

	<b>Nome documento</b>	<b>Revisione</b>	1
	POLITICA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI INFORMATICI	<b>Data</b>	22.03.2022
		<b>Approvato da</b>	Dip. Qualità e Conformità
		<b>Tipo di documento</b>	Pubblico

## POLITICA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI INFORMATICI

---

La Direzione ha definito la Politica per la Gestione del Servizio, di seguito riportata:

I Servizi IT erogati da GPA / PHOENIX TECHNOLOGY rappresentano un elemento fondamentale per il completamento e il successo di tutti i servizi erogati da GPA / PHOENIX TECHNOLOGY e dal Gruppo GPA.

La Direzione ha definito la Politica per la Gestione del Servizio, di seguito riportata:

I Servizi IT erogati da GPA / CONSE E PHOENIX TECHNOLOGY rappresentano un elemento fondamentale per il completamento e il successo di tutte le attività e i processi governati da GPA / CONSE E PHOENIX TECHNOLOGY.

La missione del SGS di GPA è quella di realizzare servizi innovativi per le aziende clienti, aiutandole a essere sempre più efficienti e moderne. Con questo obiettivo GPA applica ai suoi servizi best practice e utilizza tutte le competenze disponibili in azienda.

Il principio base che guida l'azione di GPA è ottenere la massima soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate nel rispetto delle loro aspettative ed esigenze, erogando servizi di elevata qualità.

Per mantenere e migliorare questi livelli qualitativi GPA, CONSE E PHOENIX TECHNOLOGY collaborano in modo integrato per rendere più efficienti i propri processi interni e di governo e questo permette di offrire servizi innovativi alle aziende. Per raggiungere queste finalità è stata anche adottata la presente politica di gestione dei servizi.

Obiettivi strategici che si vuole perseguire con la presente politica sono:

- continuare a migliorare la relazione con il cliente. L'attenzione per i livelli di qualità dei prodotti e dei servizi si accompagna infatti alle politiche per la valorizzazione del personale, per offrire al cliente un interlocutore affidabile, moderno e in linea con i diversi obblighi normativi
- individuare e soddisfare bisogni di servizi specifici, potenziando la propria offerta in relazione alle richieste del cliente
- offrire ai clienti un livello di qualità particolarmente elevato nella disponibilità, riservatezza e integrità dei dati gestiti, garantendo continuità operativa e massima protezione delle informazioni.
- garantire l'efficienza dei propri processi
- garantire la gestione dei servizi in conformità alle best practice internazionali e alle normative
- gestire i rischi in maniera integrata con gli altri sistemi di gestione

<b>Nome documento</b> POLITICA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI INFORMATICI	<b>Revisione</b>	1
	<b>Data</b>	22.03.2022
	<b>Approvato da</b>	Dip. Qualità e Conformità
	<b>Tipo di documento</b>	Pubblico

L'integrazione che si vuole perseguire si basa su una serie di elementi che vengono messi a fattore comune fra i diversi sistemi di gestione: processi e procedure, posizioni organizzative, missioni delle business unit. Alla base dei sistemi di gestione vi è poi la gestione dei rischi e delle opportunità. Si fa riferimento a qualità, sicurezza dell'informazione e servizi (ISO 9001, Iso 27001 e ISO 20000-1). La gestione integrata dei sistemi consente di evitare le duplicazioni e di rafforzare la compliance dell'organizzazione nel suo complesso. I requisiti di alcuni sistemi di gestione possono essere coperti e potenziati dalla compliance rispetto ad un altro sistema di gestione, creando sinergia ed efficienza. L'integrazione consente inoltre di gestire gli obiettivi dei vari sistemi in modo coerente e nel rispetto delle linee strategiche dell'organizzazione.

Anche il sistema dei controlli aziendale è integrato, in quanto mette in relazione i soggetti responsabili dei controlli e delle azioni relative all'attuazione dei singoli Sistemi di Gestione.

La qualità e il miglioramento continuo dei Servizi IT è pertanto, un aspetto di fondamentale importanza e la Direzione di GPA / CONSE E PHOENIX TECHNOLOGY si impegna, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali, ed economiche, a perseguire gli obiettivi di miglioramento in relazione all'erogazione dei Servizi IT, come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'intera attività aziendale.

