'organizzazione si pone i seguenti obiettivi:

- Raggiungere e mantenere elevati livelli di soddisfazione del cliente;
- Assicurare la gestione efficace degli incidenti, delle richieste di servizio e dei problemi;
- Ottimizzare i processi interni per migliorare la continuità e la disponibilità dei servizi IT;
- Monitorare e misurare le prestazioni dei servizi per identificare opportunità di miglioramento;
- Formare e sensibilizzare il personale per garantire competenze adeguate nella gestione dei servizi.

Tutti i dipendenti e collaboratori della CALCOM sono responsabili della corretta applicazione della presente politica.

Il Responsabile del SGS (RSGI) ha il compito di:

- Garantire l'implementazione e il mantenimento del sistema;
- Monitorare la conformità ai requisiti della norma ISO/IEC 20000-1:2018;
- Identificare e gestire i rischi associati ai servizi IT;
- Favorire l'adozione di best practice per il miglioramento continuo.

La presente politica è soggetta a riesame periodico da parte della Direzione per garantirne la continua adeguatezza ed efficacia.

La presente politica ed eventuali aggiornamenti saranno comunicati a tutti i dipendenti e resi disponibile alle parti interessate al fine di garantire la consapevolezza e l'allineamento agli obiettivi del SGS.

Data 10/04/2024

La Direzione
CALCOM Srl
 Via dei Conti Ruffolo, 20
 88400 Catanzaro, Italia
 P.IVA: 02790940791