



Documento : **Politica Aziendale per la Gestione del Servizio**
Riferimento: **§4.1.2 ISO/IEC 20000-1:2011**
Revisione: **0 del 09.11.18**
Pagine: **Pagina 1 di 7**
Classificazione SI **Pubblico**

POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

| | | | | | | |
|--------------------------|----------|------------------|------------------------|---|-----------|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 0 | 09.11.18 | Prima Emissione | RQ |  | DIR |  |
| n° | Data | Natura Revisione | Funzione | Firma | Funzione | Firma |
| Dettagli sulla revisione | | | Preparato e Verificato | | Approvato | |

INDICE

| | |
|---|----------|
| 1. Scopo | 3 |
| 2. Principi..... | 3 |
| 3. Obiettivi - Impegno della Direzione | 4 |
| 4. Politica generale..... | 4 |
| 5. Politica per la sicurezza delle informazioni – SGSI / SGS | 4 |
| 6. Politica per la gestione del servizio – SGS | 5 |
| 7. Politica per il miglioramento continuo – SGS..... | 5 |
| 8. Politica per la previsione e consuntivazione economica del servizio – SGS | 6 |
| 9. Politica per la gestione del cambiamento – SGS..... | 6 |
| 10. Attuazione del SGI..... | 7 |
| 11. Riesame | 7 |

1. Scopo

La Direzione di Soletto Spa è convinta che il processo di miglioramento continuo costituisca l'elemento fondamentale per raggiungere l'eccellenza nel coniugare la crescita aziendale, con elevati standard di qualità ed efficienza dei servizi erogati, il rispetto dell'ambiente la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

I modelli adottati da Soletto Spa assegnano al cliente un ruolo primario: la piena comprensione delle esigenze e la gestione di soluzioni personalizzate garantiscono il raggiungimento di obiettivi di eccellenza. La Direzione ha pertanto adottato la scelta strategica di porre la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti, migliorando la comprensione dei loro bisogni e monitorando costantemente il servizio ed i processi interni affinché vengano mantenute le performance monitorate attraverso indicatori chiave di performance (KPIs), in linea con gli obiettivi aziendali, anche proposti dai clienti stessi. L'impegno della Direzione si è concretizzato nell'istituzione di un Sistema di Gestione Integrato (SGI) per: la Gestione della Qualità (SGQ), della Sicurezza dell'informazione (SGSI) e della gestione dei Servizi (SGS).

La Direzione di Soletto Spa in relazione alla decisione di istituire il suo SGI definisce la presente Politiche per il SGI, che:

- Stabilisce, implementa, attua, controlla, riesamina, mantiene e migliora in modo continuo il proprio Sistema Gestione Integrato SGI
- Si è dotata di un sistema di valutazione e trattamento dei rischi e delle opportunità adatto alle proprie necessità e, specificatamente per il SGSI allo scopo di preservare i requisiti di Integrità, Riservatezza e Disponibilità.
- Dimostra la sua capacità di fornire costantemente prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e, dove applicabili, quelli legali e normativi. Destina adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati
- Persegue la soddisfazione del cliente attraverso l'effettiva applicazione del SGI

2. Principi

I principi del SGI di Soletto Spa sono:

- Orientamento al cliente: la Soletto Spa dipende dai propri clienti e pertanto cerca di soddisfare le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.
- Coinvolgimento del personale: Soletto Spa è consapevole che le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione.
- Chiara definizione dei ruoli e responsabilità: la Soletto Spa definisce in modo chiaro le responsabilità del personale e degli utenti in relazione ai requisiti dei propri sistemi di gestione
- Trasparenza: Soletto Spa Definisce e rende pubblici i propri principi etici e di comportamento mediante la pubblicazione del "Codice Etico"
- Approccio per processi: la Soletto Spa favorisce un approccio per processi al fine di perseguire i risultati desiderati con maggior efficienza.
- Miglioramento continuo: Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive sono un obiettivo permanente di Soletto Spa.
- Decisioni basate su dati di fatto: La Soletto Spa basa le proprie decisioni sull'analisi di dati e di informazioni.

- **Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori:** La Soletto Spa ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.
- **La Sicurezza delle Informazioni:** Soletto Spa ha deciso di istituire un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla CEI UNI EN ISO/IEC 27001 ed. corrente per garantire e proteggere i dati e le informazioni dalle possibili minacce attraverso un processo continuo di valutazione dei rischi.

