

SGI

Sistema Gestione Integrato

Politiche per il SGI

Redatto da:	Verificato da:	Approvato da:
Paolo Giordano	Massimo Lacidogna	Pietro De Franco

Registro delle modifiche

<i>Versione</i>	<i>Descrizione Modifica</i>	<i>Data</i>
01.00	Prima emissione	02/11/2015
01.01	Eliminazione del riferimento alle direzioni, rendendo generale l'obiettivo di integrare all'interno dei propri processi di sviluppo delle applicazioni i principi di ingegnerizzazione sicura dei sistemi	15/02/2016
2.0	Integrazione delle politiche relative al sistema di gestione SGS e aggiornamento delle sedi	06/02/2017
2.1	Indicazioni emerse in sede di audit interno documentale SGS del 19 maggio 2017	29/05/2017

Documenti di riferimento

<i>RIF.</i>	<i>Nome</i>
[1]	Annex SL – Proposal for management system standards (MSS)
[2]	ISO/IEC 27001:2013 Information Technology – Security Techniques Information Security Management Systems – Requirements
[3]	UNI ISO 31000:2010 Gestione del Rischio – Principi e linee guida
[4]	UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione qualità – Requisiti
[5]	UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2011 Gestione del Servizio (Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio)

Termini e definizioni

Termine/Definizione	Descrizione
Manuale SGI	Per brevità il “Manuale del Sistema di Gestione Integrato Technis blu s.r.l.”
SGI	Sistema di Gestione Integrato (comprende SGQ e SGSI)
SGSI	Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
SGS	Sistema di Gestione dei Servizi

Sommario

1	Scopo.....	4
2	Principi.....	4
3	Obiettivi - Impegno della Direzione.....	5
3.1	Politica generale.....	5
3.2	Politica per la sicurezza delle informazioni - SGSI / SGS.....	6
3.3	Politica per la gestione del servizio - SGS.....	6
3.4	Politica per il miglioramento continuo - SGS.....	6
3.5	Politica per la previsione e consuntivazione economica del servizio - SGS.....	7
3.6	Politica per la gestione del cambiamento - SGS.....	8
3.7	Politica per il rilascio - SGS.....	8
4	Attuazione del SGI.....	9
5	Riesame.....	9

1 Scopo

La Direzione della Technis Blu 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 Technis Blu assegnano al cliente un ruolo primario: la piena comprensione delle esigenze e la progettazione 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.

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 Technis Blu 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 Rif. [3] 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 della Technis sono:

- Orientamento al cliente: la Technis 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: la Technis 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 Technis definisce in modo chiaro le responsabilità del personale e degli utenti in relazione ai requisiti dei propri sistemi di gestione.



- Trasparenza: Technis Blu Definisce e rende pubblici i propri principi etici e di comportamento mediante la pubblicazione del “Codice Etico”
- Approccio per processi: la Technis 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 della Technis.
- Decisioni basate su dati di fatto: La Technis basa le proprie decisioni sull’analisi di dati e di informazioni.
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori: La Technis ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.
- La Sicurezza delle Informazioni: Technis Blu ha deciso di istituire un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla Norma Rif. [2] 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 Technis Blu sul mercato oltre che nei riguardi dei propri clienti.

3 Obiettivi - Impegno della Direzione

La Direzione di Technis Blu ha deciso di garantire e sostenere il SGI strutturato secondo quanto indicato in Rif. [1] ed in conformità delle norme in Rif. [2], [4] e [5]. A tale scopo definisce i seguenti obiettivi per le seguenti politiche.

3.1 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 inespliciti;
- 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.

3.2 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 Technis Blu 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 Technis Blu da abusi, frode, uso indebito e furto;
- integrare all'interno del SGSI le procedure proprie del LVS (Laboratorio per la Valutazione della Sicurezza);
- integrare all'interno dei propri processi di sviluppo delle applicazioni i principi di ingegnerizzazione sicura dei sistemi nel rispetto delle specificità delle Direzioni.

3.3 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 senza sostenere gli specifici rischi e costi;
- definire, mantenere e migliorare il catalogo dei servizi in aderenza alle esigenze dei propri clienti, progettando e fornendo servizi anche innovativi e che creino per loro sempre maggior valore;
- 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 Technis Blu 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, così come previsto dalla norma in riferimento [5];

- assicurare il miglioramento continuo dei servizi, processi, risorse, capability per garantire l'efficacia e l'efficienza quale Service Provider presente in un mercato competitivo;
- sviluppare accordi, partnership con Fornitori, terze parti allo scopo di garantire un catalogo servizi più ampio e una maggiore competitività finalizzata alla soddisfazione del cliente e delle parti interessate.

3.4 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 CSF (Critical Success Factor) e i KPI (Key Performance Indicator) necessari a stabilire il gap esistente tra la situazione corrente e quella desiderata;
- Riesaminare il processo di miglioramento continuo periodicamente con frequenza (trimestrale/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 Technis e per garantire il valore atteso dal cliente.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 Politica per il rilascio - SGS

Stabilisce i seguenti obiettivi validi per il proprio SGS:

- Stabilire una identificazione unica, nome, e numerazione (numbering) per le differenti tipologie di rilascio e la loro relativa descrizione;



- Definire ruoli e responsabilità in ogni fase del processo;
- Definire la frequenza di rilascio per ogni tipologia;
- Utilizzare meccanismi di automazione nella costruzione, distribuzione e installazione dei rilasci allo scopo di migliorare la ripetibilità ed efficienza;
- Mantenere il controllo della configurazione della Baseline di riferimento delle release per HW, SW , Documentazione
- Definire i criteri di ingresso ed uscita ed autorità per l'accettazione della release nelle fasi di Test, Recovery, produzione;
- assicurare che ogni rilascio di servizio sia effettuato secondo un preciso processo di rilascio mediante il quale si protegga l'integrità dei servizi esistenti;
- garantire che ogni rilascio sia stato pianificato, ne siano stati valutati gli impatti, ne siano stati programmati ed eseguiti i relativi test, siano stati aggiornati nel catalogo servizi tutti i Configuration Item coinvolti, sia stata redatta la relativa documentazione di supporto;
- garantire che siano state definite le responsabilità e le autorità connesse al rilascio;
- garantire che sia stata prevista, definita e testata la possibile regressione.

4 Attuazione del SGI

Il SGI di Technis 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 (SGQ, SGSI, SGS).

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 di gestione ambientale, i processi relativi alla sicurezza delle informazioni, i processi amministrativi e di supporto di Technis Blu, sono compresi.

Tutto il personale di Technis Blu, 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 Technis Blu 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.

5 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.