
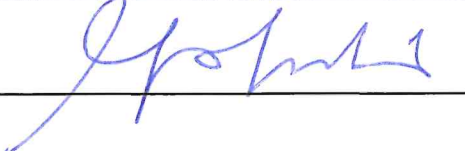
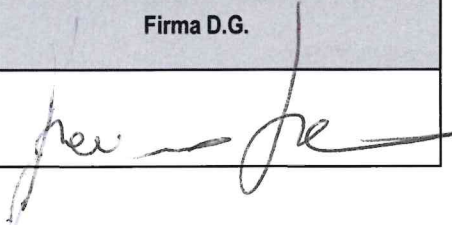



	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA

Redatto da Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità Firma	Redatto da Responsabile del Sistema di Gestione dei Servizi IT Firma	Redatto da Responsabile del Sistema di Gestione della Continuità Operativa Firma
		

Approvato da Responsabile Sezione Compliance Firma	Emesso da Direttore Generale Firma D.G.
	

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

INDICE GENERALE DEL MANUALE DELLA QUALITÀ'

NB. per salvaguardare la numerazione delle norme referenziate in questo manuale sono stati creati dei paragrafi con la stessa numerazione ma con titolo diverso. I paragrafi relativi al Sistema di Gestione della Qualità contengono l'acronimo SGQ, quelli relativi al Sistema di Gestione dei Servizi IT contengono l'acronimo SMS e quelli relativi al Sistema di Gestione per la Continuità Operativa contengono l'acronimo BCMS.

Sez. 0 INTRODUZIONE

- 0.1 Generalità
- 0.2 Principi di gestione per la qualità, gestione dei servizi IT e continuità operativa
- 0.3 Approccio per processi
- 0.4 Compatibilità con altre norme di sistemi di gestione
- 0.5 Stato delle Revisioni

Sez. 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 Premessa
- 1.2 L'azienda
- 1.3 Applicazione
- 1.4 Esclusioni ammesse

Sez. 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- 2 Riferimenti Normativi

Sez. 3 TERMINI E DEFINIZIONI

- 3 Termini e Definizioni

Sez. 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

- 4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo Contesto
- 4.2 Comprendere le Esigenze e le Aspettative delle Parti Interessate
 - 4.2.1 Requisiti legali e regolamentari (BCMS)
- 4.3 Determinare il Campo di Applicazione del Sistema di Gestione
- 4.4 Sistema di Gestione
 - 4.4.1 Adozione e attuazione del Sistema di Gestione
 - 4.4.2 Gestione delle Informazioni Documentate (documenti e registrazioni)

Sez. 5 LEADERSHIP

- 5.1 Leadership e impegno
 - 5.1.1 Generalità
 - 5.1.2 Focalizzazione sul cliente (SGQ)
- 5.2 Politica
 - 5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità, per la Gestione dei Servizi IT e per la Continuità Operativa
 - 5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità, per la Gestione dei Servizi IT e per la Continuità Operativa
- 5.3 Ruoli, Responsabilità e Autorità nell'Organizzazione

Sez. 6 PIANIFICAZIONE

- 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità
- 6.2 Obiettivi per la Qualità, per la Gestione dei Servizi IT e per la Continuità Operativa e pianificazione per il loro raggiungimento
- 6.3 Pianificazione delle modifiche

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Sez. 7 SUPPORTO

- 7.1 Risorse
 - 7.1.1 Generalità
 - 7.1.2 Persone (SGQ)
 - 7.1.3 Infrastruttura (SGQ)
 - 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi (SGQ)
 - 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione (SGQ)
 - 7.1.6 Conoscenza organizzativa (SGQ)
- 7.2 Competenza
- 7.3 Consapevolezza
- 7.4 Comunicazione
- 7.5 Informazioni Documentate
 - 7.5.1 Generalità
 - 7.5.2 Creazione e Aggiornamento
 - 7.5.3 Controllo delle Informazioni Documentate
- 7.6 Conoscenza (SMS)

Sez. 8 ATTIVITÀ OPERATIVE

- 8.1 Pianificazione e Controllo delle Operazioni
- 8.2 Gestione del Service Portfolio, Requisiti per i prodotti e i servizi e Analisi di impatto operativo e valutazione del rischio
 - 8.2.1 Erogazione dei Servizi (SMS)
 - 8.2.1 Comunicazione con il cliente (SGQ)
 - 8.2.3 Generalità (BCMS)
 - 8.2.4 Pianificazione dei Servizi (SMS)
 - 8.2.5 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi (SGQ)
 - 8.2.6 Analisi di impatto operativo (BCMS)
 - 8.2.7 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi (SGQ)
 - 8.2.8 Controllo delle Parti coinvolte nel Ciclo di Vita del Servizio (SMS)
 - 8.2.9 Valutazione del rischio (BCMS)
 - 8.2.10 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi (SGQ)
 - 8.2.11 Gestione del Catalogo dei Servizi (SMS)
 - 8.2.12 Gestione degli Asset (SMS)
 - 8.2.13 Gestione della Configurazione (SMS)
- 8.3 Relazione e Accordi (SMS)
 - 8.3.1 Generalità
 - 8.3.2 Gestione delle Relazioni Commerciali
 - 8.3.3 Gestione del Livello di Servizio
 - 8.3.4 Gestione dei Fornitori
- 8.4 Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi (SGQ)
 - 8.4.1 Generalità
 - 8.4.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo
 - 8.4.3 Input alla progettazione e sviluppo
 - 8.4.4 Controlli della progettazione e sviluppo
 - 8.4.5 Output della progettazione e sviluppo
 - 8.4.6 Modifiche della progettazione e sviluppo
- 8.5 Strategie e soluzioni per la continuità operativa (BCMS)

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 4 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- 8.5.1 Generalità
 - 8.5.2 L'identificazione di strategie e soluzioni
 - 8.5.3 La selezione di strategie e soluzioni
 - 8.5.4 Requisiti relativi alle risorse
 - 8.5.5 Attuazione delle soluzioni
 - 8.6 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno (SGQ)
 - 8.6.1 Generalità
 - 8.6.2 Tipo ed estensione del controllo
 - 8.6.3 Informazioni ai fornitori esterni
 - 8.7 Domanda e Offerta (SMS)
 - 8.7.1 Budgeting e Contabilità dei Servizi
 - 8.7.2 Gestione della Domanda
 - 8.7.3 Gestione della Capacità
 - 8.8 Piani e procedure per la continuità operativa (BCMS)
 - 8.8.1 Generalità
 - 8.8.2 Struttura di risposta
 - 8.8.3 Allerta e comunicazione
 - 8.8.4 Piani per la continuità operativa
 - 8.8.5 Recupero
 - 8.9 Produzione ed erogazione dei servizi (SGQ)
 - 8.9.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi
 - 8.9.2 Identificazione e tracciabilità
 - 8.9.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni
 - 8.9.4 Preservazione
 - 8.9.5 Attività post-consegna
 - 8.9.6 Controllo delle modifiche
 - 8.10 Progettazione, Creazione e Transizione dei Servizi (SMS)
 - 8.10.1 Gestione del Cambiamento
 - 8.10.2 Progettazione e Transizione del Servizio
 - 8.10.3 Gestione del Rilascio e della Distribuzione
 - 8.11 Programma di esercitazione (BCMS)
 - 8.12 Rilascio di prodotti e servizi (SGQ)
 - 8.13 Risoluzione e Adempimento (SMS)
 - 8.13.1 Gestione degli Incidenti
 - 8.13.2 Gestione delle Richieste di Servizio
 - 8.13.3 Gestione dei Problemi
 - 8.14 Valutazione della documentazione e della capacità per la continuità operativa (BCMS)
 - 8.15 Garanzia del Servizio (SMS)
 - 8.15.1 Gestione della Disponibilità del Servizio
 - 8.15.2 Gestione della Continuità del Servizio
 - 8.15.3 Gestione della Sicurezza delle Informazioni
 - 8.16 Controllo degli output non conformi (SGQ)
- Sez. 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**
- 9.1 Monitoraggio, Misurazione, Analisi e Valutazione
 - 9.1.1 Generalità
 - 9.1.2 Soddisfazione del cliente (SGQ)
 - 9.1.3 Analisi e valutazione (SGQ)

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 5 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- 9.2 Audit Interno
- 9.3 Riesame di Direzione
 - 9.3.1 Generalità
 - 9.3.2 Elementi in ingresso per il Riesame
 - 9.3.3 Elementi in uscita dal Riesame
- 9.4 Reportistica del Servizio (SMS)

Sez. 10 MIGLIORAMENTO

- 10.1 Generalità
- 10.2 Non Conformità e Azioni Correttive
- 10.3 Miglioramento Continuo

DOCUMENTI ALLEGATI

Elenco documentazione dei Sistemi di Gestione

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 6 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Sez. 0 INTRODUZIONE

INDICE DELLA SEZIONE

0.1	Generalità	7
0.2	Principi di gestione per la qualità, gestione dei servizi IT e continuità operativa	8
0.3	Approccio per processi	9
0.4	Compatibilità con altre norme di sistemi di gestione.....	11
0.5	Stato delle Revisioni	12

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 7 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

0.1 Generalità

Ragione sociale: InnovaPuglia S.p.A.

Sede Legale e operativa: S.P. 62 (Via Casamassima), Km3 - 70010 Valenzano (Ba)

P.IVA 06837080727

Tel. +39 080 4670418

Fax +39 080 4551868

Mail: info@innova.puglia.it

Oggetto sociale: Società "in house" della Regione Puglia

Presidente del CDA: Avv. Anna Rosaria Piccinni

Attività principali: Supporto della programmazione strategica regionale a sostegno dell'Innovazione Digitale.

Lo scopo del presente Manuale è quello di definire e documentare i criteri guida su cui si basa il Sistema Gestione Qualità (SGQ) integrato con i criteri guida su cui si basa il Sistema di Gestione dei Servizi IT (SMS) e con i criteri guida su cui si basa il Sistema di Gestione per la Continuità Operativa (BCMS) di InnovaPuglia S.p.A. in seguito Sistema di Gestione (SG) e rappresenta la guida di riferimento per consentire un'adeguata comprensione, applicazione e verifica del Sistema Gestione adottato.

InnovaPuglia S.p.A. (di seguito InnovaPuglia o anche Organizzazione) adotta un Sistema di Gestione in conformità alla norma internazionale ISO 9001, alla norma internazionale ISO/IEC 20000-1 e alla norma internazionale ISO 22301 come decisione strategica dell'Organizzazione, specificando nel presente Manuale i requisiti ed i metodi utilizzabili allo scopo di supportare e realizzare innovazioni per la Pubblica Amministrazione Locale della Regione Puglia su diretto affidamento da parte del Socio di controllo costituito dalla Regione Puglia.

Il suddetto Sistema di Gestione è strutturato per perseguire i seguenti obiettivi:

- soddisfare appieno le esigenze e le aspettative committenti e fornitori e fornire garanzie sulla qualità dei servizi;
- conseguire, conservare e migliorare le prestazioni e la capacità complessiva dell'azienda;
- promuovere l'attenzione alle risorse, alle comunicazioni interne, a quelle con l'esterno e all'ambiente di lavoro;
- promuovere una maggiore attenzione sulla gestione dei processi, ivi comprese le attività di misurazione e di monitoraggio di essi.
- avere un approccio coerente al ciclo di vita del servizio da parte di tutti i suoi fornitori di servizi, compresi quelli della catena di fornitura.
- dimostrare la capacità per la pianificazione, la progettazione, la transizione, la fornitura e il miglioramento dei servizi.
- monitorare, misurare e rivedere i servizi.
- migliorare la pianificazione, la progettazione, la transizione, la fornitura e il miglioramento dei servizi attraverso l'implementazione e il funzionamento efficaci del SG;
- fornire Servizi che costituiscano un forte valore, facilitando i risultati che si desiderano raggiungere in una logica di ottimizzazione dei costi;
- garantire ai clienti la costante disponibilità di persone, processi e tecnologie a supporto dei servizi erogati e nel rispetto dei Livelli di Servizio definiti (SLA);
- garantire la continuità delle attività di business di InnovaPuglia S.p.A., anche in caso di situazioni avverse, gestendo gli Incident e predisponendo una appropriata Policy sulla Sicurezza delle Informazioni;
- garantire l'efficienza dell'SG durante il ciclo di vita dei Servizi definendo piani di gestione del servizio, di continuità, di disponibilità, di capacità e di rilascio/messa in produzione e di gestione del cambiamento;
- garantire una sempre maggiore soddisfazione del cliente interno e delle parti interessate, favorendo accordi e partnership con Fornitori e terze parti;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 8 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- preparare, fornire e mantenere controlli e funzionalità per una gestione della capacità complessiva dell'organizzazione di continuare a operare durante le interruzioni;
- monitorare e riesaminare le prestazioni e l'efficacia del BCMS;
- il miglioramento continuo basato su misure qualitative e quantitative.

Il Manuale definisce la struttura organizzativa dell'Azienda e delinea i processi primari e secondari, nonché le modalità gestionali e le responsabilità connesse alla predisposizione ed attuazione del Sistema Gestione.

Il personale dell'Azienda che svolge funzioni aventi rilevanza ai fini della Qualità, della Gestione dei Servizi IT e della Continuità Operativa è tenuto ad osservare quanto stabilito dalle Norme e Procedure contenute nel Manuale.

0.2 Principi di gestione per la qualità, gestione dei servizi IT e continuità operativa

I Principi di gestione per la qualità che vengono tenuti in considerazione nel presente Manuale, conformemente alle prescrizioni della ISO 9001, sono:


- focalizzazione sul cliente;
- leadership;
- partecipazione attiva delle persone;
- approccio per processi;
- miglioramento;
- processo decisionale basato sulle evidenze;
- gestione delle relazioni.

I Principi di gestione dei servizi IT che vengono tenuti in considerazione nel presente Manuale, conformemente alle prescrizioni della ISO/IEC 20000-1, sono:

- ottenere la massima soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate, quali le strutture interne di InnovaPuglia S.p.A., nel rispetto delle loro aspettative ed esigenze, fornendo servizi di elevata qualità;
- offrire un adeguato livello di sicurezza dei dati e delle informazioni trattate durante la gestione dei processi di delivery dei servizi, identificando, valutando e trattando i rischi ai quali i servizi stessi possono essere soggetti;
- garantire che i propri servizi siano sistematicamente rispondenti alla Carta dei Servizi e agli SLA (Service Level Agreement) concordati con i Clienti;
- assicurare la continuità dei servizi grazie ad una adeguata allocazione di risorse atte a garantire l'identificazione e l'impatto di potenziali perdite, il mantenimento dei piani e delle strategie di ripristino.

I Principi di gestione per la continuità operativa che vengono tenuti in considerazione nel presente Manuale, conformemente alle prescrizioni della ISO 22301, sono:

- dal punto di vista commerciale:
 - supporta i propri obiettivi strategici;
 - crea un vantaggio competitivo;
 - protegge e migliora la propria reputazione e credibilità;
 - contribuisce alla resilienza organizzativa.
- dal punto di vista finanziario:
 - riduce l'esposizione legale e finanziaria;
 - riduce i costi diretti e indiretti delle interruzioni.
- dal punto di vista delle parti interessate:
 - protegge l'incolumità degli individui, le proprietà e l'ambiente;
 - considera le aspettative delle parti interessate;
 - ispira fiducia nella capacità dell'organizzazione di avere successo.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 9 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- dal punto di vista dei processi interni:
 - migliora la propria capacità di rimanere efficace durante le interruzioni;
 - dimostra un controllo proattivo dei rischi in modo efficace ed efficiente;
 - affronta le vulnerabilità operative.

0.3 Approccio per processi

Nell'implementazione del Sistema di Gestione, si è adottata appieno l'impostazione sistemica basata sui processi, impostazione, peraltro, perfettamente in sintonia con le esigenze operative dell'azienda stessa e la strutturazione dei processi nell'architettura del service management.

L'approccio per processi ha pertanto consentito di sviluppare e documentare l'intero sistema di gestione intorno ai processi critici, ovvero quei processi che conducono dalla identificazione delle richieste del cliente, nell'ambito dei prodotti realizzabili.

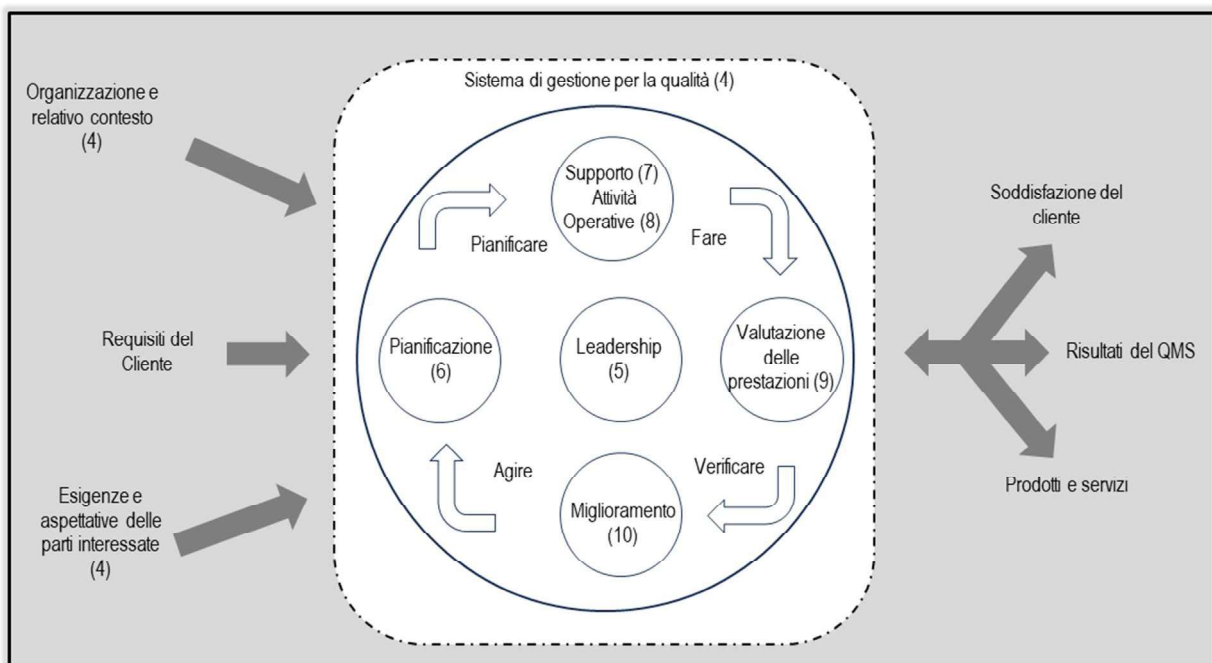
Tali processi, nell'ambito delle varie prescrizioni normative, sono stati incrociati con le varie responsabilità operative, i cui compiti e dettagli operativi sono stati regolamentati dal presente documento e dalla restante documentazione del sistema di gestione.

