



# ISO9001

## Politica per la Qualità

Società di riferimento	<b>APPLIED</b>
Perimetro di validità	Gruppo Applied
Ambito documento	QMS
Codificazione	APPL-QMS-PL-001
Nome esteso documento	APPL-QMS-PL-001– Politica per la Qualità -v01
Documento:	Politica per la Qualità
Versione	1 del 08/06/2026
Lingua	Italiano
Approvatore	Comitato Direttivo
Autore	Cyber Security & Compliance Manager
Data di approvazione	08/06/2026
Data Classification	Pubblico

Data approvazione	Autore	Documento	Versione	Pagina
08/06/2026	Cyber Security & Compliance Manager	APPL-QMS-PL-001-Politica della Qualità-v01.docx	0.1	1 di 10



# ISO9001

## Politica per la Qualità

<b>TABELLA REVISIONI</b> .....	<b>3</b>
<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>2. SCOPO</b> .....	<b>4</b>
<b>3. CONTESTO ORGANIZZATIVO E APPROCCIO ALLA QUALITÀ</b> .....	<b>5</b>
<b>4. IMPEGNO DELLA DIREZIONE</b> .....	<b>6</b>
<b>5. ORIENTAMENTO AL CLIENTE E QUALITÀ DEI SERVIZI</b> .....	<b>6</b>
<b>6. MODELLO ORGANIZZATIVO E GOVERNANCE DEL QMS</b> .....	<b>7</b>
<b>7. PROCESSI, PERFORMANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO</b> .....	<b>8</b>
<b>8. COMPETENZE, CONSAPEVOLEZZA E INNOVAZIONE</b> .....	<b>9</b>
<b>9. SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E SINERGIA CON L'ISMS</b> .....	<b>9</b>
<b>10. COMUNICAZIONE E RIESAME</b> .....	<b>9</b>

Data approvazione	Autore	Documento	Versione	Pagina
08/06/2026	Cyber Security & Compliance Manager	APPL-QMS-PL-001-Politica della Qualità-v01.docx	0.1	2 di 10



# ISO9001

## Politica per la Qualità

### TABELLA REVISIONI

Versione	Data	Autore	Note
0.1	25/05/2026	Cyber Security & Compliance Manager	Creazione del documento
0.1	08/06/2026	Comitato Direttivo	Approvazione del documento

Data approvazione	Autore	Documento	Versione	Pagina
08/06/2026	Cyber Security & Compliance Manager	APPL-QMS-PL-001-Politica della Qualità-v01.docx	0.1	3 di 10



# ISO9001 Politica per la Qualità

## 1. INTRODUZIONE

Applied opera nel settore dei servizi informatici tecnologici ed applicativi, supportando aziende ed organizzazioni nella gestione, evoluzione e trasformazione dei propri processi attraverso servizi infrastrutturali, piattaforme digitali, ambienti cloud, cybersecurity, integrazione dei sistemi, gestione del dato e soluzioni innovative ad alto contenuto tecnologico.

L'organizzazione sviluppa e gestisce servizi orientati all'affidabilità operativa, alla continuità dei processi, all'innovazione tecnologica ed alla creazione di valore per i propri clienti, operando in contesti caratterizzati da elevata complessità tecnologica, forte evoluzione digitale e crescente necessità di integrazione tra processi, dati, infrastrutture e servizi.

In tale contesto, **Applied considera la qualità un elemento strategico fondamentale** per garantire:

- efficacia operativa;
- continuità dei servizi;
- affidabilità delle soluzioni erogate;
- soddisfazione del cliente;
- miglioramento continuo;
- crescita sostenibile dell'organizzazione.

Per tale motivo la società ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, integrato nei processi aziendali e finalizzato al monitoraggio, controllo e miglioramento continuo delle attività e dei servizi erogati.

## 2. SCOPO

La presente Politica per la Qualità definisce gli indirizzi strategici, i principi guida e gli obiettivi generali adottati da Applied nell'ambito del proprio Quality Management System (QMS).

La Politica costituisce il riferimento per:

- la definizione degli obiettivi qualità;
- il monitoraggio delle performance dei processi e dei servizi;
- la gestione dei rischi e delle opportunità;
- il miglioramento continuo;
- la governance organizzativa e operativa del QMS.

