

# DOC 5– POLITICA AZIENDALE DI GESTIONE DEI SERVIZI IT

N° REVISIONE	DATA	PAGG. REV	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
REV. 0	13/01/2022				
REV. 1	16/01/2023				
REV. 2	29/01/2024				

Sommario

- 1. POLITICA ..... 2
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE..... 3
- 3. RESPONSABILITA' ..... 3
- 4. RIESAME ..... 4
- 5. OBIETTIVI AZIENDALI ..... 4

## 1. POLITICA

Il presente documento definisce, allo stato attuale, la politica aziendale riguardante gli aspetti del sistema di gestione integrato di SINCON.

Il documento è redatto dalla Direzione aziendale ed ha lo scopo di definire gli obiettivi e le misure adottate al fine di conseguire, in linea con la norma ISO/IEC 20000:2018 e con gli altri sistemi di gestione aziendali (ISO 9001:2015, ISO 27001:2022), uno standard coerente con le certificazioni conseguite per l'erogazione di specifici servizi, in modo tale da essere da supporto al business ed al raggiungimento di obiettivi strategici.

L'Azienda si prefigge i seguenti obiettivi: pianificare, disegnare, erogare, monitorare, mantenere e migliorare il Sistema di Gestione, mediante l'implementazione di un SGS-IT conforme alle direttive dettate dalla Norma ISO/IEC 20000:2018, ed intende raggiungerli mediante le seguenti azioni.

- Miglioramento dell'efficacia nell'erogazione del servizio attraverso una qualificazione costante delle risorse impiegate e la valutazione di percorsi formativi tali da consentire l'acquisizione di competenze adeguate allo standard pianificato dei servizi.
- Miglioramento dell'efficienza, qualità, affidabilità, puntualità e dinamicità dei processi che coinvolgono i servizi erogati mediante un costante monitoraggio, con un focus particolare rispetto alla Business Continuity e Capacity Plan.
- Adozione delle politiche di sviluppo sicuro del software;
- Utilizzo di contromisure disponibili attualmente per evitare incidenti di sicurezza delle informazioni;
- Costante e progressivo miglioramento dei servizi attraverso l'adozione di un sistema di feedback da parte dei clienti che permetta di individuare e valutare nel breve termine eventuali correttivi finalizzati al miglioramento costante del customer Satisfaction ed al mantenimento nel tempo di un rapporto di fiducia del cliente con SINCON
- Coinvolgimento del personale interno in modo che ciascuno riconosca l'importanza del proprio ruolo e acquisisca consapevolezza della politica aziendale.
- Rispetto della legislazione cogente e delle normative applicabili all'azienda sui temi qualità, ambiente, sicurezza.
- Comunicazione del presente documento a tutte le parti interessate, e sensibilizzazione dei fornitori/collaboratori/partner a soddisfare le richieste dell'SGI-IT.

Infine, la Direzione si impegna, nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili ed attinenti alla sicurezza delle informazioni, ad assicurare che:

- Le informazioni siano protette da accessi non autorizzati nel rispetto della riservatezza e siano disponibili agli utenti autorizzati quando ne hanno bisogno;
- Le informazioni non vengano rivelate a persone non autorizzate a seguito di azioni deliberate o per negligenza e, nel rispetto dell'integrità, siano salvaguardate da modifiche non autorizzate;
- Vengano predisposti piani per la continuità dell'attività aziendale e che tali piani siano il più possibile tenuti aggiornati e controllati;
- Il personale riceva addestramento sulla sicurezza delle informazioni;
- Tutte le violazioni della sicurezza delle informazioni e possibili punti deboli vengano riferiti a chi di dovere ed esaminati.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La politica per la gestione dei servizi si applica a tutti i settori e a tutti i processi aziendali coinvolti nell'erogazione dei seguenti servizi:

- Servizi di Assistenza Hardware e Software di Base
- Supporto Specialistico applicativo ed operativo su applicativi software relativi a processi amministrativi e sanitari
- Gestione e conduzione Data Center
- System Management in ambienti Cloud

## 3. RESPONSABILITA'

Le figure responsabili dell'attuazione della presente politica sono:

- La **Direzione Aziendale** che identifica gli obiettivi e mette a disposizione i mezzi e gli strumenti necessari al loro raggiungimento ed assicura lo svolgimento delle attività necessarie al mantenimento degli standard dei servizi erogati mediante sistemi di controllo e audit interni.
- Il **Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale**, che, avendo la responsabilità del coordinamento e della gestione di tutti i servizi, monitora e verifica che la politica aziendale trovi attuazione mediante procedure e controlli costanti.

- Tutto il **Personale Aziendale**, che svolgendo un ruolo all'interno della BU (Business Unit) di appartenenza, svolge attività operative sui servizi. Il Personale Aziendale è adeguatamente informato ed aggiornato circa la politica e gli obiettivi aziendali, nonché adeguatamente formato rispetto alle attività previste per il ruolo ricoperto.
- I **Fornitori** ed i **Clienti** che a vario titolo rientrano nel perimetro di applicazione del Sistema di Gestione e che sono tenuti a conoscere e rispettare i termini della politica aziendale al fine di una corretta gestione del servizio stesso.

#### 4. RIESAME

Con cadenza annuale viene effettuato un riesame della politica da parte della Direzione Aziendale, durante il quale vengono analizzate le risultanze delle attività svolte.

Nel corso del riesame vengono valutate l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, vengono analizzati i livelli dei servizi al fine di individuare, nel rispetto delle norme di riferimento, eventuali margini ed elementi di miglioramento nonché l'impatto che essi possono produrre sulle politiche di business perseguite dall'Azienda.

#### 5. OBIETTIVI AZIENDALI

Facendo seguito a quanto riportato in precedenza, annualmente la Direzione individua degli obiettivi che si prefigge di raggiungere con il coinvolgimento di tutto il personale e di tutti i collaboratori, tali obiettivi sono declinati in uno specifico documento, annualmente aggiornato e denominato DOC 5 - POLITICA AZIENDALE – APPENDICE - ANNO.docx. Tale documento è reso disponibile a tutto il personale interno, nell'area di condivisione documentale aziendale, affinché ciascuno possa conoscere, condividere, nonché concorrere al raggiungimento degli obiettivi aziendali dichiarati nel documento.