La gestione per processi assicura di:

- comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;
- miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

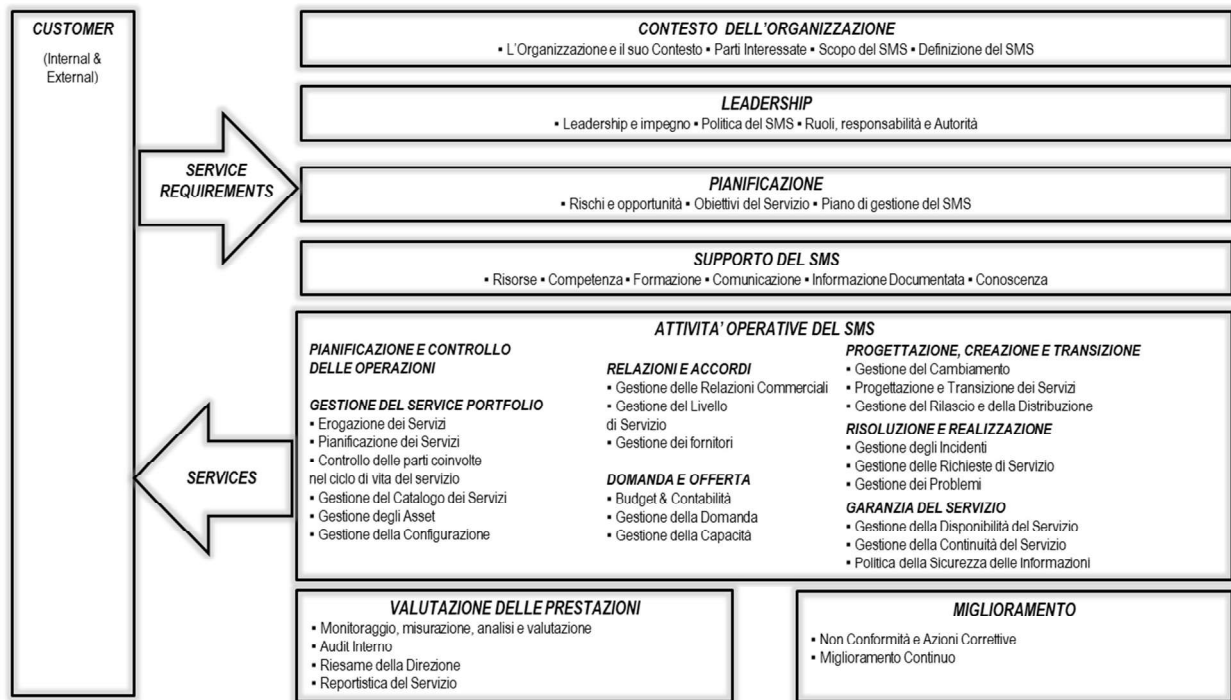
L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

La figura che segue (fonte ISO 9001) presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



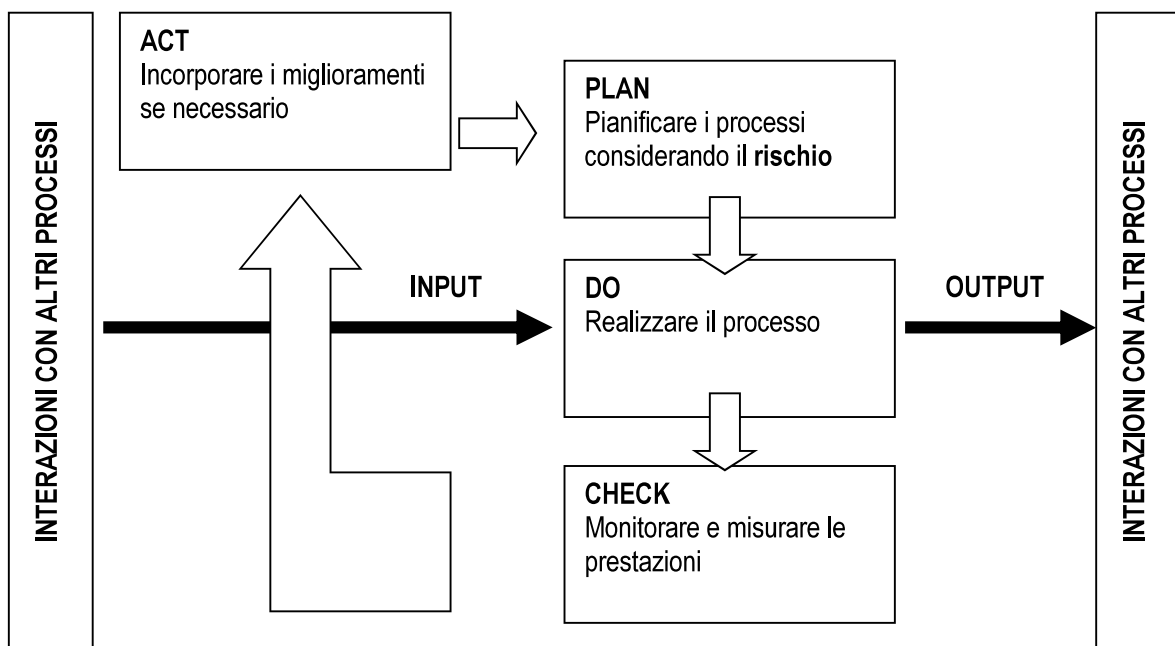
	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 10 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301


nel contesto di Service Management di seguito rappresentato (Fonte ISO/IEC 20000-1):



Rappresentazione di un processo nel sistema

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 11 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di Risk-Based Thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità aziendale e per la gestione dei Servizi IT.

InnovaPuglia S.p.A. considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione. (SG)

L'Organizzazione ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per InnovaPuglia S.p.A. "Risk-Based Thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione, così come i suoi processi e attività.

InnovaPuglia S.p.A. tiene conto dei seguenti input quando documenta l'ambito del Sistema di Gestione:

- a) le questioni interne ed esterne;
- b) le esigenze e le aspettative degli interessati interni ed esterni;
- c) quali servizi o tipologie di servizi sono offerti ai clienti;
- d) il numero e la tipologia dei clienti, ad es. un singolo cliente, uno specifico settore di clientela, esterno o clienti interni;
- e) le località da cui devono essere erogati i servizi.

I servizi considerati in c) possono essere tutti o alcuni dei servizi che si concordano di rientrare nell'ambito del SG.

0.4 Compatibilità con altre norme di sistemi di gestione

L'aver adottato un Sistema di Gestione conforme ai requisiti della norma ISO 9001, ISO/IEC 20000-1 e ISO 22301 documentato ed allineato con i relativi requisiti/clausole, rende il sistema di gestione stesso già compatibile con ulteriori sistemi, quali:

- Sistema di Gestione Ambientale regolamentato dalla UNI EN ISO 14001;
- Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori regolamentato dalla ISO 45001.

In quest'ottica, sarà facilitata l'integrazione sistemica e documentale dei diversi sistemi di gestione che, quindi, potranno essere implementati e documentati in modo assolutamente integrato.

L'adozione della struttura comune di alto livello (HLS) consente di allineare o integrare più standard del sistema di gestione.

In altri termini, gli standard ISO relativi ai sistemi di gestione hanno una medesima struttura caratterizzata da terminologia, testo, definizioni, titoli e sequenze. La decisione di mantenere una struttura di alto livello identica per le diverse norme sui sistemi di gestione va incontro alla proliferazione delle stesse al punto tale da definire contraddizioni anche dal punto di vista terminologico. In forza di ciò, tutti gli standard certificabili prevedono una struttura in 10 punti con paragrafi e contenuti comuni.

Gli standard ISO e ISO/IEC che condividono la High Level Strutture hanno tutti la medesima struttura documentale. Tale struttura si presenta con i seguenti titoli:

- Scopo e campo di applicazione;
- Riferimenti normativi;
- Termini e definizioni;
- Contesto dell'organizzazione;
- Leadership;
- Pianificazione;
- Supporto;
- Attività operative;
- Valutazione delle prestazioni;
- Miglioramento.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-0 Ed. III - Rev.: I PAG. 12 di 12
Sez. 0	INTRODUZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

0.5 Stato delle Revisioni

Edizione	Revisione	Data	Modifiche apportate <i>(con indicazione delle sezioni modificate)</i>
I	I	31 agosto 2023	Il manuale della qualità è stato aggiornato in tutte le sue sezioni per l'integrazione del sistema di gestione della qualità (SGQ) con il sistema di gestione dei servizi (SGS)
II	I	10 marzo 2025	Aggiornamento del manuale per cambio del campo di applicazione e per adeguamento alla nuova struttura organizzativa
II	II	12 maggio 2025	Integrazione requisiti Sistema di Gestione della Continuità Operativa ISO 22301
II	III	16 settembre 2025	Modifica del par. 8.2.2 – Aggiunta del par. 7.5.4
III	I	27 febbraio 2026	Adeguamento alla nuova struttura organizzativa

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-1 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 5
Sez. 1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Sez. 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

INDICE DELLA SEZIONE

- 1.1 Premessa
- 1.2 L'azienda
- 1.3 Applicazione
- 1.4 Esclusioni ammesse

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-1 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 5
Sez. 1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

1.1 Premessa

InnovaPuglia S.p.A. ha implementato un Sistema di Gestione conforme ai requisiti della norma ISO 9001, della norma ISO/IEC 20000-1 e della norma ISO 22301 per:

- dimostrare la sua abilità nel fornire servizi conformi ai requisiti del committente ed ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili;
- incrementare la soddisfazione del cliente e delle Parti Interessate attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo e assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili;
- dare visibilità continua sulla gestione, controllo e miglioramento continuo dei servizi IT, portando a una maggiore efficacia ed efficienza organizzativa.

Il presente Manuale illustra come l'Organizzazione si fa carico dei requisiti indicati dalla norma ISO 9001, di tutte le clausole indicate dalla norma ISO/IEC 20000-1, di tutti i requisiti indicati dalla norma ISO 22301 e dei requisiti indicati dalle normative applicabili; esso viene redatto allo scopo di definire, descrivere e regolamentare tutte le attività necessarie per attuare un efficace sistema per la gestione della qualità all'interno della Società.

La missione della Società è indirizzata all'innovazione della Pubblica Amministrazione Locale della regione Puglia su diretto affidamento da parte del Socio di controllo costituito dalla Regione Puglia. Da questo punto di vista i committenti sono rappresentati dalle Pubbliche Amministrazioni della Regione e/o da tutti i soggetti pubblici e privati che usufruiscono, a vario titolo, dei servizi della Società, mentre i committenti sono generalmente i Settori dell'Ente Regione Puglia, sotto il cui controllo e/o affidamento si sviluppano le attività della Società.

A supporto delle azioni necessarie a raggiungere gli obiettivi posti, la Direzione si è impegnata per organizzare e gestire le attività e le risorse in una rete di processi interagenti finalizzati alla soddisfazione dei Committenti, in un clima di reciproca fiducia con i Committenti ed i Fornitori.

I dirigenti, i responsabili, il personale operativo, i collaboratori esterni sono tutti egualmente coinvolti, motivati e responsabilizzati al rispetto dei requisiti del sistema qualità ed al raggiungimento dei livelli di qualità pianificati.

MISSIONE ED OFFERTA

Lo Statuto sociale di InnovaPuglia S.p.A. prevede che la Società abbia per oggetto:

Il supporto tecnico alla PA regionale per la definizione, realizzazione e gestione di progetti di innovazione basata sulle ICT per la PA regionale, nonché il supporto alla programmazione strategica regionale a sostegno dell'innovazione ed è impegnata in attività orientate a:

- *lo sviluppo, la realizzazione, la conduzione e gestione delle componenti del sistema informativo regionale;*
- *l'assistenza tecnica finalizzata a supportare dall'interno i processi di innovazione della PA regionale e la definizione di interventi finalizzati ad agevolare l'adozione e l'impatto delle ICT e di modelli operativi/gestionali innovativi nell'amministrazione pubblica;*
- *l'assistenza tecnica alla PA regionale nella definizione, attuazione, monitoraggio, verifica e controllo degli interventi previsti dalla programmazione strategica regionale a sostegno dell'innovazione.*

Ma l'azione della Società è finalizzata anche a:

- *concepire e realizzare progetti pilota di innovazione, volti alla sperimentazione di tecnologie ICT metodologie e processi amministrativi avanzati, propedeutici alla loro adozione organica da parte delle amministrazioni;*
- *elaborare progetti di innovazione per la PA regionale da realizzare con il coinvolgimento del territorio e del mercato;*
- *impostare e svolgere gare pubbliche per il reperimento di contraenti privati destinati a realizzare i progetti di innovazione;*

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-1 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 5
Sez. 1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- *garantire la PA regionale della trasparenza delle procedure, della qualità dei beni e dei servizi ICT, degli standard operativi, dell'efficacia dell'attuazione, del governo dei contratti;*
- *svolgere compiti di Centrale Unica di Committenza e/o di Stazione Unica appaltante.*

1.2 L'azienda

Il **Manuale della Qualità, di gestione dei servizi IT e della continuità operativa** (o Manuale o MQ) di InnovaPuglia S.p.A. è il documento che enuncia il **campo di applicazione del Sistema di Gestione (SG)** e la **Politica per la Qualità, per il Service Management e per la Continuità Operativa** e descrive le caratteristiche essenziali del SG di InnovaPuglia S.p.A. Il Manuale descrive in linea generale l'organizzazione, le disposizioni ed i procedimenti posti in atto per garantire i livelli di prestazione e qualità dei prodotti e servizi offerti ai Committenti; per gli aspetti più specifici; il MQ fa riferimento alle Procedure documentate ed alle Istruzioni di lavoro (o operative) del SG ed alle altre disposizioni interne della Società.

Le disposizioni del presente Manuale si applicano ai processi di InnovaPuglia S.p.A. che influiscono sulla qualità delle forniture al Committente e sulla gestione dei servizi IT, in relazione al settore di attività in regime di Gestione, presentato nella Sezione specifica che accompagna questa Sezione generale.

Il SG gestisce i seguenti **processi primari**:

DIVISIONE INFORMATIVA E TELEMATICA (DIT)

- Processo di realizzazione, manutenzione e gestione operativa delle componenti del sistema informativo della Regione Puglia e delle infrastrutture pubbliche di servizio alle PP.AA ed ai cittadini che comprende le seguenti fasi progettuali erogabili anche singolarmente:
 - Consulenza sulla fattibilità;
 - Progettazione;
 - Assistenza allo Sviluppo di Soluzioni Applicative;
 - Manutenzione;
 - Monitoraggio.

Il processo di erogazione dei servizi infotelematici di InnovaPuglia S.p.A. viene implementato, in accordo alla mission aziendale, principalmente all'interno di questa divisione effettuando tutte le attività di progettazione, realizzazione, installazione, avvio operativo, documentazione, assistenza e manutenzione di servizi infotelematici.

I requisiti del Sistema Qualità relativi al processo di erogazione dei servizi infotelematici di InnovaPuglia S.p.A. sono definiti nella apposita sezione del Manuale della Qualità denominato MQ SI.

I requisiti del Sistema Qualità relativi alla DIT sono definiti in termini generali nella Sezione generale e nelle procedure di sistema alle quali fa riferimento la Sezione generale; le disposizioni definite nella sezione MQ SI adattano e specializzano i requisiti alle particolari caratteristiche ed esigenze di controllo dei processi di erogazione dei servizi infotelematici.

DIVISIONE ASSISTENZA TECNICA (AT)

- Processo di gestione operativa e procedurale degli interventi agevolativi;
- Processo di monitoraggio tecnico-scientifico e amministrativo-contabile degli interventi ammessi ad agevolazione;
- Processo di controllo di primo livello in loco amministrativo e contabile della spesa sostenuta negli interventi ammessi ad agevolazione.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-1 Ed. III - Rev.: I PAG. 4 di 5
Sez. 1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

DIVISIONE SARPULIA (SAR)

- Processo di gestione gare e appalti come stazione unica appaltante per enti ubicati su territorio regionale;
- Processo di centrale di acquisto territoriale;
- Processo di gestione e-procurement per la Regione Puglia (empulia);
- Processo acquisti;
- Processo gare.

Oltre che i seguenti **processi di supporto** alle attività:

DIVISIONE AFFARI GENERALI E DIREZIONE GENERALE (DAG) (DG)

- Processo di gestione amministrativa;
- Processo contabilità e rendiconto;
- Processo gestione contratti;
- Processo di protocollazione ed archiviazione;
- Processo di comunicazione istituzionale;
- Processo di gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Processo di gestione dei sistemi di compliance societaria.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-1 Ed. III - Rev.: I PAG. 5 di 5
Sez. 1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Il campo di applicazione del SGQ di InnovaPuglia S.p.A., pertanto, può essere definito come segue:

ISO 9001
Realizzazione, manutenzione e gestione operativa delle componenti del sistema informativo della Regione Puglia e delle infrastrutture pubbliche di servizio alle PPAA ed ai cittadini. Progettazione e attuazione del supporto alla programmazione regionale nella gestione di linee di incentivi alle organizzazioni pubbliche e private, nell'ambito dei programmi comunitari nel settore ICT. Conservazione di documenti informatici. Erogazione di servizi del soggetto aggregatore regionale con funzioni di centrale di acquisto territoriale e stazione unica appaltante. Erogazione di servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione in modalità IaaS.

ISO/IEC 20000-1
Erogazione di servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione in modalità IaaS.

ISO 22301
Continuità Operativa del servizio Cloud in modalità IaaS di InnovaPuglia.

1.3 Applicazione

Il presente Manuale si applica alle seguenti attività ed ai corrispondenti processi:

- Gestione sistemistica dell'infrastruttura tecnologica di erogazione dei servizi ICT della Regione Puglia;
- Gestione operativa, monitoraggio tecnico-amministrativo e controllo degli interventi ammessi ad agevolazione in qualità di Organismo Intermedio e di altri interventi di Assistenza Tecnica;
- Gestione di compiti di Centrale Unica di Committenza, di Stazione Unica appaltante, di Centrale di acquisto territoriale e Servizio di e-procurement per gli Enti ubicati su territorio regionale;
- Gestione dei Servizi IT (o IT Services Management);
- Gestione della Continuità Operativa.