La realizzazione e la gestione di servizi informatici costituisce uno dei principali compiti istituzionali del GPA / Conse e Phoenix Technology il quale struttura la propria organizzazione e definisce i propri piani di sviluppo e ricerca, con particolare riferimento all'erogazione di servizi connessi all'esercizio delle funzioni di competenza delle due aziende.

Il GPA opera a supporto dell'innovazione tecnologica ed organizzativa dei suoi clienti ed affianca questi ultimi anche nell'erogazione di servizi a disposizione dei propri clienti.

I servizi erogati dal GPA / CONSE E PHOENIX TECHNOLOGY sono strettamente correlati all'insieme insieme di risorse, componenti tecnologiche, attività e processi a disposizione dei clienti in forma di servizi.

GPA / CONSE E PHOENIX TECHNOLOGY assume come proprio l'impegno dei clienti nel massimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi informativi disponibili

La gestione delle infrastrutture fisiche e dei servizi ad esse connessi si caratterizza come elemento fondante di un modello basato sulla costruzione di piattaforme condivise, sull'interoperabilità, sulla condivisione e valorizzazione dei dati.

I servizi sono erogati dalla Business Unit Servizi e Cloud con la collaborazione delle altre BU.

Il sistema di gestione dei servizi è definito ed attuato per garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. Garantire l'erogazione dei servizi nel rispetto dei contratti, dei Service Level Agreement (SLA) concordati con i Clienti e degli obiettivi di monitoraggio interni
2. Garantire l'osservanza dei regolamenti applicabili ai servizi

	<b>Nome documento</b>	<b>Revisione</b>	1
	POLITICA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI INFORMATICI	<b>Data</b>	22.03.2022
		<b>Approvato da</b>	Dip. Qualità e Conformità
		<b>Tipo di documento</b>	Pubblico

3. Garantire che i servizi offerti siano confrontabili con il mercato dal punto di vista prestazionale, economico e di innovazione.
4. Operare secondo criteri di efficienza, garantendo che la soddisfazione dei requisiti dei clienti sia ottenuta con un buon rapporto fra i costi e benefici dei servizi erogati
5. Gestire il personale assegnato ai servizi garantendone la formazione e la consapevolezza del proprio ruolo nel SGS affinché ciascuno abbia le competenze, le capacità e le informazioni necessarie allo svolgimento delle attività assegnate
6. Assicurare la qualità dei servizi attraverso una gestione accurata dei rischi
7. Ridurre le indisponibilità non programmate dei servizi
8. Assicurare la conformità dei servizi alla norma ISO 20000-1 e ad altre best practice nazionali ed internazionali
9. Gestire gli incidenti in modo da minimizzare l'impatto sui clienti
10. Garantire un'opportuna gestione dei problemi, per prevenire i malfunzionamenti e migliorare le performance dei servizi
11. Migliorare gli indicatori di monitoraggio dei servizi
12. Avviare le attività di change ogni volta che varia un configuration item
13. Progettare e sviluppare nuove funzionalità per le attività di change
14. Monitorare l'attività dei fornitori ed intervenire in caso di mancato rispetto degli accordi contrattuali
15. Perseguire il miglioramento continuo del SGS e dei servizi
16. Gestire i change minimizzando gli impatti sui servizi e garantendo l'aggiornamento degli asset
17. Garantire la sicurezza ICT nella gestione dei servizi

Per l'ottenimento di questi obiettivi il GPA / CONSE E PHOENIX TECHNOLOGY provvede a:

- mettere a disposizione le risorse necessarie per la gestione del sistema
- definire indicatori di efficienza dei servizi e monitorarne costantemente l'andamento
- informare tutto il personale delle misure previste ed attuate, per garantire l'efficacia ed efficienza dei servizi gestiti
- attivare le opportune attività di aggiornamento formativo rivolte agli operatori le cui attività hanno un impatto diretto sul servizio
- garantire il rispetto di tutte le disposizioni normative cogenti e volontarie applicabili



CON.SE.



PHOENIX  
TECHNOLOGY

**Nome documento**

POLITICA PER LA  
GESTIONE DEI SERVIZI  
INFORMATICI

**Revisione**

1

**Data**

22.03.2022

**Approvato da**

Dip. Qualità e  
Conformità

**Tipo di documento**

Pubblico