

SISTEMA DI GESTIONE DEL SERVIZIO

DOPOS

Documento Politica per la Gestione del Servizio

Codice DOC: 02DIMS**Livello di riservatezza 0 - Pubblico**
Informazioni di pubblico accesso.

Dati pubblicati su internet o destinati alla pubblica diffusione.

Revisione	Data di revisione	Redatta da	Verificata da	Approvata
Rilascio 1.0 Prima stesura	Dicembre 2023	RRSI Elena Amendola	RSG Daniel Bizzarro	DD Valerio Bizzarro

Lista di distribuzione: Pubblicazione su sito web aziendale**A:**

Al personale Data Vision

1. SCOPO, CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

Data Vision ha definito ed implementato un Sistema di Gestione del servizio IT (SMS), basato sui requisiti definiti dallo standard UNI EN ISO/IEC 20000-1:2019 (Information technology — Service management) sul perimetro costituito dalle attività di progettazione e sviluppo di soluzioni applicative software e relativa assistenza e di erogazione di consulenza e servizi a supporto dei clienti.

La presente Politica è applicata a tutte le strutture, attività, prodotti e servizi nel campo di applicazione del Sistema di Gestione del Servizio IT (SMS). Sono inclusi i due seguenti siti aziendali

- la sede centrale di Data Vision;
- il sito di Disaster recovery.

I destinatari di questo documento sono tutti i dipendenti di Data Vision, così come tutti i fornitori, i partner dei servizi in outsourcing, i clienti e tutti quelli che sono coinvolti e/o svolgono un ruolo definito nella gestione del Servizio IT.

Ogni aspetto della presente Politica è conforme alla Politica di qualità (ISO 9001: 2015), della sicurezza delle informazioni (ISO 27001:2019) e della gestione della continuità operativa (UNI EN ISO 22301:2019). La responsabilità della gestione di questo documento è del Responsabile del Sistema di Gestione del Servizio IT.

2. IMPEGNO

L'Alta Direzione si impegna a soddisfare i requisiti di tutte le parti interessate e a migliorare continuamente il SGBC. L'impegno della Direzione si attua

- assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi per la Gestione del Servizio e che essi siano adeguati e compatibili con gli indirizzi strategici e lo scopo dell'organizzazione;
 - fornendo servizi di manutenzione e supporto dell'infrastruttura in base agli SLA secondo i requisiti del cliente, rispettando allo stesso tempo la legislazione e i regolamenti nazionali applicabili;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del SMS nei processi di business dell'organizzazione;
- assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al SMS, tramite la messa a disposizione dei mezzi tecnici, economici e delle risorse umane necessarie;
- assicurando che il SMS consegua i risultati attesi;
- guidando e supportando il personale affinché contribuisca con impegno quotidiano all'efficacia del SMS;
- promuovendo il miglioramento continuo;
- fornendo supporto agli altri ruoli manageriali rilevanti per dimostrare la loro leadership e il loro impegno nelle rispettive aree di responsabilità;
- verificando la Politica periodicamente nel corso del riesame del SMS.

3. LA POLITICA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Il Sistema di Gestione del Servizio IT è implementato e mantenuto secondo i requisiti specificati dall'insieme di procedure operative e sottoposto a revisione su base periodica regolare per garantirne la conformità ad obblighi di legge, regolamenti e norme volontarie applicate. Attraverso tale insieme di procedure,

- sono identificati i processi, i servizi e i fattori coinvolti nell'erogazione, valutati per criticità e documentati sulla base di requisiti normativi, contrattuali, delle esigenze di business e delle regole interne;

	SMS Documento Politica per la Gestione del Servizio	02DIMS	
		Rev. 1.0	
		Data: Dic 2023	Pag. 4 di 6

- è stabilito, documentato e testato periodicamente la pianificazione del servizio IT, assicurando l'efficacia e l'aggiornamento continuo delle soluzioni tecniche e organizzative adottate.

Il personale è adeguatamente formato sulla politica di Gestione del Servizio IT affinché contribuisca consapevolmente e responsabilmente alla sua applicazione e al miglioramento continuo del SMS. A tale scopo, è garantita l'adeguatezza e l'aggiornamento periodico e regolare dei piani di formazione per il personale e altre eventuali entità coinvolte, ad esempio, parti terze e subappaltatori con un ruolo critico nell'erogazione dei servizi che devono essere informati e conformi alla presente politica aziendale.

Obiettivi

La pianificazione degli obiettivi determina le attività che devono essere effettuate, le responsabilità di attuazione, i tempi di completamento, le risorse necessarie e le modalità di verifica dei risultati. Data Vision ha fissato obiettivi generali e specifici, misurabili, che sono definiti e documentati nelle procedure precedentemente citate del SMS, e si propone, principalmente, il soddisfacimento delle esigenze di servizio dei propri clienti, in termini di implementazioni e supporto e in conformità con i requisiti del SLA (Service Level Agreements) specifico. Con l'attuazione della Politica del SMS, secondo la norma ISO 20000-1:2019, Data Vision si impegna a

- garantire il rispetto dei livelli di servizio concordati con i clienti per i servizi che rientrano nell'ambito, nonché a gestire possibili incidenti, richieste e problemi;
- definire un sistema per rilevare, analizzare, segnalare e correggere eventuali carenze o violazioni degli accordi sul livello di servizio concordati con i propri clienti;
- migliorare la comunicazione tra il personale che partecipa alla fornitura dei servizi ed i clienti e utenti di detti servizi;
- aumentare l'efficienza dei processi di fornitura e supporto per il miglioramento dei servizi esistenti.

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi, ha definito politiche e procedure per monitorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione dei Servizi, rivedendo, se necessario, gli obiettivi di qualità e gestione del servizio.