1.4 Esclusioni ammesse


Non è escluso alcun requisito della ISO 9001, della norma ISO/IEC 20000-1 e della norma ISO 22301:2019.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MDQ-2 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 3
Sez. 2	RIFERIMENTI NORMATIVI	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

Sez. 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

INDICE DELLA SEZIONE

2 Riferimenti Normativi

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MDQ-2 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 3
Sez. 2	RIFERIMENTI NORMATIVI	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301


2 Riferimenti Normativi

Il sistema di gestione per la qualità descritto nel presente Manuale soddisfa i requisiti prescritti e le indicazioni guida delle seguenti norme:

- **ISO 9000:2015**
Fondamenti e Vocabolario
- **ISO 9001:2015**
Sistemi di gestione per la qualità – requisiti
- **ISO 9004:2018**
Quality management - Quality of an organization - Guidance to achieve sustained success
- **ISO 19011:2018**
Linee Guida per audit di sistemi di gestione
- **ISO/IEC 20000-1:2018**
Information technology -Service management - Part 1: Service management system requirements
- **ISO/IEC 20000-2:2019**
Information technology - Service management - Part 2: Guidance on the application of service management systems
- **ISO/IEC 20000-3:2019**
Information technology - Service management - Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1
- **ISO 31000:2018**
Risk management — Guidelines
- **ISO 22301:2019**
Security and resilience - Business continuity management systems - Requirements
- **Determinazione AgID n. 628/2021 del 15 dicembre 2021**
Adozione del “Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione, nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione”.
- **Determinazione ACN n.307 del 18 gennaio 2022 e relativo Allegato 1**
Aggiornamento degli ulteriori livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, e affidabilità delle infrastrutture digitali per la pubblica amministrazione e delle ulteriori caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, nonché requisiti di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MDQ-2 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 3
Sez. 2	RIFERIMENTI NORMATIVI	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301


- **Decreto direttoriale dell’Agenzia per la Cybersecurity Nazionale, Prot. N. 29 del 02-01-23 - Qualificazione Servizi Cloud - regime transitorio**
- **Decreto direttoriale dell’Agenzia per la Cybersecurity Nazionale, Prot. N. 5489 del 08-02-2023 - Differimento termini**
- **Decreto direttoriale dell’Agenzia per la Cybersecurity Nazionale, Prot. N. 20610 del 28-07-2023 - Modifiche ai livelli minimi delle infrastrutture e dei servizi cloud per le pubbliche amministrazioni**
- **Decreto Direttoriale ACN n. 2927 del 30 gennaio 2024 - Proroga del regime transitorio della disciplina di qualificazione cloud per le PPAA**

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-3 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 5
Sez. 3	TERMINI E DEFINIZIONI	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

Sez. 3 TERMINI E DEFINIZIONI

INDICE DELLA SEZIONE

3 Termini e Definizioni

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-3 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 5
Sez. 3	TERMINI E DEFINIZIONI	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

3 Termini e Definizioni

I concetti ed i termini generali utilizzati nel presente Manuale sono definiti nella norma UNI EN ISO 9000:2015; per i termini d'uso specifico, le relative definizioni sono date nei documenti in cui tali termini sono utilizzati.


Gli acronimi usati con maggior frequenza nel presente Manuale sono i seguenti:

AT	Divisione Assistenza tecnica
BCMS	Business Continuity Management System (Sistema di Gestione per la Continuità Operativa)
CDA	Consiglio di Amministrazione
CI	Elemento di configurazione o Configuration Item
DAG	Divisione Affari Generali
DG	Direttore (Direzione) Generale
DIT	Divisione Informatica e Telematica
DDIV IT	Direttore Divisione Informatica e Telematica
GQ	Gestione Qualità
ICT	Information & Communication Technology
IO	Istruzione di Lavoro o Operativa
ISO	International Standards for Organizations
IT	Information Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
MQ	Manuale della Qualità
OT	Operational Technology
PDCA	Plan - Do - Check - Act
PR	Procedura Documentata
PRE	Presidente del CDA
RC	Responsabile di Commessa o Contratto
RQP	Responsabile della Qualità dei Processi
RSG	Responsabile Sistema di Gestione
RS	Responsabile della Sicurezza
RSIT	Responsabile Servizio IT
RUA	Responsabile dell'Ufficio Acquisti
RUC	Responsabile dell'Ufficio Contratti e Convenzioni
SAR	Unità Organizzativa SARPULIA
SG	Sistema di Gestione della Qualità, Gestione dei Servizi IT e Continuità Operativa
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
SLA	Service Level Agreement
SMS	Service Management System (Sistema di Gestione dei Servizi IT)
SUA	Stazione Unica Appaltante


Le principali definizioni sono

- **Accordo sul livello di servizio (SLA):** Accordo documentato tra l'organizzazione e il cliente che identifica i servizi e le prestazioni concordate.

Nota: è anche possibile stabilire un accordo sul livello di servizio tra l'organizzazione e un fornitore esterno, un fornitore interno o un cliente che agisce come fornitore. (Fonte: ISO/IEC 20000-1:2018).

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-3 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 5
Sez. 3	TERMINI E DEFINIZIONI	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301


- **Carta dei Servizi IT:** Documento riepilogativo che traccia i **servizi** offerti da InnovaPuglia S.p.A.
- **Portafoglio dei Servizi:** È utilizzato per gestire l'intero ciclo di vita di tutti i servizi inclusi i servizi proposti, quelli in fase di sviluppo, i servizi attivi definiti nel Catalogo dei Servizi e i servizi che devono essere rimossi. La gestione del Service Portfolio garantisce che il fornitore di servizi disponga del giusto mix di servizi. (Fonte: ISO/IEC 20000-1:2018)
- **Catalogo dei Servizi (Service Catalog):** Informazioni documentate sui servizi che un'organizzazione fornisce ai propri clienti. (Fonte: ISO/IEC 20000-10:2018).
- **Piano di Gestione del Servizio:** riflette la politica della qualità e di gestione del servizio IT, obiettivi e requisiti del servizio.
- **Elemento di configurazione o Configuration Item:** elemento che deve essere controllato per fornire uno o più servizi. (Fonte ISO/IEC 20000-10:2018).
- **Contratto:** il documento che contiene le esigenze esplicite del cliente, in termini tecnici, economici e temporali e che definisce le modalità con cui la Società si impegna a soddisfarle.
- **Offerta:** l'insieme di tutti i documenti tecnici, contabili, organizzativi e quant'altro, predisposti dalla Società in risposta ad un bando di gara o ad una richiesta di offerta. Quando la Società risultasse aggiudicataria dell'appalto i documenti d'offerta andrebbero, insieme al bando di gara, a costituire il contratto.
- **PDCA:** Acronimo di Plan - Do - Check - Act, detto anche Ciclo di Deming. Il ciclo PCDA è stato pensato con l'obiettivo di stabilire un modello per il miglioramento continuo dei processi ed essere garanzia di qualità efficiente e continuativa. A tal fine si seguono quattro fasi ovvero Plan, Do, Check, Act: pianificazione, implementazione, verifica, azione. Il ciclo si ripete ricorsivamente per tutti i processi.
- **Politica:** intenzioni e direzione di un'organizzazione come espresse formalmente dal suo Top Management. (Fonte ISO/IEC 20000-1:2018).
- **Prodotto:** il frutto materiale dell'attività imprenditoriale sviluppata e compiutamente conclusa in seguito all'accettazione, di un ordine oggetto di un contratto.
- **Servizio:** mezzo in grado di fornire valore al cliente facilitando i risultati che il cliente desidera ottenere.
Nota: il servizio è generalmente immateriale.
- **Sicurezza delle informazioni:** conservazione della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni. (Fonte: ISO/IEC 27000:2018). Nota: possono essere coinvolte anche altre proprietà come l'autenticità, la responsabilità, il non ripudio e l'affidabilità.
- **Sistema di Gestione:** insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione per stabilire politiche, obiettivi e processi per raggiungere tali obiettivi.
Nota 1: Un sistema di gestione può riguardare una singola disciplina o più discipline.
Nota 2: Gli elementi del sistema di gestione includono la struttura dell'organizzazione, i ruoli e le responsabilità, la pianificazione, il funzionamento, le politiche, gli obiettivi, i piani, i processi e le procedure.
Nota 3: L'ambito di un sistema di gestione può includere l'intera organizzazione, funzioni specifiche e identificate dell'organizzazione, sezioni specifiche e identificate dell'organizzazione o una o più funzioni all'interno di un gruppo di organizzazioni. (Fonte ISO/IEC 20000-1:2018).
- **Direzione:** persona o gruppo di persone che dirige e controlla un'organizzazione al più alto livello.
- **Parte interessata:** persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepirsi influenzata da una decisione o attività relativa all'SMS o ai servizi.
Nota 1: una parte interessata può essere interna o esterna all'organizzazione.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-3 Ed. III - Rev.: I PAG. 4 di 5
Sez. 3	TERMINI E DEFINIZIONI	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301


Nota 2: le parti interessate possono includere parti dell'organizzazione al di fuori dell'ambito del SMS, clienti, utenti, comunità, fornitori esterni, autorità di regolamentazione, enti del settore pubblico, organizzazioni non governative, investitori o dipendenti.

Nota 3: Laddove le parti interessate siano specificate nei requisiti della ISO/IEC 20000-1, le parti interessate possono differire a seconda del contesto del requisito. (Fonte ISO/IEC 20000-10:2018).

- **Utente:** individuo o gruppo che interagisce o trae vantaggio da uno o più servizi.
Nota 1: esempi di utenti includono una persona o una comunità di persone. Un cliente può anche essere un utente. (Fonte ISO/IEC 20000-10:2018).
- **Analisi di Impatto Operativo (Business Impact Analysis):** Processo di analisi dell'impatto nel tempo di una interruzione sull'organizzazione.
Nota: Il risultato è una dichiarazione e una giustificazione dei requisiti per la continuità operativa. [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **Continuità Operativa (Business Continuity):** Capacità di un'organizzazione di continuare l'erogazione di prodotti e servizi entro tempi accettabili con una capacità produttiva predefinita durante un'interruzione. [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **CSC:** Cloud Service Customer
- **Continuità:** capacità strategica e tattica, pre-approvata dal management, di un'organizzazione per pianificare e rispondere a condizioni, situazioni ed eventi al fine di continuare le operazioni ad un livello predefinito accettabile.
Nota: Continuità è il termine più generale per indicare la continuità operativa e aziendale volta a garantire la capacità di un'organizzazione di continuare a operare al di fuori delle normali condizioni operative. Si applica non solo alle aziende a scopo di lucro, ma alle organizzazioni di tutti i tipi, come quelle non governative, di interesse pubblico e governative. [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **Disastro:** situazione in cui si sono verificate perdite umane, materiali, economiche o ambientali diffuse che hanno superato la capacità dell'organizzazione, comunità o società colpita di rispondere e recuperare utilizzando le proprie risorse. [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **DR:** Disaster Recovery
- **Evento distruttivo:** evento o cambiamento che interrompe le attività pianificate. operazioni o funzioni, anticipate o impreviste. [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **IaaS:** Infrastructure as a Service
- **Impatto:** Esito di una interruzione che ha un effetto sugli obiettivi. [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **Incidente:** Evento che può o potrebbe condurre ad un'interruzione, a una perdita, a un'emergenza o a una crisi. [FONTE: ISO 22300: 2021]
Nota 1: Le informazioni documentate possono essere in un qualsiasi formato, su qualsiasi mezzo e provenire da qualsiasi fonte.
Nota 2: Le informazioni documentate possono riferirsi a:
 - il sistema di gestione, compresi i relativi processi;
 - le informazioni create per il funzionamento dell'organizzazione (documentazione);
 - l'evidenza dei risultati conseguiti (registrazioni). [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **Interruzione:** incidente, anticipato o imprevisto, che causa una deviazione negativa e non pianificata rispetto alla consegna prevista di prodotti e servizi in base agli obiettivi di un'organizzazione [FONTE: ISO 22300: 2021]

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-3 Ed. III - Rev.: I PAG. 5 di 5
Sez. 3	TERMINI E DEFINIZIONI	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

- **Obiettivo del Punto di Ripristino (RPO):** punto in cui le informazioni utilizzate da un'attività vengono ripristinate per consentire all'attività di operare alla ripresa.
Nota: può essere indicato anche come massima perdita di dati". [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **Obiettivo del Tempo di Recupero (RTO):** periodo di tempo successivo ad un incidente entro il quale viene ripreso un prodotto e servizio o un'attività, o vengono recuperate risorse.
Nota: Per prodotti, servizi e attività, l'RTO è inferiore al tempo necessario affinché gli impatti negativi che potrebbero derivare dalla mancata fornitura di un prodotto/servizio o dall'esecuzione di un'attività diventino inaccettabili. [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **Piano per la Continuità Operativa (Business Continuity Plan):** Informazioni documentate che guidano un'organizzazione al fine di rispondere a un'interruzione e riprendere, recuperare e ripristinare l'erogazione di prodotti e servizi coerentemente con i suoi obiettivi per la continuità operativa. [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **Periodo Massimo Tollerabile di Interruzione(MTPD):** tempo massimo di interruzione accettabile (MAO) necessario per gli impatti negativi, che possono verificarsi come risultato della mancata fornitura di un prodotto/servizio o dello svolgimento di un'attività. diventare inaccettabile [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **Riduzione del rischio di catastrofi:** politica volta a prevenire nuovi rischi e a ridurre quelli esistenti e a gestire il rischio residuo, che contribuiscono a rafforzare la resilienza e quindi al raggiungimento dello sviluppo sostenibile.[FONTE: ISO 22300: 2021]
- **Rischio:** Effetto dell'incertezza in relazione agli obiettivi. [FONTE: ISO 22300: 2021]
- **Sistema di Gestione della Continuità Operativa (BCMS):** parte del sistema di gestione complessivo che stabilisce, implementa, gestisce, monitora, rivede, mantiene e migliora la continuità operativa. [FONTE: ISO 22300:2021]

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-4 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 5
Sez. 4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

Sez. 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

INDICE DELLA SEZIONE

- 4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo Contesto
- 4.2 Comprendere le Esigenze e le Aspettative delle Parti Interessate
 - 4.2.1 Requisiti legali e regolamentari (BCMS)
- 4.3 Determinare il Campo di Applicazione del Sistema di Gestione
- 4.4 Sistema di Gestione
 - 4.4.1 Adozione e attuazione del Sistema di Gestione
 - 4.4.2 Gestione delle Informazioni Documentate (documenti e registrazioni)

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-4 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 5
Sez. 4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo Contesto

InnovaPuglia S.p.A., opera in un contesto di mercato sempre più articolato in ragione dei numerosi e spesso nuovi servizi destinati al Socio Regione Puglia.

In questo ambito InnovaPuglia S.p.A. opera le migliori strategie operative per la migliore messa a disposizione dei servizi con il livello di efficacia richiesto e, a tal fine, sta perseguendo continui miglioramenti delle attività svolte anche grazie a nuovi investimenti, come nuove forme di collaborazione, attraverso i quali è possibile mettere a disposizione nuovi servizi, nuove piattaforme da destinare alle sempre più numerose esigenze del Socio.

InnovaPuglia S.p.A. ha determinato, verifica e riesamina costantemente quali aspetti positivi e negativi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente servizi conformi ai requisiti del Socio e/o di leggi e regolamenti applicabili, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per la Qualità e Sistema di Gestione dei Servizi IT. L'obiettivo è di elevare il livello di visione strategica nel miglioramento continuo del SG.

Tale attività, viene a costituire parte integrante del riesame periodico del SG così descritto come alla sez. 9.3.

In particolare, l'analisi del contesto interno ed esterno comporta l'individuazione di tutte le questioni interne ed esterne che influenzano o potrebbero influenzare l'organizzazione strategica e, di conseguenza, l'impostazione e la conduzione del SG.

Tale analisi del contesto interno ed esterno, diviene quindi una vera e propria attività di base per la puntuale identificazione dei rischi operativi ed il cui output riassume tutti i fattori che possono influenzare le strategie e gli obiettivi dell'Organizzazione.

L'analisi del contesto, pertanto, analogamente all'analisi dei rischi, viene eseguita per mezzo di apposita checklist sviluppata dai RSG ed in accordo alla Procedura PRQ GEN 18 – Esecuzione Analisi del contesto ed analisi dei rischi; essa viene annualmente aggiornata sulle base di mutazioni del contesto interno/esterno; gli esiti vengono pertanto riesaminati nel corso del Riesame annuale del SG e fungono a spunti per una migliore definizione di obiettivi di miglioramento o altre azioni strategiche da intraprendere.


4.2 Comprendere le Esigenze e le Aspettative delle Parti Interessate

Per InnovaPuglia S.p.A. le "parti interessate" sono tutte le persone, i gruppi e le istituzioni che si preoccupano a vario titolo dell'andamento dell'organizzazione in quanto esse ritengono in qualche modo di poterne influenzare l'andamento ovvero di risultrne influenzate da esso.

Sostanzialmente le parti interessate rilevanti InnovaPuglia S.p.A. sono:

- Il Socio Unico Regione Puglia nelle sue molteplici articolazioni organizzative
- L'organo regionale di controllo politico
- Gli utilizzatori finali (utenti) dei servizi erogati per tramite del Socio
- I collaboratori
- I consulenti
- I dipendenti
- Gli organi di governo di InnovaPuglia S.p.A.
- I fornitori
- La comunità circostante
- Gli Organismi di controllo e vigilanza
- L'Università degli Studi/Politecnico di Bari
- L'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN)

Per ognuna di tali parti interessate, a mezzo di apposita checklist, vengono identificati i requisiti che sono rilevanti per il SG ovvero che hanno influenza sulle scelte strategiche o sugli obiettivi di miglioramento.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-4 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 5
Sez. 4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

Proprio per realizzare questo è stata predisposta una procedura documentata al fine di identificare le esigenze fondamentali e le aspettative dei clienti e delle altre rilevanti parti interessate. Per ulteriori dettagli si rimanda alla procedura "PRQ GEN 17".

Tale determinazione dei requisiti rilevanti delle parti interessate essendo un'attività di primaria rilevanza nell'ottica della garanzia di soddisfazione delle parti esterne/interne al sito produttivo, viene, pertanto, annualmente sottoposta a revisione ed aggiornamento, costituendo fattore di input per il riesame complessivo del SG.

4.2.1 Requisiti legali e regolamentari (BCMS)

L'organizzazione attua e mantiene un processo che identifica, abbia accesso, e valuta i requisiti legali e regolamentari applicabili relativi alla continuità dei propri prodotti e servizi, attività e risorse. Assicura che questi requisiti legali e regolamentari e altri applicabili siano presi in considerazione nell'attuazione e mantenimento del proprio BCMS e documenta tali informazioni e le mantiene aggiornate.

Cambiamento climatico

InnovaPuglia, per determinare se il cambiamento climatico sia una questione rilevante, ha analizzato i propri processi in ottica di consumo di risorse, di fatturato e di persone che compongono la realtà dell'azienda.

Data la natura dell'azienda che opera in ambito di erogazione dei Servizi per la PA, l'impatto sul cambiamento climatico si può ritenere basso. Tale aspetto è comunemente monitorato in fase di Riesame della Direzione.

4.3 Determinare il Campo di Applicazione del Sistema di Gestione

Il presente Manuale si applica alla seguente attività ed ai relativi processi:

Il campo di applicazione del SG di InnovaPuglia S.p.A., pertanto, può essere definito come segue:

ISO 9001

Realizzazione, manutenzione e gestione operativa delle componenti del sistema informativo della Regione Puglia e delle infrastrutture pubbliche di servizio alle PPAA ed ai cittadini. Progettazione e attuazione del supporto alla programmazione regionale nella gestione di linee di incentivi alle organizzazioni pubbliche e private, nell'ambito dei programmi comunitari nel settore ICT.

