



POLITICA DI GESTIONE DEL SERVIZIO

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

| | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| <i>Codice documento</i> | SGS01 |
| <i>Versione</i> | 1.2 del 29/08/2024 |
| <i>Livello di confidenzialità</i> | PUBBLICO |

| | <i>Preparato</i> | <i>Controllato</i> | <i>Approvato</i> |
|--------------|-----------------------|---------------------|------------------|
| | Resp. Funzione | RGQ | RDSGI |
| | Fabio Tonelli | Francesca Graziotin | Fabio Tonelli |
| <i>Firma</i> | | | |
| <i>Data</i> | 29/08/2024 | 29/08/2024 | 29/08/2024 |

Approvato con del. n. 86 del 10.12.2024

| | | | |
|---|---|-----------------|-------------|
|  | POLITICA DI GESTIONE DEI SERVIZI | SGS01 | |
| | | vers 1.2 | pag. 2 di 5 |
| SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO | | PUBBLICO | |

Registro delle modifiche

| Data | Versione | Prodotta da | Descrizione delle modifiche |
|------------|----------|---------------|--|
| 18/03/2020 | 1.0 | Tonelli Fabio | Versione iniziale del documento |
| 04/10/2023 | 1.1 | Tonelli Fabio | Verifica e aggiornamento dei riferimenti normativi |
| 29/08/2024 | 1.2 | Tonelli Fabio | Verifica e aggiornamento dei riferimenti normativi |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|----------------------------------|----------|-------------|
|  | POLITICA DI GESTIONE DEI SERVIZI | SGS01 | |
| | | vers 1.2 | pag. 3 di 5 |
| | SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO | PUBBLICO | |

Indice generale della sezione

Politica di Gestione dei servizi in Accordo alla Norma UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020

- 1** Premessa e scopo del documento
- 2** Riferimenti normativi
- 3** Principi e obiettivi
- 4** Riesame della politica

1 Premessa e scopo del documento

La presente politica definisce i principi del Sistema di Gestione dei servizi (di seguito, "SGS"), di **ASM VIGEVANO** (di seguito, "Azienda") secondo i requisiti della norma UNI CEI ISO/IEC 20000-1, allo scopo di garantire la pianificazione, la gestione, il controllo e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione dei servizi dell'Azienda.

Si intende per Sistema di Gestione dei Servizi l'insieme delle politiche, procedure, documenti, registri, piani, linee guida, accordi, contratti, processi, pratiche, metodi, attività, ruoli, responsabilità, relazioni, strumenti, tecniche, tecnologie, risorse, e strutture che l'Azienda utilizza per la gestione dei servizi erogati al cliente che rientrano nel perimetro del sistema stesso.

Scopo, quindi, della presente Politica è quello di fornire un'utile guida e visione di come l'Azienda, coinvolgendo tutti gli attori che con essa partecipano, integri persone e processi in un Sistema di gestione e ne assicuri lo sviluppo e il mantenimento.

| | | | |
|---|---|-----------------|-------------|
|  | POLITICA DI GESTIONE DEI SERVIZI | SGS01 | |
| | | vers 1.2 | pag. 4 di 5 |
| | SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO | PUBBLICO | |

2 Riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi che coinvolgono la gestione dei servizi sono:

- UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020 “Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio”;
- ISO/IEC 27001:2022 “Information security, cybersecurity and privacy protection - Information security management systems - Requirements”;
- Regolamento UE 679/2016 per la Protezione dei Dati Personalini;
- D.lgs 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali;
- D. lgs. 10 agosto 2018, n. 101, recante “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali
- D.lgs 81/2008 – Sicurezza Lavoro.

3 Principi e obiettivi

I principi ispiratori del sistema di gestione dei servizi sono di seguito riportati:

- La persona umana rappresenta la risorsa fondamentale dell’azienda: il lavoro presso l’azienda deve essere sicuro, interessante e fonte di soddisfazione personale.
- L’aggiornamento, la crescita professionale e l’aumento generale delle competenze aziendali (attraverso la formazione, l’addestramento, il monitoraggio dell’evoluzione del mercato e delle tecnologie) sono fattori di cruciale importanza per conseguire gli obiettivi di business.
- La soddisfazione del cliente è l’obiettivo di business primario: è costante l’impegno dell’azienda ad analizzare le sue esigenze, aiutarlo a definire i requisiti del servizio, monitorare il raggiungimento delle sue aspettative, fornirgli efficaci e tempestivi servizi di assistenza. Analoga attenzione viene comunque riservata alle aspettative di tutte le parti interessate.
- È importante poter prendere decisioni basate su evidenze e dati oggettivi. Pertanto, le informazioni, interne e dei clienti, sono considerate bene fondamentale per l’attività e lo sviluppo dell’azienda e come tali, vanno adeguatamente protette.

| | | | |
|---|----------------------------------|----------|-------------|
|  | POLITICA DI GESTIONE DEI SERVIZI | SGS01 | |
| | | vers 1.2 | pag. 5 di 5 |
| SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO | | PUBBLICO | |

- La gestione dei processi di erogazione dei servizi deve tendere ad un continuo miglioramento, purché sia rispettato un principio di efficienza economica.

In particolare, la gestione del servizio, in ambito IT, è implementata tenendo presente i seguenti obiettivi fondamentali:

- fornire al cliente soluzioni complete, che includono il servizio vero e proprio insieme ad un'attività di consulenza globale che parte dall'analisi delle esigenze di business e termina con servizi di assistenza post-vendita che aggiungano valore al servizio fornito;
- seguire costantemente l'evoluzione del mercato, cercando di anticiparne le esigenze, sia per quanto riguarda sviluppi di nuovi servizi, sia in relazione all'introduzione di tecnologie o processi innovativi;
- garantire ai collaboratori costante motivazione attraverso la partecipazione attiva sui risultati derivanti dall'erogazione dei servizi;
- mantenere un confronto costante con il cliente in merito ai servizi forniti e al rispetto delle prestazioni stabilite contrattualmente (SLA).
- Mantenere una costante misurazione delle prestazioni fornite durante l'erogazione dei servizi, anche quando non sono definiti contrattualmente specifici livelli di servizio.

Per mettere in pratica quanto sopra, l'Azienda ha adottato un Sistema di Gestione per i Servizi, conforme ai requisiti della norma internazionale UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020, totalmente integrato con il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, conforme ai requisiti della norma internazionale ISO/IEC 27001:2022 e parzialmente integrato con il Sistema di Gestione per la Qualità, conforme ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

3 Riesame della politica

Periodicamente vengono effettuate riunioni della Direzione per il riesame del Sistema di Gestione per i Servizi nel corso delle quali sono analizzate e discusse le risultanze di Rapporti di Non Conformità, Rapporti di audit, Service Reporting ed eventuali scostamenti rispetto ai livelli di servizio concordati con il cliente (SLA), reclami, ecc. al fine di ottenerne indicazioni circa l'efficacia del SGS.

In tali occasioni viene anche riesaminata l'adeguatezza della presente politica.

