

Politica Aziendale

Sistema di Gestione dei Servizi (ITMS)

Scopo della Politica

L'organizzazione riconosce nella gestione strutturata dei servizi IT un elemento fondamentale per garantire qualità, affidabilità e continuità dei servizi erogati ai clienti e agli stakeholder. Attraverso l'adozione di un Sistema di Gestione dei Servizi IT (IT Service Management System – ITMS), l'azienda si impegna a progettare, erogare, monitorare e migliorare i servizi in coerenza con gli obiettivi strategici, con le esigenze dei clienti e con i requisiti normativi applicabili.

La gestione dei servizi IT è orientata alla creazione di valore per i clienti e per l'organizzazione, assicurando servizi affidabili, sicuri, scalabili e coerenti con i livelli di servizio definiti. A tal fine, l'organizzazione adotta pratiche di service management basate su principi riconosciuti a livello internazionale, in particolare quelli definiti nel framework ITIL e nello standard ISO/IEC 20000.

L'azienda assicura che la gestione dei servizi IT sia supportata da processi chiari, responsabilità definite, adeguati strumenti di monitoraggio e da un approccio sistematico al miglioramento continuo, valorizzando le competenze delle persone coinvolte e promuovendo una cultura organizzativa orientata alla qualità, alla sicurezza delle informazioni e alla soddisfazione del cliente.

Ambito di applicazione

La presente Politica si applica alla gestione dei servizi IT erogati dall'organizzazione nell'ambito delle attività di progettazione, sviluppo, gestione ed erogazione di soluzioni applicative e servizi digitali, inclusi i servizi di assistenza, manutenzione, gestione operativa delle piattaforme e servizi cloud.

L'ambito comprende l'insieme delle attività, dei processi, delle risorse e delle infrastrutture coinvolte nella pianificazione, progettazione, transizione, erogazione e miglioramento dei servizi IT, nonché tutte le funzioni aziendali che contribuiscono alla loro realizzazione e gestione.

La Politica si applica a tutto il personale coinvolto nella gestione dei servizi IT, nonché ai collaboratori, fornitori e partner che partecipano all'erogazione dei servizi o operano su componenti rilevanti dell'infrastruttura tecnologica e dei sistemi applicativi.

Rientrano nell'ambito i servizi applicativi e digitali forniti ai clienti, le attività di supporto e assistenza tecnica, la gestione delle infrastrutture e delle piattaforme tecnologiche, nonché i processi di monitoraggio e gestione di incidenti, richieste di servizio, cambiamenti e problemi.

La Politica si applica inoltre agli strumenti e ai sistemi utilizzati per la gestione dei servizi, inclusi i sistemi di ticketing, monitoraggio, gestione della configurazione e controllo dei livelli di servizio, in coerenza con gli altri sistemi di gestione adottati dall'organizzazione, in particolare con il Sistema di Gestione per la Qualità (cfr. politica PAC01) e con il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (cfr. politica PAC02).

Principi generali

La gestione dei servizi IT si fonda sui principi operativi del framework ITIL, che orientano le decisioni organizzative e le modalità di progettazione, erogazione e miglioramento dei servizi nell'ambito del Sistema di Gestione dei Servizi IT (ITMS).

Focus sul valore

La gestione dei servizi IT è orientata alla creazione di valore per i clienti e per l'organizzazione. I servizi sono progettati e gestiti per supportare i processi operativi degli utilizzatori, garantendo affidabilità, continuità, sicurezza, resilienza e capacità di ripristino del servizio erogato.

Valorizzazione di ciò che esiste

L'organizzazione promuove il principio di partire dalle competenze, dai processi e dagli strumenti già disponibili, migliorandoli progressivamente in funzione delle esigenze emergenti e delle opportunità di evoluzione.

Miglioramento iterativo

L'evoluzione dei servizi avviene attraverso un approccio progressivo e controllato, che consente di introdurre miglioramenti continui riducendo i rischi operativi e favorendo l'apprendimento organizzativo.

Collaborazione e visibilità

La gestione dei servizi si basa sulla collaborazione tra le diverse funzioni aziendali coinvolte e sulla condivisione delle informazioni operative. La visibilità sui dati di servizio e sulle metriche di prestazione rappresenta un elemento essenziale per il governo efficace dei servizi.

Visione olistica dei servizi

I servizi IT sono considerati parte di un sistema integrato che coinvolge persone, processi, tecnologie, fornitori e clienti. Le decisioni relative ai servizi vengono quindi valutate tenendo conto dell'impatto sull'intero ecosistema organizzativo e tecnologico, considerando le dipendenze da fornitori e servizi terzi e i rischi associati alla supply chain.

Semplicità operativa

L'organizzazione privilegia soluzioni e processi chiari ed efficaci, evitando complessità non necessarie e favorendo modalità operative comprensibili e sostenibili per le persone coinvolte nella gestione dei servizi.

Ottimizzazione e automazione

L'organizzazione promuove l'utilizzo di strumenti e piattaforme di service management che consentano di migliorare l'efficienza operativa, aumentare la capacità di monitoraggio e ridurre le attività manuali non necessarie.

Ruolo del Service Owner

Nel contesto del Service Management System, il Service Owner è responsabile end-to-end del servizio lungo l'intero ciclo di vita, garantendo il presidio degli aspetti di qualità, sicurezza, continuità operativa e gestione del rischio del servizio lungo l'intero ciclo di vita.

Il Service Owner assicura l'allineamento tra progettazione, transizione, erogazione e miglioramento del servizio, operando in coerenza con il Service Value System e con le practice di riferimento. Coordina le attività di service management, promuove la collaborazione tra le diverse funzioni coinvolte e garantisce che i requisiti di business, i livelli di servizio e le aspettative degli stakeholder siano costantemente presidiati.