Erogazione di servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC).

Conservazione di documenti informatici ai sensi dell'Art. 29 comma 1 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82

Erogazione di servizi del soggetto aggregatore regionale con funzioni di centrale di acquisto territoriale e stazione unica appaltante.


Erogazione di servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione in modalità IaaS

Il campo di applicazione del SMS di InnovaPuglia S.p.A., pertanto, può essere definito come segue:

ISO IEC 20000-1

Erogazione di servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione in modalità IaaS

Il campo di applicazione del BCMS di InnovaPuglia S.p.A., pertanto, può essere definito come segue:

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-4 Ed. III - Rev.: I PAG. 4 di 5
Sez. 4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

ISO 22301

Continuità Operativa del servizio Cloud in modalità IaaS di InnovaPuglia

che, pertanto, costituiscono il campo di applicazione del SG aziendale.

4.4 Sistema di Gestione

4.4.1 Adozione e attuazione del Sistema di Gestione

Allo scopo di perseguire la Qualità e di sostenerne il miglioramento continuo è stato implementato, nell'ambito di InnovaPuglia S.p.A. un Sistema di Gestione (SG) che soddisfa tutte le prescrizioni della norma ISO 9001, tutti i requisiti (o clausole) della norma ISO/IEC 20000-1 e tutti i requisiti della norma ISO 22301.

Tale Sistema di Gestione è documentato all'interno del presente Manuale in modo da evidenziare come i requisiti specifici delle due norme vengono soddisfatti.

Lo scopo è garantire che tutti gli elementi richiesti siano assemblati per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il SG. Una volta concordati il contesto, le parti interessate, i loro requisiti e l'ambito di applicazione, l'organizzazione ha deciso di implementare i requisiti come processi. Per ottenere il massimo valore dai processi, è essenziale mantenerli aggiornati. Un approccio per la valutazione del processo andrà a beneficio dell'organizzazione. Man mano che i processi vengono implementati, le revisioni di routine includono una revisione delle loro prestazioni per ottimizzare i risultati del processo.

L'impianto documentale del SG di InnovaPuglia S.p.A. consente di identificare e regolamentare tutte le attività che, secondo l'intento stesso delle norme, vanno dalla identificazione delle esigenze espresse ed implicite del Socio/cliente, al monitoraggio e gestione del suo grado di soddisfazione, alla opportuna gestione delle risorse coinvolte e a eventuali impatti legali e regolamentari.


Nello specifico, vengono regolamentati tutti i processi produttivi dell'azienda, ivi compresi eventuali processi svolti in outsourcing; ovvero processi necessariamente compresi nel campo di applicazione del SG ma che per scelta aziendale vengono affidati all'esterno e che vengono gestiti e tenuti sotto controllo, parimenti ai processi svolti internamente, secondo quanto descritto nel capitolo 8.

Tutti i processi, sia quelli svolti internamente che esternamente all'Organizzazione che sono inclusi nel campo di applicazione del SG vengono tenuti sotto controllo mediante specifica ed appropriata attività di monitoraggio e misura degli indicatori ed assi associati.

4.4.2 Gestione delle Informazioni Documentate (documenti e registrazioni)

InnovaPuglia S.p.A. ha definito quali siano le informazioni documentate necessarie a supportare il funzionamento dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi e dare fiducia nel fatto che essi sono condotti come pianificato. Le informazioni sono strutturate come segue:

- La Politica per la Qualità e del Service Management IT
- Il Manuale della Qualità
- Il Piano di Gestione del Servizio
- Le Politiche
- Le Procedure
- Le Istruzioni Operative
- Modelli di registrazione

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-4 Ed. III - Rev.: I PAG. 5 di 5
Sez. 4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

- Il Piano della Continuità Operativa
- Report di Test di Continuità Operativa

Altri Documenti tra i quali in particolare:

- Elenco dei Documenti del SGQ
- Elenco dei Documenti del SMS
- Elenco dei Documenti del BCMS


InnovaPuglia S.p.A. inoltre, ha:

- documentato le proprie dichiarazioni in merito alla politica aziendale per la Qualità, per la Gestione dei Servizi IT e per la Continuità Operativa, identificando gli obiettivi da raggiungere;
- predisposto un MQ richiamando le procedure del SG;
- identificato i processi erogati;
- stabilito sequenze e interazioni tra i processi, criteri e metodi per assicurare l'efficacia dell'operatività degli stessi;
- definito e documentato come saranno soddisfatti i requisiti;
- predisposto una pianificazione per la gestione qualità coerentemente con i requisiti specifici del SG, nonché predisposto la revisione periodica di tale pianificazione;
- definito le risorse necessarie e specificato in particolare la gestione delle risorse umane, delle infrastrutture e ambiente di lavoro;
- assicurato la disponibilità delle informazioni necessarie per supportare le azioni ed il monitoraggio dei processi;
- misurato ove applicabile, monitorato, analizzato i processi e attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuativo;
- definito una Business Impact Analysis;
- inoltre, l'organizzazione in modo appropriato identifica e controlla qualsiasi informazione documentata che abbia un'origine esterna, come quella fornita da fornitori o altri soggetti.

Tutti questi documenti vengono gestiti come descritto al paragrafo 7.5 del presente Manuale.

Documenti di Riferimento


- PRQ GEN 17 - Identificazione esigenze delle parti interessate
- PRQ GEN 18 - Esecuzione Analisi del contesto ed analisi dei rischi
- Elenco dei Documenti del SGQ
- Elenco dei Documenti del SMS
- Elenco dei Documenti del BCMS

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Sez. 5 LEADERSHIP

INDICE DELLA SEZIONE

- 5.1 Leadership e impegno
 - 5.1.1 Generalità
 - 5.1.2 Focalizzazione sul cliente (SGQ)
- 5.2 Politica
 - 5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità, della Gestione dei Servizi IT e della Continuità Operativa
 - 5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità, della Gestione dei Servizi IT e della Continuità Operativa
- 5.3 Ruoli, Responsabilità e Autorità nell'Organizzazione

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Generalità

La direzione di InnovaPuglia S.p.A. fornisce continua evidenza del proprio impegno orientato al miglioramento continuo dei propri processi ed al perseguimento della massima soddisfazione dei clienti, attraverso l'adozione di un Sistema per la Gestione (SG), conforme ai requisiti normativi della ISO 9001, requisiti della norma ISO/IEC 20000-1 e ai requisiti della norma ISO 22301 e ben armonizzato nella realtà aziendale.

Attraverso questo impegno, continuamente rinnovato mediante periodiche (annuali) revisioni:

- degli obiettivi della qualità, quelli di gestione del servizio IT e quelli della continuità operativa;
- della definizione di sempre nuovi obiettivi coerenti con la Politica per la Qualità, per la Gestione dei Servizi IT e per la Continuità Operativa;
- dell'assegnazione di adeguate risorse umane;


si intende perseguire traguardi sempre più ambiziosi nella gestione dei processi aziendali, nell'identificazione dei relativi indicatori di efficacia e nella raccolta ed analisi delle misurazioni di tali indicatori.

La direzione di InnovaPuglia S.p.A., determina ciò che costituisce valore per l'organizzazione e per i clienti. La creazione di valore dai servizi include la realizzazione di benefici a un livello ottimale di risorse durante la gestione rischio. Una risorsa, un componente di servizio e un servizio sono esempi che possono essere considerati di valore. internamente, il valore è determinato dai risultati del servizio e dai benefici che i clienti percepiscono dall'uso del servizio fornito. La direzione garantisce che i requisiti e gli obiettivi della qualità, della gestione dei servizi IT e della continuità operativa siano in linea con i risultati aziendali e processi dell'organizzazione. La direzione di InnovaPuglia S.p.A., impegna risorse a supporto del SG e dei servizi; questi includono il personale, servizi finanziari, tecnici, abilitanti e qualsiasi altra risorsa. All'occorrenza, la direzione supporta altri ruoli dirigenziali in modo che possano essere efficaci nei loro ruoli di leadership e contribuire al successo del SG e dei servizi. Anche il top management comunica al personale l'importanza del SG per il raggiungimento degli obiettivi di gestione dei servizi IT e di continuità operativa e per fornire valore all'organizzazione e ai suoi clienti.

La direzione attua circuiti di feedback efficaci per consentire comunicazioni bidirezionali e laterali sul SG e sui servizi. La direzione facilita e promuove il miglioramento continuo del SG, della gestione dei servizi IT e della continuità operativa, con l'obiettivo di aumentare il valore fornito dai servizi ai clienti, agli utenti finali e all'organizzazione. Il personale può e deve contribuire all'efficacia del SG, della gestione dei servizi IT e della continuità operativa.

5.1.2 Focalizzazione sul cliente (SGQ)

Particolare importanza, nell'ambito del SG aziendale viene attribuita al committente dei servizi (Regione Puglia) che deve, nello sviluppo del SG, secondo gli intendimenti della Direzione, assumere un'importanza sempre maggiore, attraverso l'adozione di strumenti finalizzati alla misurazione del suo grado di soddisfazione, all'identificazione dei requisiti richiesti, cogenti e no, alla percezione di possibili miglioramenti delle prestazioni. Tali indicazioni, costituiscono per InnovaPuglia S.p.A., veri e propri vincoli contrattuali oggetto di riesame a guida dei restanti dati contrattuali. Strumenti specifici vengono, inoltre, implementati per rilevare le aspettative del committente mediante una attenta analisi del suo grado di soddisfazione.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Proprio per realizzare questo è stata predisposta una procedura documentata al fine di identificare le esigenze fondamentali e le aspettative del committente Regione Puglia e delle altre parti interessate. Per ulteriori informazioni si rimanda al documento "PRQ GEN 17".

Strumenti specifici vengono, inoltre, implementati per rilevare le aspettative del committente mediante una attenta analisi del suo grado di soddisfazione.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità, per la Gestione dei Servizi IT e per la Continuità Operativa

La Politica dettata dalla Direzione di InnovaPuglia S.p.A. è la seguente:

POLITICA PER LA QUALITÀ, PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IT E PER LA CONTINUITA' OPERATIVA

InnovaPuglia S.p.A. è una Società "in house" della Regione Puglia con il ruolo di supporto tecnico alla PA regionale per la definizione, realizzazione e gestione di progetti di innovazione ICT e di supporto alla pianificazione strategica.


L'integrazione di attività di ricerca e sviluppo, di trasferimento e diffusione delle innovazioni di tecnologie, processi e metodi, di formazione e sviluppo delle professionalità insieme alla pluriennale esperienza nel concepire, gestire e realizzare progetti complessi e di elevato livello di qualità in campo scientifico e tecnologico costituiscono i punti di forza dell'azione sin qui svolta.

Individuare ed interpretare sempre meglio le esigenze del socio unico, mettere a punto un'offerta di prodotti e servizi che rispondano ai bisogni individuati o che li anticipino, migliorare l'organizzazione e l'efficienza dei processi produttivi, favorire lo sviluppo professionale del personale e la comunicazione interna sono i fattori cardine del successo sin qui ottenuto.

Il Sistema di Gestione dei Servizi IT ha lo scopo di stabilizzare ed incrementare l'influenza positiva di tali fattori per mantenere ed accrescere la soddisfazione e la fiducia dei Committenti, rafforzando la posizione nel contesto socioeconomico di riferimento della Società.

Gli obiettivi di carattere generale che InnovaPuglia S.p.A. nei prossimi anni dovrà perseguire con continuità per garantire livelli di qualità crescenti e prestazioni sempre migliori nello svolgimento della propria missione possono, pertanto consistere in:

- *Determinare le regole all'interno delle quali la Divisione IT dovrà operare, incluse quelle relative alle architetture cloud e alla cybersecurity.*
- *Definire la pianificazione strategica sulla base degli indirizzi della Direzione, sviluppando il piano pluriennale e il budget.*
- *Garantire l'esercizio e l'evoluzione dei sistemi applicativi attraverso il governo dei servizi di Application Maintenance per la gestione delle soluzioni in cloud.*
- *Raggiungere e conseguire adeguati livelli di soddisfazione dei clienti e della committenza.*
- *Promuovere l'introduzione di nuove tecnologie, governare il ciclo di vita degli asset e della spesa ICT.*
- *Garantire l'erogazione dei servizi di monitoraggio, dei sistemi applicativi e infrastrutturali in produzione garantendo l'applicazione delle regole di sicurezza informatica.*
- *Garantire la corretta gestione dei contratti di servizio on premise e cloud di propria competenza.*
- *Individuare, realizzare ed analizzare, attraverso dashboard di controllo, gli indicatori utili al livello di adozione dei sistemi implementati.*
- *Consolidare il Sistema di Gestione, la sua progressiva estensione ad altri processi e settori di attività, il suo sviluppo in funzione dell'evoluzione della normativa.*
- *Certificare il Sistema di Gestione dei Servizi IT.*

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 4 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301


- *Misurare le performance dei processi ICT e favorire il miglioramento continuo in relazione agli obiettivi da raggiungere.*
- *Garantire la crescita della baseline delle conoscenze delle risorse coinvolte nell'erogazione dei Servizi.*

In particolare, la Direzione perseguendo obiettivi di crescita economica, produttiva e sociale, intende coinvolgere il personale tutto nella realizzazione di tali obiettivi, ricorrendo a forme di incentivazione. A questo scopo i vertici aziendali s'impegnano a definire gli obiettivi generici e settoriali della qualità che, riguardati attraverso il Sistema di Gestione, costituiscono il riferimento fermo del processo di miglioramento continuo avviato.

In particolare, gli obiettivi di miglioramento dell'efficacia dei processi primari di progettazione ed erogazione dei servizi scaturiscono in linea diretta dalle attività di risk management e, in tal senso, vengono definiti e formalizzati, in termini di indicatori e di relativi valori da conseguire, anno per anno, da parte dei Direttori delle varie divisioni organizzative della Società.

Data: 3 marzo 2025

Firmato: Direttore Generale

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 5 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità, per la Gestione dei Servizi IT e per la Continuità Operativa

La Politica viene diffusa a tutti i dipendenti dell'Organizzazione mediante pubblicazione sul portale WEB aziendale in modo che tutti possano prenderne visione, conoscerla ed applicarla.

Parallelamente, allo scopo di promuovere il reale coinvolgimento delle principali parti interessate, è previsto che essa possa essere comunicata con qualsiasi mezzo verso i portatori d'interesse, organismi di controllo, ecc. secondo le modalità di comunicazione meglio descritte al successivo capitolo 7.

5.3 Ruoli, Responsabilità e Autorità nell'Organizzazione

L'organo di governo di InnovaPuglia S.p.A. è costituito dal Consiglio d'Amministrazione (CdA), espresso dall'Assemblea dei Soci, che elegge al proprio interno il Presidente.

Il controllo amministrativo degli atti del CDA è esercitato da un Collegio Sindacale eletto dai Soci.

Di seguito sono sinteticamente descritte le principali funzioni delle Direzioni, mentre nell'organigramma di Fig.1 è rappresentata l'organizzazione generale della Società.

Il DG è responsabile "in primis" della realizzazione della Politica della Qualità di InnovaPuglia e del conseguimento degli obiettivi annuali; pertanto:

- approva ed emette il Manuale della Qualità;
- effettua i Riesami del SG e ne approva i verbali di riesame e, in collaborazione con il Comitato di Direzione, definisce gli obiettivi di miglioramento della qualità;
- assicura le risorse necessarie e la loro adeguatezza per l'esecuzione delle attività e per lo sviluppo professionale del personale e, attraverso la funzione RSPP, garantisce la sicurezza nell'ambiente di lavoro;
- approva i contratti con il Committente e con i Fornitori nei limiti di autonomia definiti dal CdA.

Le rimanenti strutture organizzative, tipicamente Direzioni di Divisione, Sezioni ed Uffici, sono responsabili della qualità delle attività svolte all'interno delle loro sfere di influenza; tuttavia, qui di seguito sono specificate le principali responsabilità ed autorità per la gestione della qualità e gestione dei servizi IT delle Direzioni.


• **Ufficio Qualità**

Dedicato al monitoraggio di tutti i sistemi di gestione attraverso sistematiche attività di audit interni.

• **Direttore Generale**

Il DG, in qualità di rappresentante della direzione, ha la responsabilità della gestione complessiva del SG, promuove la diffusione nell'organizzazione della consapevolezza dei requisiti del Committente e delle aspettative e bisogni delle parti interessate e coordina le attività e le risorse dedicate Gestione Qualità. In particolare, il DG:

- approva ed emette le disposizioni organizzative e le Procedure generali del SG;
- in sede di Riesame del Sistema, valuta i risultati, proponendo gli eventuali adeguamenti e miglioramenti, ed interviene nella definizione degli obiettivi annuali e degli indicatori per la qualità;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 6 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

RESPONSABILITÀ E FUNZIONI

Il **C.d.A.** nomina il **Direttore Generale** che ha la responsabilità operativa di realizzare la missione della Società.

In particolare, dal **Direttore Generale** dipendono direttamente le seguenti funzioni:


- Ufficio Comunicazione;
- Ufficio Gestione Cespiti;
- Ufficio Gestione Sede;
- Ufficio Segreteria Direzione;
- Staff Privacy e NIS2.

La Direzione Generale si avvale inoltre di quattro Sezioni:

- ✓ **Risorse Umane** si occupa della valorizzazione del capitale umano e delle relazioni industriali e welfare.
- ✓ **Cyber e CSIRT** definisce la strategia di cybersecurity della società in linea con gli obiettivi strategici regionali e delinea, mantiene e comunica le modalità e le linee guida inerenti alla gestione del rischio cyber, al monitoraggio continuo delle minacce, alla gestione delle vulnerabilità e alla risposta agli eventi di sicurezza informatica, in linea con le normative e le best practice di settore;
- ✓ **Compliance** assicura l'operatività e l'immagine aziendale dal punto di vista della correttezza delle procedure, dei regolamenti interni e del rispetto della legislazione nazionale e regionale nonché di norme private di sistema;
- ✓ **Affari giuridici e societari** cura le attività degli Organi Sociali e dei relativi adempimenti supportando il Consiglio di Amministrazione garantendo la gestione delle questioni di carattere giuridico, pre-contenzioso e contenzioso. Centralizza la funzione di governance e attuazione degli indirizzi aziendali in materia di protezione dati e coordina la rete interna di "designati privacy" presenti nelle varie Divisioni.

