

# Politica per la Gestione del Servizio

## Termini e definizioni

Termine/Definizione	Descrizione
<b>Manuale SGS</b>	Per brevità il “Manuale del Sistema di Gestione della Qualità dei Servizi”
<b>SGS</b>	Sistema di Gestione dei Servizi IT

## 1 Scopo

---

SOFT STRATEGY S.P.A. al fine di garantire il più alto livello di servizio/prodotto e la massima garanzia di affidabilità, ha deciso di operare in osservanza dei requisiti in Rif. alla norma ISO/IEC 20000- 1:2018 Gestione del Servizio (Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio).

In conseguenza di questa scelta strategica l'azienda:

- Stabilisce, implementa, attua, controlla, riesamina, mantiene e migliora in modo continuo il proprio Sistema Gestione Qualità dei Servizi
- Si è dotata di un sistema di valutazione e trattamento dei rischi e delle opportunità adatto alle proprie necessità e, specificatamente per il SGS allo scopo di preservare i requisiti di qualità dei servizi nonché di Integrità, Riservatezza e Disponibilità dei dati e delle informazioni trattati durante l'erogazione degli stessi
- Dimostra la sua capacità di fornire costantemente prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e, dove applicabili, quelli legali e normativi
- Persegue la soddisfazione del cliente attraverso l'effettiva applicazione del SGS

## 2 Politica per il SGS

---

SOFT STRATEGY S.P.A. fonda la propria politica e il proprio modo di operare sui principi cardine dell'efficienza e dell'efficacia, garantendo la trasparenza dei processi operativi, lavorando sulla responsabilizzazione dei propri collaboratori, nell'ottica della semplificazione delle procedure, della facilità di accesso da parte dei fruitori dei servizi, nel rispetto della sicurezza delle informazioni gestite e nella soddisfazione dei requisiti applicabili.

## 3 Principi

---

I principi del SGS di SOFT STRATEGY S.P.A. sono:

- Orientamento al cliente: seguiamo in modo puntuale i requisiti dei nostri clienti e pertanto cerchiamo di soddisfare le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.
- Coinvolgimento del personale: l'azienda è consapevole che le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione.
- Approccio per processi: l'azienda favorisce un approccio per processi al fine di perseguire i risultati desiderati con maggior efficienza.

- Miglioramento continuo: Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive sono un obiettivo permanente della nostra azienda.
- Decisioni basate su dati di fatto: L'azienda basa le proprie decisioni sull'analisi di dati e di informazioni.
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori: L'azienda ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.
- Qualità dei Servizi: L'azienda ha deciso di istituire un Sistema di Gestione dei Servizi in conformità alla Norma ISO 20000-1 per garantire un alto livello di qualità dei servizi erogati. In particolare il Sistema di Gestione consente di definire gli obiettivi che vuole perseguire per la qualità ed affidabilità dei servizi offerti, le responsabilità del personale e le policy e procedure per lo svolgimento delle attività, il controllo ed il miglioramento delle stesse. Ciò allo scopo di garantire la massima soddisfazione delle parti interessate e tutelare l'immagine e il nome dell'azienda sul mercato oltre che nei riguardi dei propri clienti.

#### 4 Impegno della Direzione - Obiettivi

---

La Direzione aziendale ha deciso di garantire e sostenere il SGS strutturato.

Gli Obiettivi che vengono posti sono:

- garantire che la politica sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
- continuare a migliorare la relazione con il cliente. L'attenzione per i livelli di qualità dei prodotti e dei servizi si accompagna infatti alle politiche per la valorizzazione del personale, per offrire al cliente un interlocutore affidabile, moderno e in linea con i diversi obblighi normativi;
- individuare e soddisfare bisogni di servizi specifici, potenziando la propria offerta in relazione alle richieste del cliente;
- offrire ai clienti un livello di qualità particolarmente elevato nella disponibilità, riservatezza e integrità dei dati gestiti, garantendo continuità operativa e massima protezione delle informazioni;
- garantire l'efficienza dei propri processi;
- garantire la gestione dei servizi in conformità alle best practice internazionali ed alle normative applicabili;
- gestire i rischi in maniera integrata con gli altri sistemi di gestione ed assicurare il rispetto di tutte le normative Italiane/europee cogenti, legali applicabili;
- aumentare costantemente la soddisfazione dei Clienti ponendo l'attenzione sia ai requisiti espliciti, ovvero quelli espressamente riportati nei contratti di fornitura, che inespressi;
- mantenere le certificazioni migliorando il SGS, anche con l'attuazione di progetti interni volti all'ottimizzazione dei processi in essere;
- incrementare il fatturato annuale puntando sull'aumento del numero di commesse/attività;
- stabilire un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori atto a raggiungere l'obiettivo

- comune di erogare servizi e prodotti che soddisfino le esigenze del cliente;
- aumentare il coinvolgimento e la consapevolezza del personale ottimizzandone così anche l'impiego.

