



Sistema di gestione dei servizi IT

POLICY

01. Campo di applicazione

Obiettivo del documento

Polo Strategico Nazionale (PSN) S.p.A. riconosce l'importanza fondamentale della fornitura di servizi informatici affidabili e innovativi per soddisfare le esigenze dei suoi clienti e contribuire al loro successo. La Politica di Gestione dei Servizi IT (SGS) basata sulla norma ISO 20000-1:2018, ha lo scopo di garantire il costante miglioramento dei servizi, la soddisfazione del cliente e il rispetto dei requisiti normativi applicabili. La presente politica riflette l'impegno a operare con integrità, competenza e responsabilità, al fine di garantire la massima qualità, sicurezza e efficienza nei servizi IT.

PSN si pone come obiettivo strategico la garanzia della Gestione dei Servizi IT erogati e la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite del cliente, inteso sia come committente che come utente finale, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali. A tal fine, PSN ha deciso di dotarsi e di mantenere attivo un Sistema di Gestione dei Servizi IT conforme alla norma ISO /IEC 20000 – 1: 2018 attraverso il quale stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente un Sistema di Gestione dei Servizi IT all'interno dell'organizzazione stessa.

Ambito di applicazione

La presente politica si applica con efficacia immediata a PSN S.p.A. I destinatari del documento sono: la popolazione aziendale, i Soci Gestori, i fornitori esterni e gli outsourcer di PSN S.p.A.

I servizi altresì interessati dalla presente Politica sono:

Macro	Tipologia	Dettaglio
Servizi Cloud	Servizi Industry Standard (secondo la nomenclatura utilizzata per la Qualificazione dei Servizi Cloud ACN)	<ul style="list-style-type: none"> • IaaS Private PSN • IaaS Shared PSN • CaaS PSN • DRaaS PSN • BaaS PSN • AI PSN • BigData PSN • IAM PSN • DBaaS PSN
	Servizi Cloud Service Provider "CSP"	<ul style="list-style-type: none"> • Hybrid Cloud on PSN Site • Secure Public Cloud • Public Cloud PSN Managed
Altri servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Housing • Hosting • Servizi di migrazione • Servizi professionali 	

I destinatari della presente politica sono tenuti a operare nel rispetto della stessa, dei ruoli e delle responsabilità definite nell'ambito del sistema organizzativo, dei poteri e delle deleghe, in conformità alle leggi e regolamenti vigenti, nonché alle prescrizioni definite dai modelli di compliance adottati dalla Società.

In conformità ai principi generali e specifici del processo disciplinati nel presente documento, le strutture competenti, d'accordo con il Responsabile di Processo, definiscono o aggiornano, ove ritenuto necessario, regolamenti/istruzioni operativi / manuali al fine di disciplinare il Sistema di Gestione dei Servizi IT.

Gli obiettivi del sistema di gestione dei servizi IT sono analogamente definiti all'interno del documento relativo allo scopo e campo di applicazione, monitorati in sede di Riesame della Direzione e aggiornati sulla base dei risultati prodotti dal Sistema, in ottica di miglioramento continuo.

Gli obiettivi del SGS sono i seguenti:

01. Monitoraggio e misurazione dei processi:

- Indice di conformità dei processi (%): questo indice misura quanto i processi rispettano i requisiti stabiliti.

02. Controllo della conformità:

- Tasso di conformità (%): questo indice misura la percentuale di volte in cui le verifiche di conformità ai requisiti sono state superate con successo.

03. Valutazione della soddisfazione del cliente:

- Punteggio di soddisfazione del cliente (su una scala da 1 a 4): chiede ai clienti di valutare la loro soddisfazione con i prodotti o servizi su una scala da 1 a 4.

04. Analisi dei dati:

- Tasso di adozione delle raccomandazioni (%): registra quante raccomandazioni emerse dall'analisi dei dati sono state effettivamente implementate e dividile per il numero totale di raccomandazioni.

05. Miglioramento continuo:

- Numero di azioni correttive e preventive implementate scaturite da Lesson Learned: tiene traccia del numero di azioni correttive e preventive effettivamente implementate come risultato delle attività di miglioramento continuo.

Comunicazione

La presente politica è uno strumento fondamentale per perseguire il raggiungimento degli obiettivi definiti per tutte le parti interessate, sicché la sua osservanza deve essere un impegno quotidiano di tutta la popolazione aziendale.

La stessa è, dunque, comunicata a tutti i dipendenti e collaboratori ed è pubblicata sul sito aziendale a disposizione delle parti interessate.

I responsabili di ciascuna funzione aziendale devono assicurare che i principi e gli obiettivi enucleati nella presente politica siano compresi e attuati da tutto il personale PSN, inclusi i collaboratori esterni, nello svolgimento delle proprie attività lavorative.