La società è organizzata in quattro Divisioni che dipendono direttamente dal Direttore Generale:


- ✓ **La Divisione Amministrazione e Finanza (DAF)** assicura la gestione dei processi di supporto al funzionamento della Società. La Divisione opera in logica di servizi offerti alle altre funzioni aziendali. Il Direttore della Divisione riporta al Direttore Generale. L'articolazione organizzativa della Divisione è per Uffici e Sezioni, dove la Sezione rappresenta il livello organizzativo delle funzioni di maggiore complessità e in particolare:
 - **Sezione Amministrazione e Finanza**, a cui afferiscono l'Ufficio Contabilità e Bilancio, l'Ufficio Fatturazione Attiva, l'Ufficio Contabilità del Personale e l'Ufficio Rendicontazione;
 - **Sezione Controllo di Gestione e SIA**, a cui afferiscono l'Ufficio Controllo di Gestione, l'Ufficio SIA, l'Ufficio Protocollo e Gestione Documentale e lo Staff revisione Contabile.
Riporta invece direttamente alla Direzione di divisione, senza coordinamento intermedio lo Staff Privacy e NIS2.
- ✓ **La Divisione Informatica e Telematica** è la struttura operativa che opera per:
 - Offrire supporto tecnico alla programmazione strategica regionale per lo sviluppo della Società dell'Informazione;
 - Realizzare Studi di fattibilità;
 - Sviluppare progetti info-telematici;
 - Gestire gare d'appalto, il loro monitoraggio e i collaudi;
 - Sviluppare software e sistemi;
 - Gestire direttamente servizi infotelematici.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 7 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Il Direttore della Divisione riporta al Direttore Generale. La Divisione, al fine di garantire una gestione equilibrata e trasparente delle attività, favorendo lo scambio di competenze e la crescita professionale all'interno delle strutture, è organizzata in due aree strategiche. Tale modalità organizzativa consente di mantenere una visione integrata delle funzioni e di assicurare coerenza e continuità operativa, valorizzando il contributo di ciascuna Sezione nel perseguimento degli obiettivi strategici della Divisione.

Le due aree sono:

- **Supporto strategico al Coordinamento dei Sistemi Applicativi:** contenitore logico che comprende le Sezioni focalizzate sulla progettazione e il governo dei sistemi applicativi regionali. Tale struttura è focalizzata sui sistemi applicativi a supporto dell'attività istituzionale-amministrativa Regionale con il compito specifico di supportare l'operato del direttore di divisione e coordinare e armonizzare le azioni delle singole strutture sottostanti, secondo le linee di indirizzo della direzione ed in funzione delle necessità espresse (o implicite) del socio Regione.
- **Supporto strategico al Coordinamento delle Infrastrutture Digitali:** raggruppamento logico composto da due Sezioni che, nell'ambito delle infrastrutture digitali, si occupano rispettivamente della gestione del Datacenter e dei servizi cloud, e della sicurezza IT, focalizzata sull'operation, relativa alle infrastrutture fisiche e virtuali gestite dalla Direzione, in cui si introdurrà una nuova struttura organizzativa che riporta direttamente al Direttore della Divisione e costituisce un Supporto al Coordinamento Strategico delle Infrastrutture Digitali.
- ✓ L'Area *Supporto strategico al Coordinamento dei Sistemi Applicativi* si compone di 5 Sezioni:
 - La **Sezione Sanità Digitale** cura lo sviluppo dei servizi infotelematici nell'ambito della Sanità in attuazione delle strategie e normative nazionali e regionali per la Sanità elettronica. È suo compito provvedere alla redazione dei progetti, alla gestione dei processi di acquisizione e delle gare d'appalto, al monitoraggio, al collaudo e accettazione delle forniture ed all'erogazione dei servizi infotelematici;
 - La **Sezione Sviluppo Soluzioni Applicative** gestisce i sistemi informativi verticali a rilevanza regionale nei settori di Sviluppo Economico, Formazione e Lavoro, Welfare, Mobilità, Agroalimentare, Turismo e Beni Culturali, Finanza e Patrimonio, Territorio e Ambiente. Opera in coordinamento con le strutture regionali e le altre amministrazioni locali, rispettando le linee guida nazionali e la normativa regionale sulla Transizione Digitale. La Sezione si concentra sulla modellazione dei processi, programmazione e progettazione, affidando al mercato l'implementazione e la gestione delle soluzioni applicative, che utilizzano piattaforme e servizi trasversali regionali, sperimentando eventualmente prototipi innovativi.
 - La **Sezione Servizi Trasversali** si occupa di fornire servizi trasversali funzionali all'implementazione del Piano Triennale di Riorganizzazione Digitale.
 - La **Sezione Valorizzazione Territoriale** si occupa della produzione di servizi digitali, gestendo le richieste di digitalizzazione provenienti dai Dipartimenti regionali responsabili del territorio.
 - La **Sezione Coordinamento Territoriale per il Digitale**.
- ✓ L'Area *Supporto strategico al Coordinamento delle Infrastrutture Digitali* si compone di 2 Sezioni:
 - La **Sezione Datacenter-Cloud** applica la strategia regionale di razionalizzazione dei Datacenter della PA, centralizzando applicazioni e sistemi informativi di ASL, Agenzie pubbliche e altri Enti locali sul Datacenter regionale. Gestisce l'infrastruttura IT, lo sviluppo dei servizi Cloud Computing e delle reti di comunicazione, promuovendo l'evoluzione dell'architettura infrastrutturale con sistemi di elaborazione, storage, backup e strumenti software per la gestione di rete e sicurezza. È responsabile della qualificazione del servizio Cloud secondo regolamenti AgID e strategie nazionali.
 - La **Sezione IT Security** è responsabile dell'implementazione, gestione e presidio delle misure di sicurezza informatica a tutela delle infrastrutture digitali e dei servizi ICT gestiti dalla Direzione IT,

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 8 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

in coerenza con gli indirizzi strategici aziendali e nel rispetto delle normative e delle certificazioni di riferimento. La Sezione contribuisce alla salvaguardia della continuità operativa, dell'integrità e della disponibilità dei servizi digitali regionali, garantendo l'efficacia dei controlli tecnici e organizzativi in ambito di cybersecurity. Opera in coordinamento con le altre Sezioni della Divisione e in raccordo con la Sezione Cyber e CSIRT della Direzione Generale, per gli aspetti di governo, monitoraggio e risposta agli incidenti.

Riportano invece direttamente alla Direzione di divisione, senza coordinamento intermedio i seguenti uffici:

- **Competence Center Qualità del Software;**
- **Ufficio Segreteria di Direzione;**
- **Ufficio PMO;**
- **Staff Servizio di Conservazione.**

- ✓ **La Divisione Assistenza Tecnica** è la struttura operativa che offre Supporto alla programmazione strategica regionale nel campo dell'innovazione e assistenza tecnica alla PA regionale nella definizione, attuazione, monitoraggio, verifica e controllo degli interventi.

Il Direttore della Divisione riporta al Direttore Generale.

La Divisione è organizzata in una Sezione:


- **Sezione di Organismo Intermedio** assicura funzioni di Organismo Intermedio, nell'accezione della programmazione regionale, per la gestione di alcuni regimi di aiuto compresi tra gli interventi previsti nei Piani Operativi regionali, incluse le linee di incentivi alle imprese in ricerca e innovazione dei programmi comunitari, nonché per l'attuazione degli interventi connessi allo sviluppo sul territorio dei Servizi di E-government in attuazione dell'Agenda Digitale Puglia 2020, che non rientrano nella categoria di interventi "in regime d'aiuto". La Sezione fornisce supporto tecnico-gestionale on site alle Direzioni regionali e ai Responsabili di Asse o Linea per lo svolgimento delle attività connesse alla fase attuativa della programmazione regionale e garantisce assistenza alla certificazione delle dichiarazioni di spesa in conformità alle procedure di rendicontazione comunitaria relative agli interventi previsti dalla programmazione regionale. Alla Sezione afferiscono i seguenti uffici:
 - **Ufficio Controlli;**
 - **Ufficio Gestione;**
 - **Ufficio Monitoraggio.**

- ✓ **La Divisione SarPULIA** svolge funzione di centrale di committenza regionale in quanto soggetto aggregatore regionale (art. 9 D.L. 66/2014 convertito con modificazioni dalla L. 89/2014). Essa svolge le seguenti funzioni:

- Stazione Unica Appaltante Regionale;
- Centrale di Acquisto Territoriale;
- eProcurement per le PA della regione Puglia;
- Assistenza all'uso dei servizi;
- Customer care.

La Divisione SarPULIA svolge le seguenti attività:

- stipula di convenzioni quadro di cui all'art. 26 della legge 23 dicembre 1999 n. 488 e accordi quadro di cui all'art. 59 del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163;
- Gestisce sistemi dinamici di acquisizione ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163;
- Gestisce le procedure di gara, svolgendo le attività ed i servizi di stazione unica appaltante ai sensi del D.P.C.M. 30 giugno 2011, procedendo all'aggiudicazione del contratto;
- Cura la gestione dell'albo dei fornitori on line di cui al regolamento regionale 11 novembre 2008, n.22;
- Assicura lo svolgimento delle attività di committenza ausiliarie ai sensi della Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014 sugli appalti pubblici;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 9 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- Assicura la continuità di esercizio, sviluppo e promozione del servizio telematico denominato EmPULIA.

Il Direttore della Divisione riporta al Direttore Generale. La divisione è organizzata in 4 Sezioni e 3 Uffici di Staff:

- **Sezione Centralizzazione delle Committenze:** gli Uffici afferenti assicurano, per ambito di competenza (forniture, servizi, lavori), la progettazione delle iniziative di acquisto inserite nella programmazione del Soggetto Aggregatore (fatta eccezione delle iniziative farmaci-vaccini e quelle di ambito ICT, gestite in uffici afferenti alla Sezione Contratti). L'attività di progettazione delle iniziative comprende l'istituzione e il coordinamento dei Tavoli Tecnici, la definizione della strategia di gara e la predisposizione della documentazione tecnica necessaria all'indizione della gara (progetto di acquisto). Alla Sezione afferiscono inoltre lo studio di nuovi modelli di procurement e di partnership pubblico-privato per la fornitura di servizi e prodotti ad alto tasso di innovazione.
- **Sezione Gare:** ha il compito di sovrintendere e curare lo svolgimento della fase di affidamento delle procedure di gara di competenza del Soggetto Aggregatore, nonché di gestire gli elenchi di operatori economici e il Sistema Dinamico di Acquisizione Farmaci. La Sezione coordina il complesso di attività correlate alla fase di affidamento, dalla predisposizione degli atti di gara e della documentazione amministrativa necessaria all'indizione della gara fino all'aggiudicazione (esclusa quindi la successiva fase di contrattualizzazione /convenzionamento degli aggiudicatari). La Sezione collabora con le altre strutture del Soggetto Aggregatore nell'espletamento dell'iter amministrativo delle procedure di gara, relativamente ai processi di acquisto aggregati/centralizzati, compresi quelli svolti in qualità di SUA, dall'acquisizione dei documenti di base dagli enti convenzionati/Regione Puglia, alla redazione di tutti gli atti amministrativi necessari per l'espletamento delle stesse (disciplinare di gara e suoi allegati) oltre che per coordinare gli aspetti tecnici e amministrativi degli appalti. Inoltre, la sezione fornisce il supporto amministrativo ai RUP di InnovaPuglia per le procedure sottosoglia comunitaria, presidiando i relativi adempimenti e fornisce supporto per il corretto utilizzo degli strumenti di procurement del MEPA.
- **Sezione Contratti:** gli Uffici afferenti alla Sezione, per ambito di competenza:
 - garantiscono la gestione, l'andamento e l'esecuzione dei contratti e delle convenzioni quadro stipulate dal Soggetto Aggregatore;
 - curano la gestione, l'analisi, il monitoraggio ed il controllo dell'andamento delle forniture in contratto/convenzione nonché l'espletamento degli adempimenti e obblighi di legge di competenza;
 - effettuano il monitoraggio e producono report periodici sullo stato di avanzamento dei contratti/convenzionamenti, con particolare riferimento ai consumi e alle disponibilità residue;
 - collaborano con i RUP affinché le forniture previste siano erogate conformemente alle modalità contrattualmente previste.


Nell'ambito delle Convenzioni, il Responsabile di Sezione o i componenti della Sezione possono assumere il ruolo di Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Lato gestione di contratti/convenzioni, le attività comprendono:

- gestione di tutte le fasi dell'iter di contrattualizzazione/convenzionamento;
- gestione delle istanze degli operatori economici di aggiornamento dei prodotti/prezzi;
- analisi casistiche dei reclami per valutazione applicazione di penali;
- gestione degli aspetti amministrativi dei contratti/convenzioni quali ad esempio variazioni;
- soggettive, sospensione, proroghe temporali, estensioni dei massimali, ecc.

Lato monitoraggio di contratti/convenzioni, le attività comprendono:

- predisposizione di reportistica direzionale sull'andamento dei contratti/convenzioni;
- costante aggiornamento ed alimentazione dei dati inerenti ai contratti/convenzioni (fornitori, prezzi, scadenze, ecc.);
- analisi dell'utilizzo delle convenzioni da parte degli Enti aderenti;
- verifica congruità dei consumi rispetto ai fabbisogni espressi dagli Enti;
- monitoraggio sulla qualità delle forniture/servizi erogati.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 10 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- **Sezione eProcurement** assicura:

- la continuità di esercizio, lo sviluppo e la promozione del servizio telematico denominato EmPULIA (L.r. n. 37, art. 20) e ne salvaguarda l'utilizzo ottimale da parte dell'utenza;
- cura la progettazione, lo sviluppo e la continuità operativa dei sistemi informativi a supporto delle attività del Soggetto Aggregatore;
- garantisce l'interoperabilità dei sistemi informativi del Soggetto Aggregatore con i servizi e le banche dati esterne (es. Osservatorio regionale dei contratti pubblici, PDND/ANAC, MOSS, Portale Soggetti Aggregatori, ecc.);
- supporta le fasi di attivazione delle Convenzioni.

Riportano invece direttamente alla Direzione di divisione, senza coordinamento intermedio i seguenti uffici:

- **Ufficio PMO (Program Management Office);**
- **Ufficio Segreteria di Direzione;**
- **Staff Privacy e NIS2.**

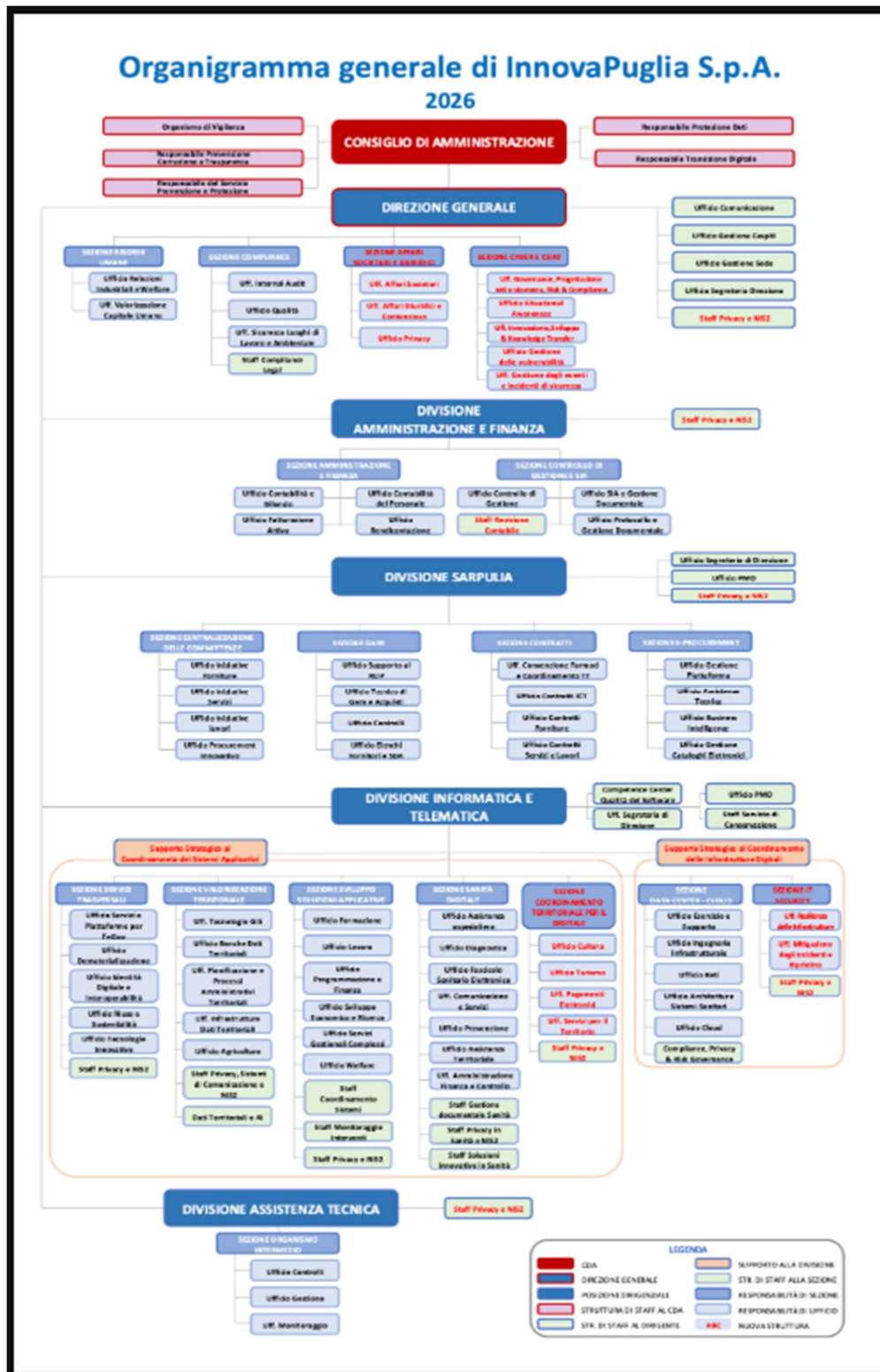



Fig. 1 – Organigramma di InnovaPuglia S.p.A. al 30.01.2025

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-5 Ed. III - Rev.: I PAG. 12 di 12
Sez. 5	LEADERSHIP	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Ogni Direzione, per quanto concerne la qualità ha le responsabilità relative ai requisiti specifici definiti nel seguito ed inoltre, in generale:

1. assicura il raggiungimento degli obiettivi della qualità per quanto di competenza, pianificando, attuando e valutando i propri processi produttivi e di servizio, definendo compiti e responsabilità interne, partecipando alle attività interfunzionali ecc.;
2. definisce le esigenze di aggiornamento tecnologico e professionale, tenendo conto delle proprie necessità operative e delle aspettative dei singoli e le presenta alle funzioni competenti (PR e DG).

I **Responsabili dei Sistemi di Gestione** (RSG) hanno la responsabilità e l'autorità necessaria per assicurare la gestione ed il funzionamento corretto ed efficace dei SG.

Essi dipendono in via diretta:

- dal Responsabile della Sezione Compliance per quanto riguarda il sistema di gestione della qualità (ISO 9001);
- dalla Direzione IT per quanto riguarda tutti i sistemi di gestione specifici in ambito IT (ISO/IEC 20000-1, ISO 22301, ISO 27001).