È inoltre responsabile del monitoraggio delle performance del servizio, della gestione degli aspetti qualitativi ed economici e dell'identificazione e attuazione delle azioni di miglioramento continuo, in linea con il modello di Continual Improvement.

Ruoli, responsabilità e consapevolezza

L'organizzazione definisce in modo chiaro ruoli e responsabilità nella gestione dei servizi IT al fine di garantire un governo efficace dell'intero ciclo di vita dei servizi, dalla progettazione alla gestione operativa, in coerenza con gli obiettivi strategici, con le esigenze dei clienti e con i principi del service management.

Tutte le funzioni aziendali coinvolte nella progettazione, nello sviluppo, nell'erogazione e nel supporto dei servizi IT contribuiscono, secondo le proprie responsabilità, al corretto funzionamento del Sistema di Gestione dei Servizi IT (ITMS). Le persone coinvolte operano con consapevolezza rispetto al proprio ruolo nel processo di erogazione del servizio, comprendendo l'impatto delle proprie attività sulla qualità, sull'affidabilità e sul valore generato per i clienti.

L'organizzazione promuove inoltre lo sviluppo di competenze specifiche nel service management, prevedendo la presenza di personale con certificazione ITIL o con competenze equivalenti, al fine di garantire un'applicazione coerente e strutturata delle pratiche di gestione dei servizi.

In questo contesto il Service Owner rappresenta la figura di riferimento per il coordinamento complessivo della gestione dei servizi.

L'organizzazione assicura che tutte le persone coinvolte nella gestione dei servizi IT dispongano del livello adeguato di consapevolezza rispetto agli obiettivi del sistema di gestione dei servizi, ai principi del service management adottati e al proprio contributo alla creazione di valore per i clienti.

Miglioramento continuo

L'organizzazione adotta un approccio strutturato al miglioramento continuo della gestione dei servizi IT, con l'obiettivo di garantire nel tempo efficacia, affidabilità e qualità dei servizi erogati, assicurando la capacità del sistema di adattarsi all'evoluzione delle esigenze dei clienti, delle tecnologie e del contesto operativo.

Monitoraggio dei servizi e dei processi

Il miglioramento si basa su un'attività sistematica di monitoraggio delle prestazioni dei servizi e dei processi di gestione, attraverso la raccolta e l'analisi di indicatori di servizio e dati provenienti dagli strumenti di service management. Il monitoring riguarda in particolare la qualità e la continuità dei servizi, il rispetto dei livelli di servizio, la gestione di incidenti e richieste di servizio, nonché degli eventi di sicurezza, delle vulnerabilità, delle indisponibilità dei servizi e degli incidenti con impatto sui livelli di servizio.

Analisi e individuazione delle opportunità di miglioramento

Le informazioni raccolte vengono analizzate per individuare inefficienze operative, criticità ricorrenti e opportunità di ottimizzazione dei servizi e dei processi, favorendo interventi di miglioramento orientati sia alla stabilità dei servizi sia all'evoluzione delle modalità di erogazione.

Ruolo del Service Owner

Il Service Owner coordina le attività di monitoraggio e miglioramento dei servizi, promuovendo azioni di miglioramento che coinvolgono le diverse funzioni aziendali responsabili delle attività tecniche, applicative e organizzative necessarie all'erogazione del servizio.

Evoluzione dei servizi e dei processi

Le iniziative di miglioramento possono riguardare l'ottimizzazione dei processi operativi, l'evoluzione degli strumenti di gestione dei servizi, il rafforzamento delle competenze delle persone coinvolte e il miglioramento della collaborazione tra le diverse funzioni aziendali.

Il miglioramento continuo costituisce un elemento strutturale del Sistema di Gestione dei Servizi IT e rappresenta un principio guida per l'evoluzione dei servizi e delle modalità con cui essi vengono progettati, gestiti e sviluppati.

Diffusione della Politica

La presente Politica è portata a conoscenza di tutte le persone coinvolte nella progettazione, erogazione e gestione dei servizi IT ed è resa disponibile attraverso gli strumenti di comunicazione interna dell'organizzazione.

L'organizzazione assicura che i contenuti della Politica siano compresi dalle funzioni e dalle risorse coinvolte nella gestione dei servizi, promuovendo la consapevolezza dei principi di service management e del ruolo di ciascuno nella creazione di valore per il cliente.

La Politica è inoltre resa disponibile alle parti interessate rilevanti, ove appropriato, nell'ambito delle attività di relazione con i clienti e con gli stakeholder.

Integrazione nel Sistema di Gestione

Il Sistema di IT Service Management opera in coordinamento con gli altri sistemi di gestione adottati dall'organizzazione, assicurando coerenza tra gli obiettivi di sicurezza, gli indirizzi strategici aziendali e i processi operativi¹.

Le politiche, le procedure e le misure di sicurezza sono pertanto applicate in modo trasversale ai processi aziendali, contribuendo al miglioramento continuo dell'organizzazione e alla qualità dei servizi erogati.

Rovereto, 29/06/2026

Paolo Galfione
(Amministratore Unico)

¹ Si rimanda in generale alla Politica Aziendale integrata PAC01, alla Politica Aziendale PAC02 per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, alla Politica Aziendale PAC03 per il Sistema di Gestione della Continuità Operativa, alla Politica Aziendale PAC04 per il Sistema di Gestione della Intelligenza Artificiale e alla Politica Aziendale per la Cybersicurezza PAC06.