02. Definizioni e abbreviazioni

Riportare le definizioni e le abbreviazioni utili alla comprensione della procedura.

Glossario	Descrizione
Asset	Ogni elemento posseduto dalla Società che ha un valore economico (es, un hardware, un software, un contratto, una licenza, un ambiente fisico, una informazione, un sistema IT, un documento, una apparecchiatura di un Data Center, ...); ha associato ad esso un valore finanziario; ha delle caratteristiche che possono essere considerate statiche e di cui ci si aspetta il monitoraggio.
Gestori dei Servizi/ Gestori/ Gestori Soci	Gli operatori economici, soci del PSN, ovvero TIM, Leonardo e Sogei, che erogheranno specifici servizi per il PSN.
ISO	International Organization for Standardization
PSN	Polo Strategico Nazionale
Servizi cloud	Servizi informatici e risorse computazionali erogati su richiesta tramite internet da un fornitore, differenziati, sulla base del modello computazionale offerto.
SGS	Sistema di Gestione dei Servizi IT

03. Principi generali di gestione

La Direzione di PSN assume un ruolo centrale nell'assicurare il successo del suo Sistema di Gestione dei Servizi IT conforme a ISO 20000-1. Essa definisce una politica allineata agli obiettivi aziendali, assegna autorità e risorse, comunica l'impegno e coinvolge l'organizzazione. Monitora costantemente l'efficacia del sistema, promuove il miglioramento continuo e garantisce la conformità normativa. Inoltre, rende conto dei risultati per assicurare la trasparenza e la responsabilità.

Tutti i documenti pertinenti, inclusi manuali, procedure, istruzioni operative e moduli, vengono creati, revisionati e mantenuti in modo controllato. È essenziale che il personale abbia accesso alle versioni più recenti dei documenti pertinenti per eseguire in modo efficace i processi legati ai servizi IT. Le registrazioni, come rapporti di incidenti, risultati degli audit e feedback dei clienti, vengono conservati in modo sicuro e leggibile per dimostrare la conformità e supportare il miglioramento continuo. La Direzione sovrintende l'attuazione delle procedure di gestione documentale e assicura che tutte le parti coinvolte le rispettino rigorosamente.

PSN impegna risorse significative nella valutazione della conformità con i requisiti della norma ISO 20000-1. Ciò include audit interni periodici e revisioni sistematiche delle prestazioni dei servizi IT per garantire che gli obiettivi di gestione dei servizi siano raggiunti e che il sistema operi in conformità con gli standard stabiliti. Il processo di valutazione della conformità coinvolge un'analisi approfondita dei risultati, la verifica del rispetto delle politiche e delle procedure, nonché l'identificazione di opportunità di miglioramento. La Direzione è attivamente coinvolta nella pianificazione e nella revisione delle attività di valutazione della conformità, assicurando che i risultati vengano utilizzati per alimentare il miglioramento continuo dei servizi IT.

L'Alta Direzione sottopone periodicamente a Riesame il sistema di gestione, al fine di verificarne la funzionalità e l'efficacia.

04. Utilizzo e gestione del certificato/marchio/logo dell'ente certificatore

PSN ha il diritto di utilizzare il Certificato, il Marchio o il Logo rilasciato dall'Ente di Certificazione al solo scopo di dimostrare la conformità agli standard, nel rispetto delle leggi e regolamenti applicabili. È responsabilità di PSN garantire la conservazione e la corretta gestione del Certificato, evitando la divulgazione non autorizzata, e aderire a tutte le norme e i requisiti stabiliti dallo standard ISO 20000-1. L'Ente di Certificazione si riserva il diritto di apportare modifiche alle condizioni di utilizzo e di ritirare la certificazione in caso di violazione, e PSN deve cessare immediatamente l'uso in caso di ritiro.

05. Riferimenti

Riferimenti interni

- Determinazione AGID n. 628/2021;
- Determinazione ACN n. 307/2022;
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE a fronte del quale è stato adeguato il D.lgs. 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dati personali";
- Convenzione ai sensi degli artt. 164, 165, 179, 180, comma 3 e 183, comma 15 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e successive modificazioni o integrazioni avente ad oggetto l'affidamento in concessione dei servizi infrastrutturali e applicativi in cloud per la gestione di dati sensibili - "Polo Strategico Nazionale";
- Progetto di Fattibilità;
- Proposta PSN Specificazione caratteristiche servizio e gestione;
- Relazione Tecnica Illustrativa;
- PSN-SDE-CONV22-001-Piano Operativo.

Riferimenti esterni

- ISO /IEC 20000 – 1: 2018 - Sistemi di gestione dei servizi IT.



Polo Strategico Nazionale S.p.A.

Sede Legale via Giacomo Puccini 6, 00198 Roma (RM) Italia

Capitale Sociale € 3.000.000,00 i.v. – REA n.1678264 – C.F. n.16825251008