In particolare, i RSG:

1. progettano il Sistema di Gestione e coordinano la preparazione del Manuale e degli altri documenti di sistema; approvano ed emettono le Procedure e le Istruzioni operative; gestiscono tutta la documentazione del Sistema di Gestione; conservano le RegISTRAZIONI di carattere generale;
2. verificano e garantiscono la conformità dei processi alle disposizioni dei SG e verificano l'esito delle azioni correttive derivanti dalle visite ispettive interne;
3. coordinano l'attuazione dei programmi di miglioramento;
4. coordinano e verificano l'attuazione dei piani di addestramento del personale dei SG;
5. mantengono i rapporti con i rappresentanti dei Sistemi di Gestione dei Committenti e Fornitori e con gli Organismi di Certificazione.

I RSG, inoltre, in occasione dei riesami periodici del SG, sintetizzano per la Direzione, i risultati delle valutazioni della qualità dei processi anche attraverso la redazione di opportuni rapporti (per esempio i Rapporti di Gestione dei Servizi IT a cura del Responsabile del Sistema di Gestione dei servizi IT), e analizzano le cause delle anomalie proponendo le azioni di miglioramento, i mezzi e gli indici di valutazione ed eventuali modifiche del sistema.

Documenti di Riferimento

PRQ GEN 17 - Identificazione esigenze delle parti interessate

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MDQ-6 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 6
Sez. 6	PIANIFICAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

Sez. 6 PIANIFICAZIONE

INDICE DELLA SEZIONE

- 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità
- 6.2 Obiettivi per la Qualità, per la Gestione dei Servizi IT e per la Continuità Operativa e pianificazione per il loro raggiungimento
- 6.3 Pianificazione delle modifiche

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MDQ-6 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 6
Sez. 6	PIANIFICAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

InnovaPuglia S.p.A. considera i fattori rilevanti di contesto e le esigenze delle parti interessate rilevanti per assicurare livelli di servizio conformi alle specifiche ed in conformità alla norma ISO 9001, alla norma ISO/IEC 20000-1 e alla norma ISO 22301.

Fra i fattori di contesto vengono presi in considerazione sia fattori esterni che altri fattori interni, così come descritto alla sez. 4.1

Le parti interessate per InnovaPuglia S.p.A. sono non solo i committenti, ma anche dipendenti, fornitori, Socio unico, consulenti e collaboratori, così come meglio descritto alla sez. 4.2.

In particolare, il coinvolgimento, la consapevolezza e la motivazione di tutte le persone che operano nella Società è elemento fondante per ottenere ed accrescere i risultati desiderati, migliorare il sistema e prevenire effetti indesiderati.

I rischi e le opportunità vengono identificati con una valutazione del rischio per garantire il raggiungimento dei risultati attesi e del miglioramento continuo. Un approccio di gestione del rischio è sviluppato e le azioni per trattare i rischi sono determinate e pianificate. In particolare, i RSG pianificano le azioni per affrontare rischi e trarre vantaggio dalle opportunità, definendo le modalità di attuazione e valutazione di efficacia di tali azioni. In particolare, conformemente alla procedura PRQ GEN 18 Questa valutazione si concentra su:

- a) identificare i rischi che possono incidere sul raggiungimento degli obiettivi di qualità, di gestione dei servizi IT e della continuità operativa;
- b) prevenire o ridurre gli impatti indesiderati sulla qualità, sulla gestione dei servizi IT e sulla continuità operativa causati da tali rischi;
- c) fornire contributi per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità, del Sistema di gestione dei Servizi IT e del Sistema di gestione della continuità operativa.

Nell'ambito di un processo di gestione del rischio, vengono determinati vari rischi, relativi all'organizzazione stessa, come struttura e cultura, ma anche condizioni di mercato e concorrenza; l'impossibilità di poter adempiere ad esigenze di servizio, ad esempio a causa di condizioni naturali, di problemi legati alla catena logistica o di problemi finanziari; coinvolgimento di terze parti, ad esempio in situazioni di esternalizzazione in cui i fornitori forniscono o erogano servizi (o parte di essi). L'impatto e la probabilità di questi rischi sono determinati in relazione ai sistemi di gestione e ai clienti. Basato sul criterio di accettazione del rischio e sulla propensione al rischio, l'organizzazione determina l'approccio per trattare questi rischi. Questa determinazione è fatta con una certa regolarità o in risposta a cambiamenti di contesto.

La gestione del rischio all'interno dei sistemi di gestione è strettamente allineata al quadro di gestione dei rischi dell'organizzazione per garantire definizioni e trattamenti che siano coerenti. Possibili azioni di trattamento del rischio possono includere:

- a) evitare il rischio adottando misure per evitarlo, ad esempio autorizzando solo personale autorizzato a scaricare software su tutti i dispositivi mobili di proprietà dell'azienda;
- b) considerare il rischio come un'opportunità, nel caso in cui si preveda un effetto positivo come, ad esempio, l'aumento delle entrate corrispondente ad un aumento repentino della domanda di un servizio;
- c) ridurre il rischio rimuovendone la fonte, modificando la probabilità che il rischio si verifichi o riducendone l'impatto, ad esempio correggendo una vulnerabilità sull'asset del servizio;
- d) trasferire o condividere il rischio con una terza parte disposta ad accettarlo, ad esempio quando è una terza parte a gestire parzialmente il servizio che costituisce un rischio;
- e) accettare il rischio valutandone le conseguenze stabilendone l'accettabilità; si tratta di una decisione del top management adeguatamente documentata per riferimenti futuri.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MDQ-6 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 6
Sez. 6	PIANIFICAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

I rischi sono anche considerati specificamente come input per i processi di continuità del servizio e di sicurezza delle informazioni (consultare la sezione MDQ-8).

6.2 Obiettivi per la Qualità, per la Gestione dei Servizi IT e per la Continuità Operativa e pianificazione per il loro raggiungimento

Gli obiettivi della qualità, della gestione dei servizi IT e della continuità operativa esplicitano gli indirizzi generali della Politica in risultati da conseguire entro tempi definiti per l'organizzazione complessiva e per le diverse Direzioni e Funzioni. A questo scopo, gli Organi di governo, il Presidente ed il Direttore Generale, all'inizio di ogni anno, o con periodicità più ravvicinate in funzione di particolari circostanze e condizioni, stabiliscono gli obiettivi, possibilmente quantitativi e misurabili tramite un sistema di indicatori specifici per le singole Direzioni, Servizi ed Uffici e riesaminati di volta in volta sulla base della loro capacità discriminante. (sez. 9.3).

La definizione degli obiettivi (e degli indicatori associati) si basa essenzialmente sui risultati del SG, sulle previsioni di sviluppo di attività, processi, tecnologie, evoluzione del territorio e della normativa tecnica e legale applicabile ai processi e prodotti e, in generale, della Società.

In occasione dei riesami del SG, RSG ed il Direttore Generale valutano lo stato d'attuazione degli obiettivi, individuano le cause degli eventuali scostamenti dagli obiettivi prefissati e tra i valori misurati e quelli previsti degli indici e definiscono le opportune azioni di miglioramento o le necessità di correzioni e modifiche del SG.

I risultati delle azioni decise per il conseguimento degli obiettivi sono nuovamente riesaminati dopo i tempi di esecuzione prefissati.

Diffusione degli obiettivi stabiliti deve essere data a tutto il personale aziendale, in modo che tutti possano contribuire al raggiungimento degli stessi.

6.3 Pianificazione delle modifiche

La pianificazione delle modifiche dei sistemi di gestione, nell'ambito di InnovaPuglia S.p.A., costituisce parte integrante del riesame degli stessi sistemi di gestione; pertanto, essa viene discussa e approvata nell'ambito delle «Riunioni Riesame della Direzione» di cui al p.to 9.3.

Le necessità di miglioramento, modifica ed estensione dei sistemi di gestione o di miglioramento ed adeguamento dei processi, evidenziate dai Riesami e definite come obiettivi, una volta approvate dal Direttore Generale, diventano l'input per la pianificazione da parte delle funzioni competenti (Dirigenti di Divisione, Responsabili di sezione, ecc.).

I RSG sono responsabili del controllo dell'attuazione dei Piani e del mantenimento della conformità dei sistemi di gestione alle norme in caso di modifica, totale o parziale del sistema stesso.

InnovaPuglia S.p.A. crea, implementa e mantiene un **Piano di Gestione del Servizio** che riflette la politica di gestione del servizio, obiettivi e requisiti del servizio (o dei servizi se più di uno).

Lo scopo di questa attività è descrivere il design della gestione del servizio.

Input chiave per il **Piano di Gestione del Servizio** (oltre a politiche di gestione del servizio) includono obiettivi di gestione del servizio, strategia aziendale e requisiti del servizio.

L'organizzazione comunica il piano agli interessati.

Il piano viene rivisto regolarmente, almeno una volta all'anno, e, se necessario, aggiornato per adeguarsi al cambiamento delle esigenze aziendali, dei requisiti dei clienti o delle priorità dell'organizzazione.

I contenuti del **Piano di Gestione del Servizio** includono o si riferiscono a quanto segue:

- a) l'ambito dei servizi, ad es. i nomi dei servizi o dei gruppi di servizi nell'ambito del sistema di gestione;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MDQ-6 Ed. III - Rev.: I PAG. 4 di 6
Sez. 6	PIANIFICAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

- b) limitazioni note che possono influire sul sistema di gestione e sui servizi, ad es. il personale dell'organizzazione potrebbe avere una disponibilità limitata a supportare i servizi al di fuori dell'orario di ufficio;
- c) obblighi e come questi si applicano al sistema di gestione e alle politiche. Questi obblighi, che sono vitali dal punto di vista del diritto e dell'aggiornamento continuo perché influiranno la progettazione del sistema di gestione e dei servizi, saranno utilizzati dall'asset management e dalla gestione della sicurezza delle informazioni. Gli obblighi includono:
 - politiche organizzative, ad es. politiche finanziarie, politiche dell'architettura tecnica;
 - altri standard applicabili, ad es. ISO/IEC 27001, schemi non ISO;
 - requisiti legali e regolamentari, ad es. leggi sulla protezione dei dati, normative di settore;
 - requisiti contrattuali tipici o specifici, ad es. penalità di servizio.
- d) autorità e responsabilità individuate come necessarie a supporto del sistema di gestione e dei servizi;
- e) le risorse, comprese le risorse umane, finanziarie, tecniche e informative, necessarie a supportare il sistema di gestione ed i servizi;
- f) rapporti di lavoro con altri soggetti coinvolti nel ciclo di vita del servizio, come ad esempio fornitori interni o esterni, comprese le modalità di gestione di tali rapporti;
- g) tecnologia utilizzata a supporto del sistema di gestione e dei servizi, quali tecnologie di comunicazione, sistemi, strumenti di gestione dei servizi e altre tecnologie;
- h) l'approccio alla misurazione dell'efficacia del sistema di gestione e dei servizi nonché l'auditing del sistema di gestione, reportistica sui risultati del servizio e miglioramento del sistema di gestione e dei servizi;
- i) gli obiettivi di gestione del servizio.

I rischi e le opportunità che potrebbero causare un aggiustamento del piano vengono identificati, valutati e gestiti sia inizialmente che nell'ambito del miglioramento continuo del sistema di gestione e dei servizi.

Il **Piano di Gestione del Servizio** è anche progettato per spiegare come possono essere conseguiti gli obiettivi concordati e i requisiti di servizio. Nel caso non sia possibile il loro conseguimento il piano include anche le modalità di attuazione delle azioni correttive per raggiungere gli obiettivi e migliorare il sistema di gestione e i servizi.

Le attività oggetto del **Piano di Gestione del Servizio** sono integrate con altre attività di pianificazione al fine di fornire i servizi e raggiungere gli obiettivi di gestione del servizio.

InnovaPuglia S.p.A. documenta il **Piano di Gestione del Servizio**, inclusi i riferimenti ad altri documenti rilevanti.

Il top management è responsabile della creazione e del mantenimento del piano di gestione del servizio. La responsabilità è data al personale appropriato nell'organizzazione per creare, rivedere e mantenere il piano di gestione del servizio in collaborazione con altri soggetti e ruoli che devono essere coinvolti.

InnovaPuglia S.p.A. crea, implementa e mantiene **Piani per la Continuità Operativa**, i quali contengono:

- a) dettagli sulle azioni che i team intraprendono per:
 - I. continuare o recuperare attività prioritarie entro le tempistiche predeterminate;
 - II. monitorare l'impatto di un'interruzione e la risposta dell'organizzazione;
- b) riferimenti alle soglie predefinite e al processo per l'attivazione della risposta;
- c) procedure per garantire l'erogazione dei prodotti/servizi alla capacità concordata;
- d) dettagli per gestire le immediate conseguenze di un'interruzione, che prestino la dovuta attenzione:
 - I. al benessere degli individui;
 - II. alla prevenzione di ulteriori perdite o indisponibilità di attività prioritarie;
 - III. all'impatto sull'ambiente.

In particolare, ciascun Piano include:

- a) scopo, campo di applicazione e obiettivi;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MDQ-6 Ed. III - Rev.: I PAG. 5 di 6
Sez. 6	PIANIFICAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

- b) ruoli e responsabilità del team che attua il piano;
- c) azioni per attuare le soluzioni;
- d) informazioni di supporto necessarie per attivare (inclusi i criteri per l'attivazione), operare, coordinare e comunicare le azioni del team;
- e) interdipendenze interne ed esterne;
- f) requisiti in termini risorse;
- g) requisiti per il reporting;
- h) un processo per la disattivazione.

Ciascun piano è utilizzabile e disponibile nel momento e presso il sito in cui lo stesso sia necessario.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MDQ-6 Ed. III - Rev.: I PAG. 6 di 6
Sez. 6	PIANIFICAZIONE	ISO 9001 ISO IEC 20000-1 ISO 22301

Documenti di Riferimento

- PRQ GEN 18 – Esecuzione Analisi del contesto ed analisi dei rischi;
- PIANO GestSCI - Piano di Gestione del Servizio.
- PIANO CO – Piano di Continuità Operativa

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Sez. 7 SUPPORTO

INDICE DELLA SEZIONE

- 7.1 Risorse
 - 7.1.1 Generalità
 - 7.1.2 Persone (SGQ)
 - 7.1.3 Infrastruttura (SGQ)
 - 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi (SGQ)
 - 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione (SGQ)
 - 7.1.6 Conoscenza organizzativa (SGQ)
- 7.2 Competenza
- 7.3 Consapevolezza
- 7.4 Comunicazione
- 7.5 Informazioni Documentate
 - 7.5.1 Generalità
 - 7.5.2 Creazione e Aggiornamento
 - 7.5.3 Controllo delle Informazioni Documentate
 - 7.5.4 Modalità di riferimento alla certificazione. Uso del certificato e del marchio
- 7.6 Conoscenza (SMS)

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

Allo scopo di perseguire il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione, la Direzione di InnovaPuglia S.p.A., assicura che il SG aziendale disponga sempre di risorse valide e commisurate agli obiettivi da conseguire.

Trattasi, in particolare, di risorse umane ed intellettuali, di infrastrutture tecniche e logistiche di risorse economico-finanziarie e di ambienti di lavoro adeguati alle attività svolte.

In ogni caso, trattasi di risorse adeguate ad accrescere la soddisfazione del Socio committente e del territorio nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni.

Le risorse fondamentali per lo svolgimento di qualsiasi attività di servizio possono comprendere:

- a) risorse umane, ad es. direzione, personale coinvolto nella gestione del SG, dei servizi e della continuità operativa e personale per progettare, implementare e gestire il SG;
- b) risorse tecniche, ad es. Sistemi e strumenti informatici a supporto dei processi, dei servizi e della continuità operativa nell'ambito di applicazione del SG, per raccogliere la misurazione del servizio, per riferire sulle prestazioni e per comunicare con clienti e altre parti;
- c) informazioni, ad es. i dettagli dei requisiti concordati del cliente, la gestione del servizio dell'organizzazione, obiettivi, politiche e procedure di gestione dei servizi e politiche e procedure per la continuità operativa;
- d) risorse finanziarie, inclusi fondi per progetti e fondi per il funzionamento del SG e la consegna di Servizi.

Il processo di gestione di tutte le risorse tecniche della società viene accentrato nelle funzioni del Direttore Generale che, in tal senso, può considerarsi come il responsabile del processo di gestione delle risorse. Egli, quindi, in tale veste, assume la responsabilità di coordinare l'addestramento di tutti i dipendenti, e di sovrintendere sul corretto mantenimento delle infrastrutture dell'azienda.

Nel corso dei riesami periodici da parte della direzione, di cui al p.to 9.3, vengono compiute valutazioni circa la giusta determinazione di risorse.

Relativamente al personale a cui affidare le verifiche ispettive interne della qualità, della gestione dei servizi IT e della continuità operativa, si precisa che tale attività viene affidata a funzioni aziendali adeguatamente qualificate a fronte di specifica formazione ricevuta.

7.1.2 Persone (SGQ)

Tutti gli addetti che operano in InnovaPuglia S.p.A., a vario livello e con differenti modalità possono influire sulla qualità in genere, sulla qualità dei servizi IT e sulla quella della continuità operativa, sia per via diretta che indiretta.

Per tali motivi è stata istituita un'accurata attività di gestione delle risorse umane che viene estesa a tutto il personale, sia di responsabilità che di semplice operatività.

La gestione del personale da destinare alle attività contrattualizzate è attuata in modo coordinato dal "Comitato di Direzione" formato dal Direttore Generale e dai Direttori di Divisione.

Il Comitato ottimizza l'impiego delle risorse professionali assegnandole alle specifiche Direzioni e validando collegialmente le decisioni di ogni Direttore che gestisce direttamente le attività:

- assegnando le responsabilità di Commessa o Progetto o Servizio;
- definendo la ripartizione dei carichi di lavoro delle Commesse e Progetti o di gestione dei Servizi;
- pianificando dinamicamente, in funzione delle necessità e dei carichi di lavoro, l'assegnazione del personale alle attività in corso ed il miglioramento e la valorizzazione delle competenze professionali.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

InnovaPuglia S.p.A. ha provveduto ad identificare per ogni responsabile aziendale il profilo professionale occorrente per ricoprire ruoli di responsabilità e non; in particolare le caratteristiche del personale impiegato nelle funzioni di responsabilità aziendali sono:

Responsabile Sistema di Gestione

- Competenza sui Sistemi Qualità;
- Competenza sui Sistemi di Gestione dei Servizi IT;
- Competenza sulla Continuità Operativa;
- Conoscenza approfondita delle norme della Serie ISO 9000;
- Conoscenza approfondita delle norme della Serie ISO/IEC 20000-1;
- Conoscenza approfondita della norma ISO 22301;
- Conoscenza approfondita di tutte le aree aziendali;
- Conoscenze circa la gestione dei processi e di analisi del rischio;
- Conoscenza delle procedure di lavoro;
- Capacità di relazioni con personale interno;
- Capacità di coordinamento risorse;
- Autorità e carisma;
- Conoscenze gestionali d'impresa;
- Capacità di analisi e di sintesi;
- Abilitazione per la conduzione di verifiche ispettive interne;
- Oggettività ed imparzialità nella valutazione degli esiti;
- Capacità di analisi, di sintesi e di reporting;
- Laurea magistrale in discipline tecniche;
- Esperienza di almeno 5 anni nella funzione.