Data approvazione	Autore	Documento	Versione	Pagina
08/06/2026	Cyber Security & Compliance Manager	APPL-QMS-PL-001-Politica della Qualità-v01.docx	0.1	4 di 10



# ISO9001

## Politica per la Qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Applied si applica al seguente campo:

*“Progettazione, implementazione, gestione ed assistenza di servizi ICT tecnologici ed applicativi a supporto dei processi aziendali e dei servizi erogati ai clienti, inclusi: infrastrutture IT, ambienti cloud, reti e connettività, cybersecurity, piattaforme applicative, gestione ed analisi del dato, integrazione dei sistemi, controllo e protezione dell’ambiente, gestione del cambiamento ed efficientamento, supporto operativo agli utenti, servizi AMS e soluzioni digitali innovative ad alto contenuto tecnologico per la simulazione digitale di impianti e la digitalizzazione dei processi gestionali aziendali.”*

### 3. CONTESTO ORGANIZZATIVO E APPROCCIO ALLA QUALITÀ

Applied opera in un contesto caratterizzato da forte evoluzione tecnologica, crescente complessità dei servizi informatici e necessità sempre più elevate in termini di affidabilità, continuità operativa, controllo dei processi e qualità dei servizi erogati.

L’organizzazione adotta un approccio orientato:

- al cliente;
- al miglioramento continuo;
- alla gestione controllata dei processi;
- alla misurazione delle performance;
- alla gestione dei rischi e delle opportunità;
- all’innovazione continua dei servizi e delle tecnologie.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è sviluppato secondo:

- approccio per processi;
- risk based thinking;
- modello PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Applied identifica e monitora periodicamente:

- i fattori interni ed esterni rilevanti;
- le esigenze delle parti interessate;
- i requisiti normativi e contrattuali applicabili;
- i rischi e le opportunità che possono influenzare l’efficacia del QMS e la qualità dei servizi.

***Le attività di analisi del contesto e stakeholder analysis sono supportate anche dalla documentazione e dai controlli già definiti nell’ambito del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS) certificato ISO/IEC 27001.***

Data approvazione	Autore	Documento	Versione	Pagina
08/06/2026	Cyber Security & Compliance Manager	APPL-QMS-PL-001-Politica della Qualità-v01.docx	0.1	5 di 10



# ISO9001

## Politica per la Qualità

### 4. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione di Applied promuove una cultura aziendale orientata alla qualità, alla responsabilità, all'innovazione ed al miglioramento continuo, assicurando che il Sistema di Gestione per la Qualità sia coerente con gli indirizzi strategici dell'organizzazione e pienamente integrato nei processi aziendali.

La Direzione si impegna a:

- garantire il rispetto dei requisiti applicabili ai servizi erogati;
- assicurare il soddisfacimento delle esigenze dei clienti e delle parti interessate rilevanti;
- garantire adeguate risorse organizzative, tecnologiche e professionali;
- monitorare le performance dei processi e dei servizi;
- promuovere il miglioramento continuo del QMS;
- supportare l'adozione di modelli operativi controllati e misurabili;
- promuovere la diffusione della cultura della qualità all'interno dell'organizzazione.

L'organizzazione monitora costantemente l'efficacia del QMS attraverso KPI, SLA, audit interni, riesami periodici, assessment dei servizi, monitoraggio delle non conformità e gestione delle azioni correttive e di miglioramento.

### 5. ORIENTAMENTO AL CLIENTE E QUALITÀ DEI SERVIZI

*Applied considera la soddisfazione del cliente un obiettivo prioritario e strategico.*

I servizi vengono progettati, implementati e gestiti con l'obiettivo di garantire affidabilità, continuità operativa, efficacia dei processi e rispetto dei livelli di servizio concordati.

L'organizzazione monitora costantemente le performance operative, le esigenze delle parti interessate e la qualità dei servizi erogati, adottando processi strutturati per la gestione di:

- incident;
- change;
- escalation;
- reclami;
- richieste di supporto;
- miglioramenti operativi.