In particolare il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni consente di definire gli obiettivi e le relative misure di sicurezza che devono essere adottate per proteggere le informazioni, i sistemi e le infrastrutture. Ciò allo scopo di garantire la riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni ed evitare la perdita o diffusione non autorizzata delle informazioni gestite, tutelando al tempo stesso l'immagine e il nome di Soletto Spa sul mercato oltre che nei riguardi dei propri clienti.

3. Obiettivi - Impegno della Direzione

La Direzione di Soletto Spa ha deciso di garantire e sostenere il SGI strutturato secondo quanto indicato in paragrafo 1. A tale scopo definisce i seguenti obiettivi per le seguenti politiche.

4. Politica generale

Stabilisce i seguenti obiettivi validi per tutti i propri sistemi di gestione:

- garantire che la politica sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
- assicurare le autorità e responsabilità per i propri sistemi di gestione;
- assicurare il rispetto di tutte le normative Italiane cogenti e legali applicabili;
- aumentare costantemente la soddisfazione dei Clienti ponendo l'attenzione sia ai requisiti espliciti, ovvero quelli espressamente riportati nei contratti di fornitura, che inespressi;
- mantenere le certificazioni migliorando il SGI, anche con l'attuazione di progetti interni volti all'ottimizzazione dei processi in essere;
- incrementare il fatturato annuale puntando sull'aumento del numero di commesse/attività; stabilire un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori atto a raggiungere l'obiettivo comune di erogare servizi e prodotti che soddisfino le esigenze del cliente;
- aumentare le competenze, il coinvolgimento e la consapevolezza del personale ottimizzandone così anche l'impiego.

5. Politica per la sicurezza delle informazioni – SGSI / SGS

Stabilisce i seguenti obiettivi validi per il proprio SGSI:

- supportare il management e tutto il personale a raggiungere un livello di conoscenza, di consapevolezza e abilità per consentire di ridurre al minimo i rischi per possibili danni scaturiti da eventi avversi alla sicurezza delle informazioni;
- garantire e proteggere le informazioni e i servizi relativi al business di Soletto Spa comprese tutte le informazioni dei clienti e personale interno salvaguardando la riservatezza, integrità e disponibilità;
- stabilire ed attuare le misure di sicurezza per la protezione delle informazioni relative al campo di applicazione di Soletto Spa da abusi, frode, uso indebito e furto;
- integrare all'interno dei propri processi di sviluppo delle applicazioni i principi di ingegnerizzazione sicura dei sistemi nel rispetto delle specificità delle Direzioni

6. Politica per la gestione del servizio – SGS

Stabilisce i seguenti obiettivi validi per il proprio SGS:

- fornire ai propri clienti servizi che costituiscano un forte valore facilitando i risultati che i clienti desiderano raggiungere in una logica di ottimizzazione dei costi;
- garantire ai propri clienti la costante disponibilità di persone, processi e tecnologie a supporto dei servizi erogati e nel rispetto dei Livelli di Servizio definiti (SLA);
- assicurare che Soletto Spa possa continuare le attività di business anche in caso di avverse situazioni;
- definire, attuare e monitorare gli obiettivi per quanto riguarda i piani di: gestione del servizio, di continuità, di disponibilità, di capacità e di rilascio/messa in funzione, assicurare il miglioramento continuo dei servizi, processi, risorse, capability per garantire l'efficacia e l'efficienza quale System Integrator presente in un mercato competitivo;
- sviluppare accordi, partnership con Fornitori, terze parti allo scopo di garantire una maggiore competitività finalizzata alla soddisfazione del cliente e delle parti interessate.

7. Politica per il miglioramento continuo – SGS

Stabilisce i seguenti obiettivi validi per il proprio SGS:

- Assicurare il monitoraggio dei servizi, processi e tecnologie, per assicurare una raccolta dati utilizzabile nel CSI (Continual Service Improvement);
- Analizzare i dati raccolti per valorizzarli e farli diventare informazioni ad utilizzo delle parti interessate;
- Considerare opportunamente i trend significati emersi dalla analisi dei dati;
- Utilizzare le informazioni emerse dalla raccolta dati al fine di definire e disegnare le nuove strategie;
- Riesaminare periodicamente le prestazioni dei Servizi interni ed esterni;
- Definire i KPI (Key Performance Indicator) necessari e le relative prestazioni;
- Riesaminare il processo di miglioramento continuo periodicamente con frequenza (semestrale) per verificarne i risultati raggiunti;
- Garantire che tutti i piani/progetti di miglioramento scaturiscano da un processo formale di Change Management;
- Garantire che tutte le Funzioni Aziendali siano coinvolte nel processo di CSI sia nella fase propositiva, sia nella fase attuativa;
- Garantire che siano definiti e documentati Ruoli e responsabilità nel processo di CSI;
- mantenere e migliorare il valore aggiunto del servizio per il cliente mediante la continua evoluzione e lo sviluppo della qualità del servizio, dei processi e delle tecnologie sottostanti;
- attuare un'analisi continua dei servizi durante tutto il loro ciclo di vita al fine di cogliere e/o proporre opportunità di miglioramento in tutte le fasi del servizio;
- riesaminare ed analizzare i risultati ottenuti rispetto ai livelli di servizio concordati per il loro miglioramento;
- garantire la consapevolezza di tutte le risorse impiegate nel servizio che il processo per il miglioramento continuo è parte essenziale per difendere l'attuale posizione di mercato della Soletto Spa e per garantire il valore atteso dal cliente.