L'organizzazione individua le competenze richieste per ciascun ruolo a supporto del SG, dei servizi IT e della continuità operativa. Questa analisi include istruzione, formazione, abilità ed esperienza.

Resp. Sistema Prevenzione e Protezione

- Competenza delle normative in tema sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Conoscenza approfondita di tutte le aree aziendali;
- Conoscenze di tutti i possibili rischi e delle inerenti misure preventive;
- Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento in discipline tecniche;
- Esperienza di almeno 3 anni nella funzione.

Direttore di Divisione

- Competenza tecnica;
- Massima precisione;
- Riservatezza;
- Equilibrio di comportamento in servizio;
- Conoscenza delle procedure di lavoro;
- Capacità di relazione;
- Capacità di coordinamento risorse;
- Autorità e carisma;
- Conoscenze gestionali d'impresa;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 4 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- Capacità di analisi e di sintesi;
- Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente.

Resp. Sezioni e Uffici

- Massima precisione;
- Riservatezza;
- Equilibrio di comportamento in servizio;
- Conoscenza delle procedure di lavoro;
- Gestione ordinata degli archivi Capacità di coordinare squadre di lavoro;
- Capacità di analisi e di sintesi;
- Abilità e rapidità di pensiero;
- Diploma di scuola secondaria superiore o cultura equivalente.

7.1.3 Infrastruttura (SGQ)

La direzione aziendale, in relazione alla tipologia di servizi resi, ha messo a disposizione tutti gli ausili tecnologici e strumentali utili alla conduzione dei processi secondo gli standard qualitativi propri del SG aziendale.

È compito dei vari responsabili fornire suggerimenti e proposte utili ad assicurarne la costante efficienza delle attività.

Tutte le apparecchiature ed infrastrutture di apporto sono rintracciabili attraverso opportune identificazioni (dall'acquisto alle certificazioni) e sono definite le modalità di conservazione degli stessi.

A proposito di infrastruttura per i servizi cloud, inclusi nel campo di applicazione, si considera la categoria di Infrastructure-as-a-Service (IaaS). Questa è la categoria di servizi cloud in cui le funzionalità offerte sono di tipo infrastrutturale. Tali funzionalità consentono al fruitore del servizio erogato da InnovaPuglia S.p.A. di disporre autonomamente in modo programmatico di risorse infrastrutturali (quali, ad esempio, risorse computazionali, spazio di salvataggio dati e funzionalità di rete). Un servizio cloud di tipo Infrastructure-as-a-Service (IaaS) viene erogato tramite l'infrastruttura del servizio cloud.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi (SGQ)

L'adeguamento compiuto di InnovaPuglia S.p.A. a tutti i requisiti legislativi in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro, garantisce che tutti gli ambienti di lavoro siano pienamente rispettosi della sicurezza dei lavoratori impiegati.

La sede di InnovaPuglia SpA è all'interno del Parco Scientifico e Tecnologico e dispone di una superficie occupata di oltre 23.000 mq, adibiti a uffici, laboratori, aule per corsi, sale per convegni e riunioni, centri di elaborazione dati, centri di diffusione di documentazione, una biblioteca, servizi di mensa e bar, infermeria ecc.; di questi circa 2.500 mq sono destinati ad ospitare l'Incubatore del Parco per le imprese in fase d'avviamento.

Tutti gli ambienti sono conformi alla normativa applicabile (DL 81/08 e norme di riferimento per la sicurezza del lavoro ecc.), il cui rispetto è assicurato dal Responsabile della Sicurezza (RSPP) e sono adeguatamente attrezzati con stazioni di lavoro basate su PC e servizi di trasmissione dati e posta elettronica ed Internet per ciascun dipendente; inoltre, i laboratori, le aule e le sale per le riunioni e conferenze sono dotate di attrezzature e servizi di videoconferenza e videofonia. In Fig. 5 è schematizzato il lay-out dell'insediamento.

Le attrezzature e strumentazioni specialistiche dei laboratori (stazioni di sviluppo ecc.) e dei servizi per gli utenti sono acquisite in funzione delle necessità delle attività da sviluppare e sono affidate a responsabili individuati all'interno del gruppo di lavoro.

L'assistenza agli utenti interni ed esterni e la manutenzione dei sistemi informatici è assicurata da un servizio interno, che opera secondo quanto definito da procedure interne e mantiene registrazioni degli interventi eseguiti, o fatti eseguire all'esterno, e dei loro risultati (verifiche funzionali, collaudi ecc.).

La strumentazione più critica (per costo e funzione) è coperta da una assicurazione che ne garantisce la riparazione (o la sostituzione in caso di guasto non riparabile).

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 5 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

La gestione degli impianti tecnici e degli ambienti di lavoro (uffici, aule, sale, laboratori, servizi ecc.) è affidata ad una Società esterna, compresa nella Lista dei Fornitori Qualificati, dotata di proprio personale continuamente in sede.

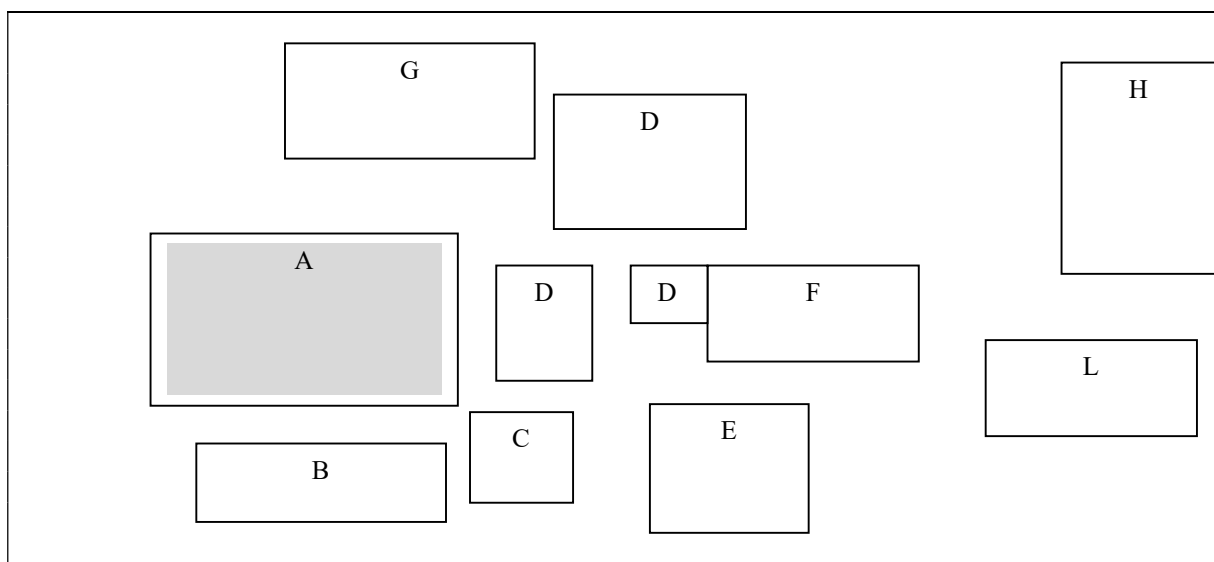


Fig. 5- Insediamento

Legenda

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| A - Laboratori tecnologici ed uffici/Centro Elaborazione Dati | B - Palazzina uffici di Direzione, Servizi ecc. | C - Palazzina Biblioteca |
| D - Centro Congressi - Bar - Mensa | E - Aule | F - Palazzina uffici |
| G - Palazzina uffici e laboratori | H - Incubatore, imprese esterne | L - ARPA |

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione (SGQ)

Ogni servizio da realizzare per il Committente è sottoposto al controllo monitorando e misurando le caratteristiche tecniche e funzionali, verificandone la conformità alle specifiche di progetto ed ai requisiti del Committente e convalidando i risultati dei controlli e delle verifiche effettuate durante il ciclo di sviluppo e prima della consegna.

In linea generale, i servizi del sistema di gestione, avendo una prevalenza di caratteristiche immateriali, non richiedono prove e misure di laboratorio, ma solo prove di tipo funzionale, eventualmente effettuate su prototipi o sistemi sperimentali, e simulazioni.

È definibile, invece, un processo generale di "taratura del servizio" che consiste per esempio in indagini sul grado di soddisfacimento dei bisogni del Committente effettuate per verificare l'efficacia degli strumenti e dei metodi di controllo messi in atto (questionari, parametri di valutazione, liste di controllo, registrazioni della qualità, ecc.).

Il **Piano della Qualità** o il **progetto di dettaglio** definiscono le fasi in cui devono essere controllate, provate e verificate le caratteristiche di prestazione e di qualità, con i relativi metodi di valutazione, gli strumenti di misura, i criteri d'accettazione e con l'indicazione delle registrazioni di qualità da effettuare. I criteri d'accettazione sono definiti in funzione di parametri oggettivi o soggettivi da valutare, dipendenti dal tipo di prodotto/servizio e sono concordati con il Committente. I criteri d'accettazione concordati sono resi espliciti nel contratto per evitare possibili contestazioni.

Il servizio oggetto della fornitura non è rilasciato, se non dopo aver subito i controlli prescritti, eseguiti con metodi, strumenti o apparecchiature in buono stato di manutenzione e taratura e, comunque, con mezzi conformi all'impiego previsto. In tutti i casi la conformità dei mezzi di monitoraggio e misurazione è documentata e verificata periodicamente dalle funzioni competenti o dai RSG.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 6 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Eccezioni sono ammissibili in casi d'urgenza o per l'impossibilità di effettuare i controlli, ma devono essere giustificate dal Responsabile di Progetto e devono essere approvate dai RSG; in ogni caso, l'assenza o la mancanza di completezza delle verifiche finali o gli eventuali risultati negativi relativi alla verifica di una o più caratteristiche del prodotto o servizio devono essere comunicate al Committente per la sua accettazione scritta.

La responsabilità dei controlli iniziali, "in process" e finali è generalmente affidata al Responsabile di Progetto; il collaudo o la verifica e validazione finali sono eseguiti con la collaborazione del RQP e, nei casi critici, sotto la responsabilità dei RSG. Le registrazioni dei risultati delle misure e controlli effettuati sono conservate a cura del RQP e sono controllate periodicamente dai RSG in occasione degli audit interni. Anche se il prodotto/servizio richiede controlli effettuabili solo presso il Committente, il controllo è identificato, eseguito e registrato nello stesso modo dei controlli interni.

Nelle Sezioni settoriali del Manuale, nelle Procedure e nelle Istruzioni operative specifiche sono definiti in dettaglio i tipi di monitoraggi e misurazioni che vengono eseguiti, insieme ai metodi e strumenti impiegati ed ai criteri di accettazione.

7.1.6 Conoscenza organizzativa (SGQ)

L'Organizzazione genera e mantiene conoscenza organizzativa, patrimonio immateriale ma fondamentale per la corretta, efficace ed efficiente gestione dei propri processi. La conoscenza organizzativa è connessa ma distinta da quella delle Persone che in esso operano. In particolare, la conoscenza organizzativa della Società può essere divisa in due classi:

1. La conoscenza organizzativa esplicita, che fa riferimento ad informazioni documentate sia di origine interna (per esempio documenti e registrazioni di sistema qualità) che di origine esterna (per esempio norme tecniche);
2. La conoscenza organizzativa tacita, generalmente patrimonio delle persone, non formalizzata in informazioni documentate ma necessaria o utile alla gestione dei processi.

L'Organizzazione ha determinato i requisiti di conoscenza necessari ai propri processi, con diverse modalità formali (per esempio le Matrici delle Responsabilità che definiscono il livello di qualificazione delle persone) ed informali (per esempio l'affiancamento nel periodo iniziale di inserimento di una persona).

L'Organizzazione attua azioni utili a rendere esplicita per quanto possibile anche la conoscenza tacita senza appesantirne la gestione formale, per esempio creando procedure e istruzioni scritte.

7.2 Competenza

La gestione delle risorse umane, strumentali, infrastrutturali ed ambientali è impegno costante della Direzione, per garantire il livello di qualità richiesto mediante la messa a disposizione di risorse sufficienti ed adeguate alle attività in corso ed il loro potenziamento e miglioramento in funzione dell'evoluzione dei bisogni interni e delle richieste da parte del Socio Committente e del territorio.

La gestione del personale da destinare alle attività contrattualizzate è attuata in modo coordinato dal "Comitato di Direzione" formato dal Direttore Generale e dai Direttori di Divisione.

Il Comitato ottimizza l'impiego delle risorse professionali assegnandole alle specifiche Direzioni e validando collegialmente le decisioni di ogni Direttore che gestisce direttamente le attività:

1. assegnando le responsabilità di Commessa o Progetto o di Servizio IT o di Continuità Operativa;
2. definendo la ripartizione dei carichi di lavoro delle Commesse e Progetti e dei Servizi IT o di Continuità Operativa;
3. pianificando dinamicamente, in funzione delle necessità e dei carichi di lavoro, l'assegnazione del personale alle attività in corso ed il miglioramento e la valorizzazione delle competenze professionali.

Esistono attività aziendali che necessitano di un adeguato livello di addestramento del personale che le svolge; tale addestramento, se di tipo tecnico, deve essere specificatamente rivolto agli addetti alla produzione.

L'addestramento di tipo generico sui temi della qualità, della sicurezza e delle metodologie di ottimizzazione dei servizi, della comunicazione e dell'organizzazione aziendale, viene peraltro rivolto a tutti i responsabili di Servizio o di Ufficio.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 7 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

In relazione ad assunzione di nuovo personale da destinare ad attività di servizio di InnovaPuglia S.p.A., si rende sempre necessario fornire al personale nuovo assunto un accettabile livello di istruzione e perizia specificatamente ai processi ai quali egli sarà destinato.

A tal scopo, i nuovi assunti vengono, a cura del responsabile di Servizio o di Ufficio di riferimento, avviati ad un addestramento pratico di tipo "training on the job", svolto nel corso della quotidiana attività lavorativa in affiancamento agli operatori già esperti nell'esecuzione dell'attività.

In ogni caso tutti i dipendenti sono coinvolti da un'attività di addestramento che essi ricevono periodicamente sui temi della Qualità, del IT Service management, della Sicurezza, della Continuità Operativa e degli altri schemi di compliance (Anticorruzione, Trasparenza, privacy, ecc.).

Considerando che l'addestramento e la formazione del personale sono un fattore molto importante per la professionalità delle risorse interne dell'azienda, InnovaPuglia S.p.A. verifica costantemente la necessità di pianificare interventi formativi per le proprie risorse anche e soprattutto in relazione alle competenze da fornire al personale che a vario livello, direttamente o indirettamente, con il suo operato condiziona la qualità del servizio reso.

Gestione delle attività di addestramento

La gestione dell'addestramento in azienda ricade sul Responsabile dell'Ufficio Valorizzazione del Capitale Umano che annualmente, sulla base dei requisiti richiesti per ogni funzione, sulla base delle competenze necessarie da fornire al personale in relazione ai requisiti di qualifica per i vari progetti in essere e sulla base del personale a disposizione, redige, in collaborazione con la D.G., un piano di addestramento che descriva il tipo di intervento formativo previsto.

La registrazione delle sessioni di addestramento avviene sempre a cura della funzione Valorizzazione del Capitale Umano, facendo uso di uno specifico modulo.

Nel corso dell'attività lavorativa, nel corso delle verifiche ispettive interne e nel corso delle Riunioni per il Riesame della Direzione, viene periodicamente verificata l'efficacia degli interventi di addestramento; tale verifica viene eseguita sulla base di una serie di valutazioni che i responsabili di Ufficio o Sezione possono condurre in relazione ai risultati produttivi conseguiti.

A seguito di tali verifiche, sempre nel corso delle stesse riunioni di riesame della direzione, possono essere decise ulteriori azioni a perfezionamento dei percorsi formativi dei dipendenti (stage, affiancamenti on the job, ecc.).


L'area organizzativa che si occupa della formazione mantiene per ogni dipendente una scheda anagrafica riportante, oltre ai dati personali, anche la registrazione degli interventi formativi ricevuti nel periodo di permanenza presso InnovaPuglia.

7.3 Consapevolezza

Il personale di InnovaPuglia S.p.A. ha un grado di istruzione medio-alto e esperienza di lavoro in attività di alto contenuto tecnico o scientifico, spesso con funzioni di elevata responsabilità interna e verso l'esterno, in cui ha maturato la consapevolezza dell'importanza della corretta gestione della qualità. La maggioranza dei responsabili ha seguito corsi interni ed esterni, seminari e convegni sui metodi di gestione dei progetti e sulla qualità. La diffusa competenza ed esperienza del personale permette di gestire i processi in regime di sostanziale autocontrollo, continuamente supportato e periodicamente verificato dai processi di Gestione della Qualità, di Gestione dei Servizi IT e di Continuità Operativa.

Per mantenere vive ed aggiornate le competenze del personale e diffonderle ulteriormente, la Direzione cura la formazione e l'informazione del personale su tecnologie, metodi di gestione, qualità dei risultati ottenuti, obiettivi, definendo le esigenze di aggiornamento professionale e pianificando i percorsi formativi necessari per i singoli dipendenti.

La responsabilità della pianificazione annuale della formazione interna è dell'Ufficio Valorizzazione del Capitale Umano che a tale scopo raccoglie le esigenze specifiche delle Direzioni e le raccorda agli obiettivi di sviluppo della Società, affidando la realizzazione del piano alle strutture di competenza (Divisioni, GQ, Enti esterni ecc.).

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 8 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

La Divisione di afferenza della Sezione Risorse Umane conserva in un proprio archivio le "schede di registrazione della formazione" dei dipendenti che riportano i dati anagrafici, l'istruzione scolastica, la formazione aziendale, le esperienze lavorative, le competenze acquisite e le valutazioni di efficacia della formazione aziendale, le pubblicazioni, le partecipazioni a convegni ecc.

La pianificazione, progettazione, erogazione della formazione interna può essere affidata a strutture interne o ad Enti esterni secondo criteri di competenza tecnica e di economicità.

Le valutazioni di efficacia della formazione ricevuta dai dipendenti sono basate sulle valutazioni dei responsabili e dello stesso personale in formazione (indagini di soddisfazione) e mediante altri metodi e criteri definiti dalle Direzioni interessate (acquisizione di nuove capacità, miglioramento della qualità del lavoro e dei risultati ecc.).