## **5 Attuazione del SGS**

---

Il SGS aziendale inteso come l'insieme dei vari elementi: politiche, obiettivi, processi, viene costituito e realizzato per raggiungere gli obiettivi relativi alla qualità e alla sicurezza delle informazioni.

Pertanto il campo di applicazione del SGS è da considerarsi esteso a tutte le attività, i processi di erogazione servizi al cliente, i processi amministrativi e di supporto erogati.

Tutto il personale aziendale, i fornitori o terze parti sotto contratto, coinvolti con il trattamento di informazioni che rientrano nel campo di applicazione del SGS, sono responsabili dell'attuazione della presente politica con il supporto della Direzione che la ha approvata.

La Direzione sostiene i principi ed obiettivi per il SGS e supporta in modo pieno e completo il programma per la sua attuazione e mantenimento fornendo le risorse necessarie. La Direzione approva ed emette il presente documento di **Politica per il SGS**, che costituisce il documento programmatico di riferimento per tutti gli altri documenti del SGS.

## **6 Riesame**

---

La presente politica viene riesaminata dalla Direzione regolarmente, o in caso di cambiamenti significativi che influenzano il SGS, al fine di garantire l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.

Roma, 31/07/2025

La Direzione Soft Strategy S.p.A.

**Soft Strategy S.p.A.**  
Via Ombrone, 7 - 00198 Roma  
C.F.P. IVA 08840121001



**CERTIFICATO N.  
IT/1525IT/1553**



**INTERNATIONAL  
TECHNICAL ALLIANCE**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE SERVIZI DI

## **SOFT STRATEGY S.p.A.**

**Sede Legale**

Via Ombrone, 7 - 00198 - Roma (RM), Italia

**Sede Operativa**

Largo Angelo Fochetti, 30 - 00154 - Roma (RM), Italia

**È CONFORME ALLA NORMA  
ISO/IEC 20000-1:2018**

**per il campo di attività:**

*Erogazione e miglioramento di servizi professionali e di governance ICT, sviluppo software e manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva, personalizzazione e configurazione di soluzioni applicative, servizi di migrazione applicativa, gestione e supporto tecnico-specialistico ICT, nonché gestione del portafoglio applicativo.*

*Service Catalogue v.0-31/07/2025*

**IAF 33**

Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il numero di telefono +39 081 18233608 o l'indirizzo e-mail [info@itanet.eu](mailto:info@itanet.eu)

DATA PRIMA EMISSIONE ALTRO ODC  
22/10/2025

DATA EMISSIONE CORRENTE  
05/11/2025

VALIDITÀ\*  
22/10/2025 – 21/10/2028

\* Nel rispetto del programma di audit in corso concordato, all'approvazione positiva della certificazione a seguito di ciascuna verifica e alla conformità con i termini e le condizioni della certificazione.

  
CEO / Maria Grazia Buono

[International Technical Alliance I.T.A. S.r.l.](http://www.itanet.eu)

Largo Alessandro Lala, 16 - 80125 - Napoli (NA), Italia

Tel / Fax +39 081 18233608; [info@itanet.eu](mailto:info@itanet.eu); [www.itanet.eu](http://www.itanet.eu)

P.IVA 08344581213



01292

Membro degli Accordi di Mutuo  
Riconoscimento EA, IAF e ILAC



**CERTIFICATE No**  
**IT/1525IT/1553**

WE HEREBY CERTIFY THAT THE  
SERVICE MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

**SOFT STRATEGY S.p.A.**

**Legal Head Office**  
Via Ombrone, 7 - 00198 - Rome (RM), Italy

**Operational Site**  
Largo Angelo Fochetti, 30 - 00154 - Rome (RM), Italy

**IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD**  
**ISO/IEC 20000-1:2018**

**for the scope of activities:**

*Provision and continual improvement of professional and ICT governance services, software development and corrective, adaptive and evolutionary maintenance, customization and configuration of application solutions, application migration services, ICT management and technical-specialist support, as well as application portfolio management.*

*Service Catalogue v.0-31/07/2025*

**IAF 33**

For more specific and detailed information related to the status of the certified company,  
please contact us by phone number +39 (0)81 18233608 or by e-mail address: [info@itanet.eu](mailto:info@itanet.eu)

FIRST ISSUE BY ANOTHER CB  
22/10/2025

CURRENT ISSUE  
05/11/2025

VALIDITY\*  
22/10/2025 – 21/10/2028

\*Subject to adherence to the agreed ongoing audit programme, successful endorsement of certification following each audit and compliance with the terms and conditions of certification.

  
CEO / Maria Grazia Buono

[International Technical Alliance I.T.A. S.r.l.](http://www.itanet.eu)

Largo Alessandro Lala, 16 - 80125 - Naples (NA), Italy

Tel / Fax +39 081 18233608; info@itanet.eu; [www.itanet.eu](http://www.itanet.eu)

P.IVA 08344581213



01292

Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual  
Recognition Agreements