



# ***Politica integrata per i Sistemi di Gestione per la Qualità ed i Servizi IT***



ArsLogica Sistemi ha come strategia aziendale la qualità e l'eccellenza.

I valori Aziendali:

- Impegno all'eccellenza e rifiuto della mediocrità
- Dedizione al Cliente
- Etica di comportamento negli affari e nei rapporti interpersonali
- Creatività e flessibilità
- Spirito di squadra
- Rispetto per l'altro, dei ruoli e delle responsabilità
- Ascolto proattivo di tutti gli stakeholders.

Il rapporto col Cliente rappresenta un investimento per l'Azienda e quindi un attivo aziendale. Pertanto tutta l'azienda deve prodigarsi per la soddisfazione del Cliente, con il pieno soddisfacimento dei requisiti e delle aspettative dei Committenti.

Per assicurare il raggiungimento di questi obiettivi ArsLogica Sistemi pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee per valutare e trattare rischi associati ai processi e massimizzare le opportunità identificate dall'azienda.

Pertanto i nostri obiettivi comuni sono:

- Soddisfare e superare le aspettative dei Clienti
- Fornire prodotti e servizi tecnologicamente avanzati e innovativi
- Assicurare un'adeguata soddisfazione di tutti gli stakeholder
- Mantenere alta la professionalità delle risorse umane
- Promuovere a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi
- Riesaminare continuamente i processi per migliorare efficienza ed efficacia attraverso:
  - la conoscenza e presidio delle principali aree di business;
  - la conoscenza approfondita delle tecnologie allo stato dell'arte;
  - la capacità di progettare e realizzare sistemi e reti complesse;
  - il governo dei tempi, costi e qualità delle realizzazioni;
  - la gestione operativa delle infrastrutture informatiche;
  - la definizione all'interno dei contratti di servizio di Service Level Agreement (SLA) misurabili e soggetti a riesame.

Il Sistema di Gestione per la Qualità ed il Sistema di Gestione del Servizio IT di ArsLogica Sistemi, in accordo alle normative UNI EN ISO 9001 e CEI UNI ISO/IEC 20000- 1 hanno

come fine principale, di perseguire la politica per la qualità e della gestione del servizio, nella sua completa attuazione.

La Direzione approva ed emette il presente documento di Politiche per il Sistema di Gestione per la Qualità e dei Servizi IT, che costituisce il documento programmatico di riferimento per tutti gli altri documenti di sistema.



PADOVA, 11 gennaio 2021

LA DIREZIONE





## ***Politica per la Gestione dei Servizi IT***



I servizi sono caratterizzati da una forte e frequente interazione con il fruitore finale e si basano su concetti peculiari come la garanzia di continuità, disponibilità e rispetto di livelli prestazionali del servizio.

La Direzione aziendale assume un forte impegno nell'assicurare la pianificazione, lo sviluppo, l'attuazione, la conduzione, il monitoraggio, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo dei servizi erogati ai propri clienti attraverso un Sistema di Gestione per i Servizi IT.

In modo specifico la Direzione si impegna a:

- stabilire e comunicare il campo di applicazione, la politica e gli obiettivi relativi alla gestione del servizio;
- assicurare che, per ogni servizio erogato sia creato, attuato e mantenuto aggiornato un piano di gestione del servizio al fine di adempiere alla politica, conseguire gli obiettivi per la gestione del servizio e soddisfare i requisiti del servizio;
- comunicare l'importanza di soddisfare i requisiti del servizio;
- comunicare l'importanza di soddisfare le prescrizioni legali e regolamentari, nonché gli obblighi contrattuali;
- 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 Arslogica possa continuare le attività di business anche in caso di avverse situazioni;
- 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;
- assicurare il miglioramento continuo dei servizi, processi, risorse, capability per garantire l'efficacia e l'efficienza quale Service Provider presente in un mercato competitivo;
- condurre i riesami di direzione ad intervalli prestabiliti;
- assicurare che i rischi per i servizi siano valutati e gestiti;
- assicurare che siano definite e tenute aggiornate le autorità e responsabilità per la gestione del servizio.



PADOVA, 11 gennaio 2021

*Rossetti* LA DIREZIONE



## ***Politica per la Sicurezza delle Informazioni***



La sicurezza delle informazioni è un tema di estrema rilevanza per qualsiasi organizzazione ed in particolare per Arslogica che oltre a gestire informazioni vitali per il proprio business, viene spesso a contatto con informazioni e dati dei propri clienti per l'erogazione dei servizi.

Arslogica ha definito la politica per la gestione delle informazioni da diffondere a tutto il personale interno nonché a soggetti esterni che, interagendo con l'azienda possono venirne in possesso. Pertanto la Direzione ha definito i seguenti obiettivi:

- 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 Arslogica 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 Arslogica da abusi, frode, uso indebito e furto;
- assicurare la continuità dei processi di business aziendali e dei servizi erogati ai propri Clienti;
- prevenire gli incidenti della sicurezza delle informazioni e minimizzarne gli impatti, salvaguardando gli interessi aziendali e delle altre parti interessate;
- assicurare la conformità alla normativa cogente applicabile;
- salvaguardare l'immagine aziendale percepita dai clienti, quale fornitore affidabile e competente;
- identificare opportunità di miglioramento finalizzate ad aumentare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione e dei suoi processi.



PADOVA, 11 gennaio 2021

LA DIREZIONE



## ***Politica per il miglioramento continuo***



La Direzione ha definito i seguenti obiettivi validi per il proprio SGSIT:

- Assicurare il monitoraggio dei servizi, processi e tecnologie, per ottenere 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;
- Riesaminare il processo di miglioramento continuo periodicamente con frequenza (almeno annuale) per verificarne i risultati raggiunti;
- Garantire che tutti i piani/progetti di miglioramento scaturiscano da un processo formale di Change Management;
- 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 di Arslogica e per garantire il valore atteso dal cliente.



PADOVA, 11 gennaio 2021

LA DIREZIONE



## ***Politica per la previsione e consuntivazione economica del servizio***



La Direzione ha definito i seguenti obiettivi validi per il proprio SGSIT:

- 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 adeguata ai contratti di servizio;
- garantire una consuntivazione adeguata ai contratti di servizio mediante consolidamento dei dati del periodo precedente ed evidenza degli andamenti.



PADOVA, 11 gennaio 2021

LA DIREZIONE



## **Politica per la gestione del cambiamento**



La Direzione ha definito i seguenti obiettivi validi per il proprio SGSIT:

- 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.



PADOVA, 11 gennaio 2021

LA DIREZIONE



## ***Politica per il rilascio***

La Direzione ha definito i seguenti obiettivi validi per il proprio SGSIT:

- 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 i criteri di ingresso ed uscita ed autorità per l'accettazione della release nelle fasi di Test ed erogazione del servizio;
- 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.



PADOVA, 11 gennaio 2021

LA DIREZIONE