8. Politica per la previsione e consuntivazione economica del servizio – SGS

Stabilisce i seguenti obiettivi validi per il proprio SGS:

- assicurare che per ogni servizio, o cambiamento dello stesso, sia stata fatta una valutazione preliminare delle risorse necessarie alla sua erogazione in termini di risorse umane, infrastrutturali, economiche e normative;
- garantire che durante tutto il ciclo di vita del servizio cliente questo sia costantemente monitorato rispetto all'uso delle risorse preventivate;
- garantire la capacità di analisi mediante gli strumenti di controllo di gestione aziendale dei servizi erogati al fine di monitorare gli andamenti e intraprendere le conseguenti azioni di miglioramento dei servizi;
- garantire una definizione del budget con cadenza annuale e revisione trimestrale mediante l'utilizzo del proprio ERP SAP;
- garantire una consuntivazione trimestrale mediante consolidamento dei dati del trimestre precedente ed evidenza degli andamenti mediante l'utilizzo del proprio ERP SAP.

9. Politica per la gestione del cambiamento – SGS

Stabilisce i seguenti obiettivi validi per il proprio SGS:

- Aumentare all'interno della organizzazione la cultura del Cambiamento, rivolta a ridurre attività non pianificate e autorizzate;
- Tolleranza zero per cambiamenti non autorizzati; Definire le Responsabilità nei cambiamenti nelle fasi del ciclo di vita dei Change;
- definire la segregazione dei Ruoli nei Change allo scopo di evitare conflitti;
- Prevenire eventi dove persone/ruoli non autorizzati eseguano cambiamenti in ambiente di produzione;
- Garantire la tracciabilità dei cambiamenti attraverso strumenti e/o tools a supporto del processo; Misurare l'efficacia, efficienza e conformità del processo di Change;
- assicurare che i cambiamenti siano registrati, valutati, autorizzati, pianificati, testati, installati, documentati, e revisionati in modo controllato;
- assicurare che ogni cambiamento sia valutato secondo una prospettiva di rischio/opportunità/alternativa e ne siano analizzati i risvolti economico/organizzativi;
- assicurare il ripristino ad uno stato noto in caso di fallimento di un cambiamento e/o release;
- gestire ogni richiesta di cambiamento secondo le fasi canoniche ITIL di proposta, Approvazione, Esecuzione e Chiusura.

10. Attuazione del SGI

Il SGI di Soletto Spa inteso come l'insieme dei vari elementi: politiche, obiettivi, piani, processi, viene costituito e realizzato per raggiungere gli obiettivi relativi ai propri sistemi di gestione integrato.

Pertanto l'informazione documentata "Campo di applicazione del SGI" contiene gli ambiti all'interno dei quali tutte le attività, i processi di erogazione servizi al cliente, i processi relativi alla sicurezza delle informazioni, i processi amministrativi e di supporto di Soletto Spa, sono compresi.

Il campo di applicazione è contenuto nel documento Risk Management (Pr. GR/Risk management)

Tutto il personale di Soletto Spa, i fornitori o terze parti sotto contratto, che rientrano nel campo di applicazione del SGI, sono responsabili dell'attuazione della presente politica con il supporto della Direzione che l'ha approvata.

La Direzione di Soletto Spa sostiene i principi ed obiettivi per il SGI e supporta in modo pieno e completo il programma per la sua attuazione, mantenimento e fornendo le risorse necessarie. La Direzione approva ed emette il presente documento di Politiche per il SGI, che costituisce il documento programmatico di riferimento per tutti gli altri documenti del SGI.

11. Riesame

La presente politica viene riesaminata dalla Direzione regolarmente o in caso di cambiamenti significativi che influenzano il SGI, al fine di garantire l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia in sede di riesame della direzione e ogni volta che si evidenzia una necessità.

