

Venezia, 20/06/2024
Sigla: VGS-GS-PGS-2024

A: Tutto il personale

Da: Direzione Generale

Oggetto: Politica per la gestione dei servizi

Il contesto competitivo nel quale l'Azienda opera richiede un **continuo monitoraggio di compliance normativa e adeguamento** affinché il business Aziendale possa rispondere ai requisiti dei clienti con **prodotti e servizi** conformi anche alle evoluzioni del quadro normativo che ci coinvolge.

La Direzione Aziendale, attraverso la formalizzazione ed applicazione del SGS, manifesta la volontà di **fornire valore ai propri clienti** attraverso la definizione delle proprie capacità organizzative erogate sotto forma di servizi in conformità a quanto enunciato dalla ISO 20000-1:2018.

La presente **politica** rappresenta quindi l'approccio adottato per gestire in modo sistematico ed efficace i servizi relativi alla progettazione ed erogazione delle soluzioni ICT infrastrutturali di Data Center e di soluzioni applicative secondo modelli di servizio Cloud (IaaS, SaaS, PaaS) per la Pubblica Amministrazione.

L'obiettivo primario è erogare servizi di alta qualità, conformi ai requisiti contrattuali e normativi applicabili, in grado di soddisfare le aspettative dei clienti e supportare al meglio la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione. I principi fondamentali su cui si basano i servizi IT offerti da Venis sono:

- Rispetto di tutti i requisiti legali, contrattuali e cogenti applicabili;
- Gestione strutturata dei servizi attraverso processi definiti, documentati e misurabili;
- Chiara definizione di ruoli, responsabilità, policy e procedure;
- Coinvolgimento, formazione e sviluppo delle competenze del personale;
- Ottimizzazione dei processi per garantire qualità, efficienza e miglioramento continuo;
- Allineamento con il Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza delle Informazioni aziendale;
- Integrazione con la Politica per la Sicurezza delle Informazioni per assicurare adeguate misure di sicurezza.

Questa politica si applica all'intero ciclo di vita dei servizi IT erogati da Venis, dalla progettazione, all'erogazione, assistenza, manutenzione e miglioramento continuo.



Il documento è reso noto a tutti i dipartimenti e il personale coinvolto nella gestione di tali servizi. Il Sistema di Gestione dei Servizi IT (SGS) di Venis si basa sui processi chiave definiti nella norma ISO/IEC 20000-1:2018, tra cui:

- Gestione del livello di servizio e definizione del catalogo dei servizi con relativi SLA;
- Gestione della capacità, disponibilità e continuità dei servizi IT;
- Budgeting e contabilità dei servizi;
- Gestione delle relazioni con il business e i fornitori;
- Gestione integrata di incidenti, problemi, richieste di servizio;
- Gestione della configurazione;
- Gestione dei cambiamenti e dei rilasci.

Venis definisce e monitora opportuni indicatori (KPI) e metriche per misurare e analizzare le prestazioni dei processi del SGS e dei servizi erogati. Questi dati vengono utilizzati per identificare opportunità di miglioramento continuo dei processi e dei servizi. Per verificare la conformità del SGS ai requisiti della ISO/IEC 20000-1 e valutarne l'efficacia vengono pianificati periodici audit interni. Per attuare con successo questa politica Venis si impegna ad attivare un sistema basato sul miglioramento continuo a integrazione dei Sistemi di Gestione Qualità e Sicurezza delle Informazioni.

Al fine di tradurre concretamente tale politica in Obiettivi aziendali per la gestione dei servizi, all'inizio di ogni anno solare la Direzione dell'Azienda, in un documento riepiloga gli obiettivi Aziendali per la gestione dei servizi. Tale comunicazione, riporta il dettaglio degli Obiettivi per la i Servizi, con riferimento agli indicatori e alle metriche impiegate, e viene distribuita a tutti i responsabili dei settori/servizi dell'Azienda, affinché questi ultimi percepiscano, in maniera chiara ed esaustiva, quali siano gli obiettivi che devono essere rispettati.

La Direzione riconosce l'importanza del SGS per erogare servizi IT di qualità e si impegna a fornire il pieno supporto e le risorse richieste per il raggiungimento degli obiettivi definiti, in un'ottica di miglioramento continuo e soddisfazione del cliente.

Con l'obiettivo della massima trasparenza e collaborazione la presente politica è comunicata a tutti i dipendenti e resa disponibile a tutte le parti interessate per quanto ritenuto necessario.

La presente politica è soggetta a revisioni su base periodica e/o in caso di cambiamenti significativi riguardanti la sicurezza delle informazioni, al fine di garantirne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficienza.

Cordiali saluti.

Venis S.p.A.
Marco Bettini
Condirettore Generale
FIRMATO DIGITALMENTE