

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE DEI SERVIZI IT DI PRESENT

Premessa

In considerazione della natura delle proprie attività, Present riconosce l'erogazione dei servizi come un'attività cardine e critica per il proprio business, La qualità e l'efficacia dei servizi di Managed Services sono per Present i principali strumenti per raggiungere la soddisfazione dei propri Clienti e per mantenere e migliorare la propria immagine sul mercato. A tal fine, Present ha definito e mantiene attivo un **Sistema di Gestione di Servizi IT** (*IT Service Management System*) conforme a quanto espresso nella norma ISO 20000-1, inserito all'interno di un più ampio Sistema di Gestione Integrato (SGI).

Scopo

Il presente documento definisce, attua e comunica la politica seguita da Present per garantire la qualità, la sicurezza e la continuità operativa dei servizi IT offerti, secondo "gli orientamenti e gli indirizzi generali come formalmente espressi dalla Direzione" come da definizione al punto 3.1.17 della norma ISO/IEC 20000-1:2018 (*english version*).

Ambito d'applicazione

Questa politica si applica al personale di Present così come alle terze parti che operano sotto il nome e per conto di società del Gruppo, con specifico riferimento ai servizi erogati di Managed Services. Risultano essere coinvolti tutti i servizi IT forniti, inclusi software, reti, dati e service desk, rivolti sia ai Clienti esterni che a Clienti interni all'organizzazione.

MILANO

Sede legale e operativa
Via Cechov 48
20151 Milano
tel. +39 02 30012 1

ROMA

Sede operativa
Via Maglianella, 65/H
00166 Roma
tel. +39 06 59012.1

TORINO

Sede operativa
Strada della Cebrosa, 86
10156 Torino
tel. +39 011 0460.201

BOLOGNA

Sede operativa
Via di Corticella, 89
40128 Bologna BO
tel. +39 02 30012 1

PADOVA

Sede commerciale
Via delle Croce Rossa, 8
35129 Padova PD
tel. +39 02 30012 1

NAPOLI

Sede operativa
Via G. Luraghi
80038 Pomigliano D'arco NA
tel. +39 02 30012 1

Principi

- **Allineamento con gli obiettivi aziendali.** I servizi IT devono supportare gli obiettivi strategici dell'organizzazione e soddisfare gli SLA concordati con i Clienti.
- **Conformità di settore.** I servizi IT erogati devono rispettare normative, regolamenti e best practice internazionali, in particolare verso la norma ISO 20000-1.
- **Miglioramento continuo.** Il sistema di gestione deve essere soggetto a revisioni periodiche per identificare opportunità di miglioramento e assicurare la conformità agli standard di qualità e servizio. Il principio del miglioramento continuo della qualità del servizio (*continuous improvement*) deve essere fatto proprio e perseguito a tutti i livelli dell'organizzazione.
- **Gestione dei rischi.** I rischi relativi ai servizi IT devono essere identificati, valutati e trattati di conseguenza per evitare o ridurre gli effetti indesiderati.
- **Informazioni documentate.** I servizi erogati ai Clienti devono essere documentati secondo gli accordi per i servizi di outsourcing. La documentazione viene messa a disposizione all'interno dell'organizzazione secondo i principi del "need-to-know", garantendo che solo il personale autorizzato possa accedere alle informazioni necessarie per lo svolgimento delle proprie attività. I servizi sono erogati ai Clienti in accordo con le obbligazioni contrattuali sottoscritte in termini di ambito del servizio e di performance del servizio.

Sicurezza e resilienza

- **Accesso ai sistemi.** Gli accessi devono essere controllati e concessi solo al personale autorizzato, in conformità con le linee guida della sicurezza IT.
- **Protezione dei dati.** Devono essere implementate misure per garantire la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, in linea con le politiche sulla sicurezza delle informazioni.
- **Backup e ripristino.** Devono essere previsti backup periodici e test di ripristino per garantire la disponibilità del servizio ai Clienti.
- **Gestione degli incidenti.** Deve essere attivo un processo per rilevare, segnalare e rispondere agli incidenti di sicurezza, assicurando la continuità del servizio per i Clienti.
- **Piani di emergenza.** Devono essere predisposti piani di continuità operativa e disaster recovery al fine di rispondere, recuperare, riprendere e ripristinare a un livello predefinito le attività di erogazione dei servizi ai Clienti a seguito di una grave interruzione, limitando così gli impatti sul business.

Audit e monitoraggio

- **Verifiche interne.** Devono essere effettuati controlli periodici per valutare l'efficacia dei processi facente parte del sistema di gestione e la conformità ai requisiti ISO 20000-1.
- **Verifiche esterne.** Secondo i tempi del piano concordato con l'ente di certificazione, l'organizzazione è sottoposta a un audit per riconfermare la conformità ai requisiti espressi nella ISO 20000-1.
- **Report e analisi.** I risultati dei controlli – sia interni che esterni – devono essere documentati e analizzati per migliorare il sistema di gestione.

Ruoli e responsabilità

- **Responsabili del sistema di gestione.** Supervisionano l'implementazione e il mantenimento del sistema di gestione attraverso i processi, in conformità agli standard ISO 20000-1.
- **Team di erogazione servizi.** Assicura la gestione operativa dei servizi IT e il rispetto della policy, garantendo la conformità agli SLA stabiliti.
- **Utenti finali.** Devono seguire e rispettare la politica adottata dall'organizzazione e segnalare eventuali problemi o anomalie, contribuendo al miglioramento continuo del sistema.

Conformità e aggiornamento

- **Revisione periodica.** Questo documento viene riesaminato e aggiornato periodicamente secondo le tempistiche previste dalla policy aziendali.
- **Formazione.** Il personale deve ricevere formazione continua sulle best practice relative al sistema di gestione e sulla norma ISO 20000-1.
- **Garanzia di revisione, approvazione e implementazione.** Si garantisce che la politica in oggetto sia regolarmente rivista, approvata e implementata. Ogni revisione deve essere adeguatamente comunicata e distribuita a tutto il personale coinvolto.

Violazioni

Il mancato rispetto di questa policy può comportare provvedimenti disciplinari, che variano a seconda della gravità della violazione. In caso di non conformità alla norma ISO 20000-1, verranno adottate misure correttive per ripristinare la compliance.

Approvazione e implementazione

Questa politica è approvata dalla Direzione ed è effettiva dalla data della sua pubblicazione. Tutti i dipendenti e collaboratori sono tenuti a rispettarla per garantire il mantenimento della certificazione ISO 20000-1 e l'erogazione di servizi IT di alta qualità.

Present SpA

Vincenzo Pagliaro

Tipo:	Politica	Rel. / Rev.:	3.00	Codice:	ITSMS-DG-PA
Classe:	Pubblico			Stato:	Rilasciato
Redatto da:	Serafin Roberto	Data:	7/3/2025	Firma:	_____
Approvato da:	Vincenzo Pagliaro	Data:	14/3/2025	Firma:	_____
