

# **POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE DEI SERVIZI CLOUD COMPUTING IN MODALITÀ SAAS**

## **Scopo**

TECHNICAL DESIGN s.r.l. 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 Cloud Computing basata sulla norma UNI EN ISO/IEC 20000-1:2020, 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 Cloud Computing. TECHNICAL DESIGN s.r.l. 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 TECHNICAL DESIGN s.r.l. ha deciso di dotarsi e di mantenere attivo un Sistema di Gestione dei Servizi Cloud Computing conforme alla norma UNI CEI ISO /IEC 20000 – 1: 2020 attraverso il quale stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente un Sistema di Gestione dei Servizi Cloud Computing all'interno dell'organizzazione stessa.

## **Ambito di applicazione**

La presente politica si applica con efficacia immediata a TECHNICAL DESIGN s.r.l. I destinatari del documento sono: i Clienti (committenti e utenti finali), la popolazione aziendale, i Soci ed Amministratori, i fornitori esterni di TECHNICAL DESIGN s.r.l. I servizi altresì interessati dalla presente Politica sono:

Macro	Tipologia	Dettaglio
Servizi Cloud Computing	Servizi applicativi, c.d. Software-as-a-Service (SaaS), per l'erogazione di un'applicazione agli utenti finali, ad esempio la posta elettronica o altri sistemi di collaborazione remota	GisMaster

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 del Sistema di gestione dei servizi, definiscono o aggiornano, ove ritenuto necessario, regolamenti/istruzioni operative / manuali al fine di disciplinare il Sistema di Gestione dei Servizi Cloud Computing. Gli obiettivi del sistema di gestione dei servizi 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 generali del SGS sono i seguenti:

01. Monitoraggio e misurazione dei processi:
02. Controllo della conformità:
03. Valutazione della soddisfazione del cliente:
04. Analisi dei dati:
05. Miglioramento continuo

## Publicazione

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 TECHNICAL DESIGN s.r.l., inclusi i collaboratori esterni, nello svolgimento delle proprie attività lavorative.

## Definizioni e abbreviazioni

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.
ISO	International Organization for Standardization
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

## Principi generali di gestione

La Direzione di TECHNICAL DESIGN s.r.l. assume un ruolo centrale nell'assicurare il successo del suo Sistema di Gestione dei Servizi Cloud Computing 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. 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. TECHNICAL DESIGN s.r.l. 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 Cloud Computing 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 Cloud Computing. L'Alta Direzione sottopone periodicamente a Riesame il sistema di gestione, al fine di verificarne la funzionalità e l'efficacia.

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

TECHNICAL DESIGN s.r.l 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 TECHNICAL DESIGN s.r.l. 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 TECHNICAL DESIGN s.r.l. deve cessare immediatamente l'uso in caso di ritiro.

### Riferimenti

#### Riferimenti esterni

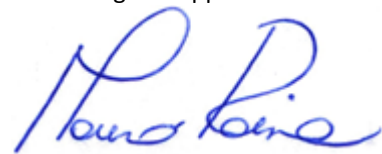
Decreto direttoriale ACN n.29 del 2/01/2023

Determina ACN n.307 del 18/01/2022 e relativo allegato 1

- 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";
- UNI EN ISO /IEC 20000 – 1: 2020 – Requisiti per un Sistema di gestione del servizio

Cuneo, li 09/02/2024

Il Legale Rappresentate



---