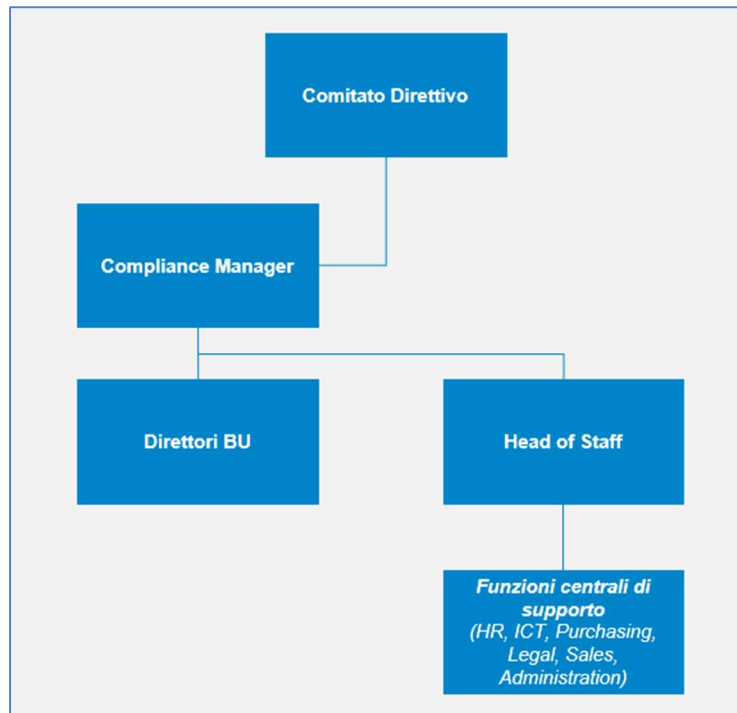
La qualità dei servizi viene monitorata tramite:

- KPI;
- SLA;
- service review;
- audit;
- customer satisfaction;
- assessment dei servizi;
- monitoraggio delle performance operative.

Data approvazione	Autore	Documento	Versione	Pagina
08/06/2026	Cyber Security & Compliance Manager	APPL-QMS-PL-001-Politica della Qualità-v01.docx	0.1	6 di 10

### 6. MODELLO ORGANIZZATIVO E GOVERNANCE DEL QMS

Il Sistema di Gestione per la Qualità è supportato da un modello organizzativo trasversale orientato alla governance dei servizi, dei processi e delle attività operative.



Il modello organizzativo del QMS prevede i seguenti ruoli, responsabilità ed autorità:

<b>Ruolo</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>Autorità</b>
<b>Comitato Direttivo</b>	Definire gli indirizzi strategici del QMS, assicurare l'allineamento agli obiettivi aziendali, monitorare le performance complessive del sistema e promuovere il miglioramento continuo	Approvare politiche, obiettivi e piani di miglioramento; deliberare priorità strategiche, investimenti e azioni correttive di rilevanza aziendale; riesaminare periodicamente l'efficacia del QMS
<b>Compliance Manager</b>	Coordinare e presidiare il QMS ISO9001, definire metodologie, processi e standard qualità, monitorare conformità, KPI, audit, non conformità e CAPA	Pianificare audit, richiedere evidenze documentali, proporre aggiornamenti del sistema documentale e riportare criticità al Comitato Direttivo

Data approvazione	Autore	Documento	Versione	Pagina
08/06/2026	Cyber Security & Compliance Manager	APPL-QMS-PL-001-Politica della Qualità-v01.docx	0.1	7 di 10



## ISO9001 Politica per la Qualità

<b>Direttori BU</b>	Garantire l'applicazione del QMS nelle rispettive Business Unit, monitorare le performance operative e la conformità dei servizi erogati	Implementare controlli operativi, allocare risorse operative e approvare azioni correttive nelle aree di competenza
<b>Head of Staff</b>	Assicurare il coordinamento trasversale tra le funzioni aziendali e il QMS, supportando integrazione organizzativa ed efficacia operativa	Coordinare attività interfunzionali e supportare iniziative organizzative e di miglioramento
<b>Funzioni Centrali di Supporto</b>	Supportare l'attuazione del QMS nei processi di competenza e garantire conformità, strumenti, competenze e controlli operativi	Applicare procedure e controlli nei rispettivi ambiti, fornire evidenze documentali e contribuire alle attività di miglioramento

*Tutte le funzioni aziendali contribuiscono, per quanto di competenza, all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità ed al raggiungimento degli obiettivi definiti dalla Direzione.*

## 7. PROCESSI, PERFORMANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Applied adotta un approccio per processi basato sul controllo operativo, sulla misurazione delle performance e sul miglioramento continuo.

