

## POLITICA DEL SERVIZIO

**Netgroup Srl** ritiene che il Sistema di Gestione del Servizio, sviluppato in conformità alla ISO IEC 20000-1:2018, consenta di raggiungere gli obiettivi aziendali prefissati, nel massimo rispetto delle necessità, delle richieste dei portatori di interessi (clienti, dipendenti e collaboratori, società, ecc.) e dei requisiti cogenti applicabili.

L'azienda si impegna quindi a:

- assicurare il rispetto costante delle leggi e degli altri regolamenti applicabili;
- assicurare il miglioramento continuo del sistema di gestione e dei servizi;
- assicurare la corretta applicazione delle tecnologie utilizzate, e, ove possibile, perseguire il miglioramento di tali tecnologie o l'adozione di tecnologie più avanzate dal punto di vista dell'ambiente e della sicurezza;
- ricercare il fattivo contributo di tutte le parti interessate per migliorare le performance aziendali;
- ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza compatibilmente con lo stato dell'arte;
- considerare la tutela della salute e sicurezza e la salvaguardia dell'ambiente come un obiettivo aziendale da raggiungere e migliorare costantemente mediante la definizione di obiettivi specifici per le varie funzioni e livelli;
- responsabilizzare tutto il personale al fine di renderlo consapevole dei propri obblighi;
- tenere sotto controllo, attraverso un monitoraggio continuo ed efficace, il raggiungimento delle aspettative dei Committenti;
- analizzare le esigenze dei Committenti;
- effettuare un adeguato controllo gestionale sull'andamento delle commesse in corso di realizzazione;
- analizzare i risultati consuntivi delle commesse concluse confrontandoli con le ipotesi iniziali per una validazione delle stesse;
- mantenere un ruolo proattivo della Direzione per la promozione del miglioramento continuo nelle materie interessate dal Sistema di Gestione;
- comunicare al personale l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente;
- assicurare il coinvolgimento, la partecipazione e la corresponsabilizzazione di tutto il personale per la piena condivisione della politica e degli obiettivi aziendali;
- assicurare l'informazione in relazione alla propria attività e alla presente politica;
- assicurare che tutto il personale riceva adeguata informazione e formazione sui requisiti del SGQS e ne comprenda le implicazioni per quanto riguarda il proprio ruolo nell'azienda e il proprio comportamento nel lavoro;

## POLITICA DEL SERVIZIO

- impostare le fasi di pianificazione, controllo, monitoraggio e riesame per garantire che la politica sia rispettata e assicurare l'efficacia del Sistema di Gestione;
- effettuare verifiche, ispezioni, audit, atti ad identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità e promuovere azioni correttive e preventive;
- proteggere le informazioni da accessi non autorizzati nel rispetto della riservatezza e siano disponibili agli utenti autorizzati quando ne hanno bisogno;
- predisporre piani per la continuità dell'attività aziendale e che tali piani siano il più possibile tenuti aggiornati e controllati;
- selezionare e promuovere lo sviluppo di fornitori secondo i principi di questa politica, impegnandoli a mantenere comportamenti coerenti con essa;
- elaborare e mettere a punto piani di sicurezza contenenti misure e procedure necessarie per prevenire situazioni incidentali o di emergenza e per contenerne gli effetti;
- formare, informare ed addestrare il personale in base alle mansioni da svolgere in modo da garantire standard di sicurezza e salute crescenti nel tempo;
- sottoporre a periodico riesame la politica e l'applicazione

Al fine di:

- Aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi
- Ridurre le non conformità di servizio e di sistema
- Ridurre i fuori SLA
- Migliorare il raggiungimento dei tempi pianificati e degli obiettivi pianificati.

Marigliano, 01.02.2021

Firma  
(Amministratore Delegato)