In particolar modo, la Direzione ha adottato le seguenti principali misure di controllo:

- misure di controllo del rischio, finalizzate alla mitigazione e al contenimento sia relativamente alla probabilità di accadimento di eventuali incidenti, sia per la capacità di impatto. La Metodologia di Valutazione e il Trattamento del Rischio adottata da Data vision identifica gli elementi di rischio che possono mettere a repentaglio il ripristino dell'operatività e definisce i livelli di rischio accettabili sia per la ISO 22301:2019 che, in ambito sicurezza delle informazioni, per la ISO 27001:2019.
- Il Piano per la Continuità delle Attività aziendali (Business Continuity Plan) che considera i rischi identificati e le strategie per contrastarli, minimizzando l'interruzione del lavoro e assicurando un rapido ripristino delle attività.
 - Il Piano di Disaster Recovery che permette a Data Vision di affrontare eventi avversi, garantendo il ripristino dei servizi critici in tempi e con modalità che limitano le conseguenze dell'impatto negativo.
- La Procedure di Gestione degli Incidenti, adeguata a riconoscere, comunicare e rispondere agli incidenti in un modo efficace ed appropriato contenendone l'impatto.

Le responsabilità e i metodi per misurare se gli obiettivi sono stati raggiunti sono specificati nel SMS Plan.

3.1. COMUNICARE LA POLITICA PER LA CONTINUITÀ OPERATIVA

La politica per la continuità operativa è

	SMS Documento Politica per la Gestione del Servizio	02DIMS	
		Rev. 1.0	
		Data: Dic 2023	Pag. 5 di 6

- a) resa disponibile come informazione documentata;
- b) comunicata all'interno dell'organizzazione;
- c) resa disponibile alle parti interessate, per quanto appropriato.

La comunicazione della presente Politica è effettuata all'interno dell'azienda, ma anche – se è necessario – a parti interessate. Il RSG è responsabile della comunicazione.

Allo scopo, la presente Politica è comunicata a tutti i dipendenti e collaboratori e pubblicata integralmente sul sito aziendale a disposizione delle parti interessate.

La Direzione e il Responsabile del SGBC devono assicurare che la Politica per la Continuità Operativa sia compresa ed attuata da tutto il personale nello svolgimento della propria attività. In caso di cambiamenti a qualsiasi livello, sono valutati gli impatti sulla sicurezza delle informazioni, garantendone la completa ed efficace gestione.

4. RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

La Direzione assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate e comunicate all'interno dell'organizzazione. A tale scopo, la Direzione ha definito e formalizzato la struttura organizzativa, i ruoli e le responsabilità nell'ambito della gestione della continuità operativa, promuovendo il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali. La Direzione ha assegnato le responsabilità e autorità per

- a) assicurare che il SMS sia conforme ai requisiti del presente documento;
- b) riferire alla Direzione sulle prestazioni del SMS.

Data Vision prima di eseguire le modifiche necessarie al SMS, garantisce lo scopo e considera le conseguenze potenziali dei cambiamenti proposti. Il Responsabile del SMS si occupa verificare l'efficienza dei servizi forniti e delle rispettive risorse attraverso rapporti di servizio, sondaggi sulla soddisfazione del cliente e analisi dei reclami e dei riscontri positivi dei clienti; di pianificare eventuali cambiamenti necessari al SMS; di monitorare eventuali non conformità, falsi allarmi, incidenti, ecc.; si impegna, inoltre, a misurare i risultati e il raggiungimento degli obiettivi almeno una volta all'anno durante l'Audit interno e ha la responsabilità del Riesame periodico. Gli obiettivi e i corrispondenti risultati sono rivisti dalla Direzione di Data Vision almeno una volta all'anno durante il Riesame della Direzione, attraverso metodi di misurazione documentati.

I ruoli del SMS e le relative responsabilità e autorità sono descritti nel SMS Plan.

Il Responsabile del SMS si occupa del presente documento, verificandolo periodicamente e, se necessario, aggiornandolo una volta all'anno.

5. SMS PLAN

Data Vision ha definito e documentato un piano di gestione del servizio che viene rivisto annualmente. In esso sono pianificati tutti i compiti necessari nell'anno in corso per la progettazione, implementazione, funzionamento, manutenzione e supporto del sistema di gestione dei servizi.

Il piano di gestione del servizio definisce gli obiettivi annuali di gestione del servizio, che devono essere allineati con gli obiettivi generali di gestione del servizio descritti nella presente politica.

Come allegati al piano di gestione del servizio, sono incluse anche le evidenze dell'attuazione del piano di gestione del servizio, monitoraggio e revisione (analisi degli indicatori, audit di sistema e revisioni del sistema) e miglioramento continuo.

processi), monitoraggio e revisione (analisi degli indicatori, audit di sistema e revisioni del sistema) e miglioramento

	SMS Documento Politica per la Gestione del Servizio	02DIMS	
		Rev. 1.0	
		Data: Dic 2023	Pag. 6 di 6

L’attuazione della presente Politica per la Gestione del Servizio IT è sottoposta in modo trasparente alla verifica dei Clienti, ed eventuali altre parti interessate, ed è controllata in modo oggettivo da un Ente di Certificazione indipendente.

La Direzione, condividendo i Principi e gli Obiettivi per una corretta politica finalizzata Gestione del Servizio IT che garantisca la sicurezza delle informazioni e la resilienza operativa, approva ed emette il presente documento di Politica per la Gestione del Servizio e supporta pienamente il programma per l’attuazione e mantenimento, richiamando su questi aspetti l’attenzione del proprio personale, dei collaboratori, fornitori e clienti.