Il QMS si applica ai processi relativi a:

- progettazione e sviluppo di soluzioni digitali;
- delivery ed erogazione servizi ICT;
- AMS e supporto operativo;
- gestione infrastrutture IT e cloud;
- reti e connettività;
- cybersecurity;
- gestione ed analisi del dato;
- integrazione dei sistemi;
- gestione del cambiamento;
- simulazione digitale;
- digitalizzazione dei processi aziendali.

I processi vengono monitorati tramite KPI, SLA, controlli operativi, audit e review periodiche finalizzate a garantirne efficacia, affidabilità e miglioramento continuo.

Le informazioni derivanti da audit, KPI, assessment, customer satisfaction, CAPA (*Corrective and Preventive Action*), non conformità e riesami vengono utilizzate per:

Data approvazione	Autore	Documento	Versione	Pagina
08/06/2026	Cyber Security & Compliance Manager	APPL-QMS-PL-001-Politica della Qualità-v01.docx	0.1	8 di 10



## ISO9001 Politica per la Qualità

- identificare opportunità di miglioramento;
- incrementare l'efficacia del QMS;
- migliorare i servizi erogati;
- supportare le decisioni strategiche ed operative;
- migliorare l'affidabilità dei processi.

### 8. COMPETENZE, CONSAPEVOLEZZA E INNOVAZIONE

Applied riconosce il valore delle persone, delle competenze e della cultura organizzativa quali elementi fondamentali per garantire qualità, affidabilità ed evoluzione continua dei servizi.

L'organizzazione promuove formazione continua, aggiornamento professionale, sviluppo delle competenze tecniche e diffusione della cultura della qualità, assicurando che il personale coinvolto nei processi QMS possieda competenze adeguate ai ruoli ed alle responsabilità assegnate.

La capacità di innovare, evolvere e migliorare continuamente processi, tecnologie e modelli operativi rappresenta un elemento distintivo del modello organizzativo Applied e costituisce parte integrante della strategia aziendale.

### 9. SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E SINERGIA CON L'ISMS

Applied è certificata ISO/IEC 27001 per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS).

I processi, i controlli e la governance sviluppati nell'ambito dell'ISMS contribuiscono al rafforzamento del controllo operativo, della governance aziendale e dell'affidabilità dei servizi erogati, supportando gli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità.

Numerosi documenti, processi e controlli già definiti nell'ambito ISO27001 vengono pertanto riutilizzati anche nel contesto del QMS, garantendo coerenza organizzativa, uniformità documentale e controllo delle attività operative.

### 10. COMUNICAZIONE E RIESAME

La presente Politica per la Qualità viene comunicata a tutto il personale, resa disponibile alle parti interessate rilevanti e pubblicata tramite i canali aziendali applicabili.

La Politica costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi qualità e per il monitoraggio dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Data approvazione	Autore	Documento	Versione	Pagina
08/06/2026	Cyber Security & Compliance Manager	APPL-QMS-PL-001-Politica della Qualità-v01.docx	0.1	9 di 10



## ISO9001 Politica per la Qualità

La Direzione riesamina periodicamente il contenuto della presente Politica al fine di garantirne adeguatezza, efficacia e coerenza rispetto:

- al contesto organizzativo;
- all'evoluzione dei servizi;
- agli obiettivi strategici aziendali;
- ai requisiti normativi e contrattuali applicabili;
- alle esigenze delle parti interessate rilevanti.

Data approvazione	Autore	Documento	Versione	Pagina
08/06/2026	Cyber Security & Compliance Manager	APPL-QMS-PL-001-Politica della Qualità-v01.docx	0.1	10 di 10