

1. Dichiarazione di Impegno e Campo di Applicazione

La Direzione di **Full Service Solution S.r.l.** stabilisce la presente Politica per la Qualità come espressione formale del proprio impegno nel mantenere, applicare e **migliorare continuamente** un **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** conforme ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

L'ambito di applicazione del SGQ è:

Collaudo e installazione del Software presso il Cliente; Assistenza informatica e di gestione del Software al Cliente.

2. Principi Fondamentali e Obiettivi

La nostra missione è garantire l'affidabilità e la continuità dei sistemi software dei clienti, fornendo servizi IT di eccellenza. Il raggiungimento di tale obiettivo è fondato sui seguenti impegni:

1. Massima Soddisfazione del Cliente e Conformità:

- Assicurare che i requisiti dei clienti (inclusi gli SLA) e i requisiti cogenti e normativi applicabili (es. Sicurezza IT e Privacy) siano compresi, rispettati e pienamente soddisfatti.

2. Eccellenza Operativa nei Servizi Core:

- Garantire elevata qualità nelle fasi di **Collaudo e Installazione**, puntando a un **Tasso di Successo al Primo Collaudo (UAT)**.
- Fornire **Assistenza Tempestiva e Risolutiva**, focalizzata sulla **riduzione del Tempo Medio di Risoluzione (MTTR)** e sull'eliminazione delle cause delle Non Conformità ricorrenti.

3. Gestione dei Rischi, Resilienza e Opportunità:

- Mantenere un approccio proattivo nella valutazione dei **Rischi** (specialmente quelli legati alla discontinuità operativa e all'impatto climatico/ambientale), adottando adeguate misure di mitigazione e continuità operativa (**BCP**). A tal fine, la Direzione si impegna ad analizzare e promuovere la resilienza operativa per mitigare i rischi derivanti dal Cambiamento Climatico e a considerare la Sostenibilità come opportunità di miglioramento continuo.
- Sfruttare attivamente le **Opportunità** strategiche per l'innovazione e l'efficienza, come l'**automazione** dell'assistenza e la promozione di servizi di **Resilienza IT**.

L'efficacia e la realizzazione del servizio finale saranno sempre elementi di valutazione per il miglioramento continuo.

3. Sostegno, Comunicazione e Attuazione del SGQ

Per il raggiungimento dei principi e degli obiettivi sopra definiti, la Direzione assume l'impegno di **sostenere attivamente** l'esecuzione delle attività descritte a tutti i livelli dell'organizzazione. Assicura altresì che opererà affinché la Politica sia **compresa, attuata e sostenuta da tutti**.

Tale sostegno verrà attuato tramite:

- **Risorse:** La messa a disposizione delle **risorse umane, tecniche ed economiche** necessarie per attuare in maniera efficace la conduzione del Sistema.
- **Formazione e Competenze:** La **sensibilizzazione** e la **formazione mirata** del personale sulle tematiche della qualità e l'esecuzione di **corsi tecnici** per l'aggiornamento professionale continuo.
- **Gestione Documentale:** La distribuzione e la corretta applicazione dei documenti gestionali e delle procedure operative in sede.
- **Diffusione:** La massima diffusione della Politica, e dei documenti necessari per comprenderla e attuarla, presso i propri dipendenti e collaboratori esterni, nonché sul proprio sito internet.

La conformità alla Politica per la Qualità è assicurata oltre che dalle attività di **Riesame della Direzione** (9.3), anche attraverso le attività di **“auditing” interni programmati** (9.2).

Amministratore Unico

Dott. Fulvio Calabrò

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that appears to be 'F. Calabrò'.

Documento ID	Data Emissione	Revisione	Approvato da
PQ-SGQ-01	09.09.2025	1.0	La Direzione