La Direzione prevede momenti di sensibilizzazione del personale sul SG, sui servizi IT e sulla continuità operativa: per migliorare il proprio contributo nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

A supporto del SG, dei servizi IT e della continuità operativa, la sensibilizzazione è promossa dalla comunicazione su:

- a) la politica per la qualità, per la gestione del servizio IT e per la continuità operativa e come le attività del personale contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivi preposti;
- b) obiettivi misurabili a cui le persone contribuiscono, che sono monitorati e rendicontati a tal fine la consapevolezza è aumentata;
- c) il contributo di ciascuno all'efficacia del SG, dei servizi IT e della continuità operativa, ivi compresi i benefici di miglioramento delle prestazioni del SG;
- d) le implicazioni della non conformità al SG, alla politica per la qualità di gestione del servizio IT, alla politica per la continuità operativa e l'allineamento con obiettivi prefissati.

7.4 Comunicazione

Le attività di formazione del personale sulla qualità, sulla gestione dei servizi IT e sulla continuità operativa, le verifiche ispettive interne, le valutazioni ed analisi per il miglioramento, le attività di pianificazione costituiscono frequenti ed efficaci occasioni di trasmissione delle informazioni relative alla qualità per il personale operativo. La Direzione, inoltre, diffonde periodicamente l'informazione al personale sui risultati della qualità e sugli obiettivi di miglioramento mediante incontri "ad hoc" o comunicazioni scritte dalla Direzione.

In generale, la tempestività, interattività ed efficacia della comunicazione interna è assicurata dall'utilizzo diffuso e generalizzato dei sistemi di posta elettronica e di condivisione delle risorse informatiche in rete locale utilizzando come valido strumento comunicativo il portale web aziendale.

Esso costituisce un valido metodo al fine di veicolare ogni tipo di informazione sia verso l'esterno che verso l'interno attraverso una sezione intranet.

7.5 Informazioni Documentate

7.5.1 Generalità

Il Sistema di Gestione di InnovaPuglia S.p.A. è descritto e supportato da informazioni documentate strutturate nei seguenti documenti:

- **La Politica per la Qualità, per la Gestione dei Servizi IT e per la Continuità Operativa** (la cui gestione è stata illustrata al precedente punto 5.2)
- **Il Manuale:** esso contiene gli obiettivi, la struttura, le modalità gestionali e gli strumenti di valutazione del sistema per la gestione della qualità aziendale, di gestione dei servizi IT e della continuità operativa; costituisce un costante riferimento nell'applicazione del SG all'interno dell'azienda e finalizzato alla soddisfazione del committente.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 9 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Esso è preparato dai RSG, approvato dal DG ed è distribuito dopo che la direzione ha dato il suo benestare.

Il Manuale è distribuito dai RSG in modo nominativo e controllato, attraverso l'intranet aziendale; il tutto in accordo alla procedura PRQ-GEN 01 – Controllo dei documenti del Sistema Qualità.

L'emissione di una nuova versione del Manuale Qualità è effettuata dal Direttore Generale in accordo con i RSG che ne approvano il contenuto prima dell'entrata in vigore.

L'elenco completo delle procedure, delle istruzioni operative e dei documenti collegati è disponibile nell' Elenco Documenti.

Qui di seguito si riassumono in linea generale:

- **il Manuale della Qualità per l'erogazione dei Servizi Infotelematici (MQ SI):** le disposizioni definite in questa sezione adattano e specializzano i requisiti alle particolari caratteristiche ed esigenze di controllo dei processi di erogazione dei servizi infotelematici;
- **le Procedure Gestionali e Operative** si applicano alle diverse attività di InnovaPuglia S.p.A. Le procedure hanno inoltre lo scopo di identificare tutti i documenti utilizzati nelle diverse attività e specificarne le modalità di gestione. Le procedure sono documenti interni riservati che non possono essere trasmessi all'esterno dell'organizzazione senza autorizzazione scritta del Direttore Generale. Tali documenti vengono redatti dai RSG in conformità alla norma di riferimento e vengono verificati dai responsabili di funzione interessati e competenti per funzione per accertare la correttezza di quanto descritto e la conformità agli obiettivi e alle politiche definite dalla Direzione;
- **le Istruzioni Operative**, redatte per le attività a carattere tecnico. Possono essere predisposti documenti di supporto alle procedure operative con grado inferiore di formalizzazione che definiscono in modo dettagliato tutte le attività operative del Laboratorio che hanno influenza sulla qualità. Sono redatte con un diverso grado di dettaglio a seconda delle situazioni, della complessità del lavoro, delle prescrizioni tecniche previste dalle norme tecniche di prova e del livello di addestramento del personale coinvolto;
- **i Modelli di registrazione**, ovvero gli strumenti operativi atti a formalizzare la pianificazione, l'attuazione ed il controllo di tutte le attività previste dal SGQ.

Gli Altri Documenti, ovvero le registrazioni della qualità, tra i quali **l'Organigramma, Elenchi, Schemi, Schede, Planimetrie etc.**, a completamento e integrazione dei precedenti dai quali sono richiamati, redatti con l'obiettivo di completare e rendere più efficace la documentazione del Sistema.

La documentazione di registrazione della Qualità costituisce la prova obiettiva della efficacia del SG operante all'interno di InnovaPuglia S.p.A. e del grado di conformità dell'attività di produzione fornita.

- **accordo sul livello di servizio (SLA):** accordo documentato tra l'organizzazione e il cliente che identifica i servizi e le prestazioni concordate.

Nota: è anche possibile stabilire un accordo sul livello di servizio tra l'organizzazione e un fornitore esterno, un fornitore interno o un cliente che agisce come fornitore. (Fonte: ISO/IEC 20000-1:2018);

- **carta dei Servizi IT:** documento riepilogativo che traccia i servizi offerti da InnovaPuglia S.p.A.
- **catalogo dei Servizi (Service Catalog):** informazioni documentate sui servizi che un'organizzazione fornisce ai propri clienti. (Fonte: ISO/IEC 20000-1:2018);
- **piano di Gestione del Servizio** riflette la politica della qualità e di gestione del servizio IT, obiettivi e requisiti del servizio;
- **Piano di Continuità Operativa.**

Le registrazioni devono essere leggibili ed autentiche. Devono essere mantenute in modo tale che la successiva manipolazione delle registrazioni stesse sia proibita.

A tal fine, tutti i documenti devono avere una precisa collocazione nell'archivio Qualità detenuto dai RSG e devono essere eseguite le modalità di catalogazione previste in modo da permettere la correlazione tra le registrazioni di qualità ed il prodotto o l'attività cui la documentazione fa riferimento.

Le registrazioni devono garantire, oltre ad una pronta rintracciabilità, anche chiarezza nella leggibilità.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 10 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

In ogni caso, è previsto che le registrazioni possano essere generate e conservate in formato digitale. Inoltre, la conservazione deve avvenire in luoghi ove sia assicurato il buono stato di mantenimento e la prevenzione da danni, deterioramenti o smarrimenti. La responsabilità della gestione della conservazione ed archiviazione ricade sui RSG che, per eventuali problematiche inerenti alla sostituzione o il ripristino di alcuni documenti, informa il Direttore Generale per gli opportuni provvedimenti del caso.

I Documenti di origine esterna. I RSG sono, inoltre, responsabili dell'intera gestione dei documenti del sistema qualità di origine esterna all'azienda, ovvero di tutti i documenti che l'azienda stabilisce essere necessari per la pianificazione e l'operatività del proprio SG.

Tale documentazione comprende tutto lo scibile indispensabile all'Azienda per l'erogazione dei propri servizi/prodotti nel rispetto delle normative vigenti, nonché tutti gli adempimenti di legge e le rispettive scadenze che l'Azienda deve rispettare. Trattasi di Leggi dello stato o regionali, Norme di servizio o di Sistema di gestione, specifiche tecniche o protocolli operativi, buone prassi, linee guida, regolamenti, o, in generale di ogni altra normativa ufficiale afferente al SGQ, ovvero ai servizi erogati.

Tali documenti, ovvero i principali riferimenti, vengono archiviati a cura dei RSG, che oltre a mantenerne un elenco, hanno cura di tenerli costantemente aggiornati avvalendosi dei principali strumenti di informazione e comunicazione nonché del supporto dei Responsabili di Sezione, Servizio, Ufficio e di consulenze esterne. (Per i dettagli si rimanda alla PRQ-GEN 01 – Controllo dei documenti del Sistema Qualità"). In ogni caso una più esaustiva e sempre aggiornata raccolta di riferimenti tecnici e legislativi, in particolar modo a livello regionale, di utilità per i vari Servizi, è riportata ALL'INTERNO DEL PORTALE WEB AZIENDALE (<https://www.innova.puglia.it/web/guest/Atti-general?ul=1>).

7.5.2 Creazione e Aggiornamento

La gestione della documentazione comprende le fasi di progettazione e sviluppo, produzione e manutenzione dei dati e dei documenti. Ogni fase implica l'individuazione delle responsabilità di ogni addetto alle singole attività.

Prima dell'emissione, i documenti devono essere verificati ed approvati rispettivamente dal Responsabile G.Q. e dal Direttore Generale.

A tal fine, ogni documento riporta la firma del DG e la firma dei RSG che ne effettuano la verifica. Inoltre, è riportato anche lo stato di revisione del documento stesso e la natura delle modifiche eventualmente apportate al fine di evitare l'utilizzazione dei documenti non validi o superati.

Il sistema di controllo così predisposto, assicura che le edizioni dei documenti siano utilizzate nei luoghi ove gli stessi sono necessari per l'espletamento delle attività, al fine di una corretta applicazione del SG.

In particolare, onde assicurare massima efficacia nell'applicazione dei protocolli procedurali, i RSG assicurano che tutti i dipendenti siano coinvolti nella distribuzione controllata dei documenti di Sistema oltre che, evidentemente, nella conoscenza dei contenuti (da accertare nel corso delle verifiche ispettive interne). La procedura PRQ-GEN 01 – Controllo dei documenti del Sistema Qualità, meglio specifica le dettagliate azioni in merito.

7.5.3 Controllo delle Informazioni Documentate

Il controllo, inoltre, permette di verificare l'adeguatezza della documentazione utilizzata nei centri di emissione, rimuovendo eventuale documentazione non più valida o superata; il tutto attraverso la gestione controllata della documentazione di sistema che viene sempre resa disponibile nel corrente stato di revisione.

Oltre alla versione SW della documentazione i RSG devono mantenere un set completo ed approvato dalle funzioni aziendali; la documentazione cartacea obsoleta deve essere opportunamente conservata per almeno 5 anni in un archivio "storico" sia per motivi legali sia per motivi di conoscenza dei loro contenuti.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 11 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

I RSG devono predisporre un “elenco documenti” che registri la documentazione ed il suo stato di revisione. Infine, per una maggiore chiarezza, nel documento o negli allegati sarà riportata la natura della modifica effettuata. La stessa procedura PRQ-GEN 01 – Controllo dei documenti del Sistema Qualità, regola in modo più dettagliato la gestione delle modifiche della documentazione.

7.5.4 Modalità di riferimento alla certificazione. Uso del certificato e del marchio

L'utilizzo di riferimenti alla certificazione deve avvenire esclusivamente nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Generale dell'Ente di Certificazione (§ 8) e dalla relativa Guida all'uso dei marchi di certificazione. Tali regole disciplinano in modo puntuale le modalità di comunicazione e di impiego del marchio, al fine di evitare usi impropri o fuorvianti.

7.6 Conoscenza (SMS)

Lo scopo di questa attività è di rendere disponibile la conoscenza necessaria per assistere InnovaPuglia, i fornitori, i Clienti e gli utenti che contribuiscono al funzionamento del SG e dei servizi attraverso la condivisione di informazioni, la collaborazione e l'apprendimento.

Il corretto funzionamento del SG e dei servizi, come per esempio la gestione degli incidenti, dipende dalla disponibilità di documentazione e relativa conoscenza del personale che la utilizza e dalla sua accessibilità e disponibilità.

A tale proposito i supporti necessari alla conoscenza quali procedure, istruzioni operative, manuali d'uso, slide dei corsi, ecc. devono essere mantenuti sempre aggiornati al fine di garantirne l'adeguatezza e accuratezza ed essere di facile reperimento in caso di necessità impellenti.

Dove necessario, InnovaPuglia mette a disposizione il proprio patrimonio di conoscenze a coloro che gestiscono il SG e i servizi, comprese le altre parti coinvolte nel ciclo di vita del servizio, anche se esterne all'Organizzazione.


Gli elementi chiave della conoscenza da documentare possono includere definizioni di servizio, informazioni per il supporto del servizio (es. istruzioni, procedure, piani di continuità del servizio), il catalogo dei servizi, le procedure operative standard, gli errori noti e domande frequenti (FAQ).

La responsabilità per il mantenimento delle conoscenze dell'Organizzazione è affidata all'area organizzativa che si occupa della formazione la quale coordina l'identificazione delle fonti di conoscenza, le esigenze di conoscenza e le modalità di documentazione e relativo aggiornamento.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-7 Ed. III - Rev.: I PAG. 12 di 12
Sez. 7	SUPPORTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Documenti di riferimento


PRQ-GEN 01 – Controllo dei documenti del Sistema Qualità

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301


Sez. 8 ATTIVITÀ OPERATIVE

INDICE DELLA SEZIONE

- 8.1 Pianificazione e Controllo delle Operazioni
- 8.2 Gestione del Service Portfolio, Requisiti per i prodotti e i servizi e Analisi di impatto operativo e valutazione del rischio
 - 8.2.1 Erogazione dei Servizi (SMS)
 - 8.2.2 Comunicazione con il cliente (SGQ)
 - 8.2.3 Generalità (BCMS)
 - 8.2.4 Pianificazione dei Servizi (SMS)
 - 8.2.5 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi (SGQ)
 - 8.2.6 Analisi di impatto operativo (BCMS)
 - 8.2.7 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi (SGQ)
 - 8.2.8 Controllo delle Parti coinvolte nel Ciclo di Vita del Servizio (SMS)
 - 8.2.9 Valutazione del rischio (BCMS)
 - 8.2.10 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi (SGQ)
 - 8.2.11 Gestione del Catalogo dei Servizi (SMS)
 - 8.2.12 Gestione degli Asset (SMS)
 - 8.2.13 Gestione della Configurazione (SMS)
- 8.3 Relazione e Accordi (SMS)
 - 8.3.1 Generalità
 - 8.3.2 Gestione delle Relazioni Commerciali
 - 8.3.3 Gestione del Livello di Servizio
 - 8.3.4 Gestione dei Fornitori
- 8.4 Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi (SGQ)
 - 8.4.1 Generalità
 - 8.4.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo
 - 8.4.3 Input alla progettazione e sviluppo
 - 8.4.4 Controlli della progettazione e sviluppo
 - 8.4.5 Output della progettazione e sviluppo
 - 8.4.6 Modifiche della progettazione e sviluppo
- 8.5 Strategie e soluzioni per la continuità operativa (BCMS)
 - 8.5.1 Generalità
 - 8.5.2 L'identificazione di strategie e soluzioni
 - 8.5.3 La selezione di strategie e soluzioni
 - 8.5.4 Requisiti relativi alle risorse
 - 8.5.5 Attuazione delle soluzioni
- 8.6 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno (SGQ)
 - 8.6.1 Generalità
 - 8.6.2 Tipo ed estensione del controllo
 - 8.6.3 Informazioni ai fornitori esterni
- 8.7 Domanda e Offerta (SMS)
 - 8.7.1 Budgeting e Contabilità dei Servizi
 - 8.7.2 Gestione della Domanda
 - 8.7.3 Gestione della Capacità

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301


- 8.8 Piani e procedure per la continuità operativa (BCMS)
 - 8.8.1 Generalità
 - 8.8.2 Struttura di risposta
 - 8.8.3 Allerta e comunicazione
 - 8.8.4 Piani per la continuità operativa
 - 8.8.5 Recupero
- 8.9 Produzione ed erogazione dei servizi (SGQ)
 - 8.9.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi
 - 8.9.2 Identificazione e tracciabilità
 - 8.9.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni
 - 8.9.4 Conservazione
 - 8.9.5 Attività post-consegna
 - 8.9.6 Controllo delle modifiche
- 8.10 Progettazione, Creazione e Transizione dei Servizi (SMS)
 - 8.10.1 Gestione del Cambiamento
 - 8.10.2 Progettazione e Transizione del Servizio
 - 8.10.3 Gestione del Rilascio e della Distribuzione
- 8.11 Programma di esercitazione (BCMS)
- 8.12 Rilascio di prodotti e servizi (SGQ)
- 8.13 Risoluzione e Adempimento (SMS)
 - 8.13.1 Gestione degli Incidenti
 - 8.13.2 Gestione delle Richieste di Servizio
 - 8.13.3 Gestione dei Problemi
- 8.14 Valutazione della documentazione e della capacità per la continuità operativa (BCMS)
- 8.15 Garanzia del Servizio (SMS)
 - 8.15.1 Gestione della Disponibilità del Servizio
 - 8.15.2 Gestione della Continuità del Servizio
 - 8.15.3 Gestione della Sicurezza delle Informazioni
- 8.16 Controllo degli output non conformi (SGQ)

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.1 Pianificazione e Controllo delle Operazioni

La tabella di seguito rappresenta l'associazione dei requisiti delle due norme del SG adottata da InnovaPuglia S.p.A.:

Requisito Paragrafo Sezione 8	ISO IEC 22301:2019	Requisito Paragrafo Sezione 8	ISO IEC 20000-1:2018	Requisito Paragrafo Sezione 8	ISO 9001:2015
8.1	Pianificazione e Controllo delle Operazioni	8.1	Pianificazione e Controllo delle Operazioni	8.1	Pianificazione e Controllo delle Operazioni
8.2	Analisi di impatto operativo e valutazione del rischio	8.2	Gestione del Service Portfolio	8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi
8.2.1	Generalità	8.2.1	Erogazione dei Servizi	8.2.1	Comunicazione con il cliente
8.2.2	Analisi di impatto operativo	8.2.2	Pianificazione dei Servizi	8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi
8.2.3	Valutazione del rischio	8.2.3	Controllo delle Parti coinvolte nel Ciclo di Vita del Servizio	8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi
		8.2.4	Gestione del Catalogo dei Servizi	8.2.4	Modifiche ai requisiti dei prodotti e servizi
		8.2.5	Gestione degli Asset		
		8.2.6	Gestione della Configurazione		
8.3	Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi	8.3	Relazione e Accordi	8.3	Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi
8.3.1	Generalità	8.3.1	Generale	8.3.1	Generalità
8.3.2	L'identificazione di strategie e soluzioni	8.3.2	Gestione delle Relazioni Commerciali	8.3.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo
8.3.3	La selezione di strategie e soluzioni	8.3.3	Gestione del Livello di Servizio	8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo
8.3.4	Requisiti relativi alle risorse	8.3.4	Gestione dei Fornitori	8.3.4	Controlli della progettazione e sviluppo
8.3.5	Attuazione delle soluzioni			8.3.5	Output della progettazione e sviluppo
				8.3.6	Modifiche della progettazione e sviluppo
8.4	Piani e procedure per la continuità operativa	8.4	Domanda e offerta	8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
8.4.1	Generalità	8.4.1	Budget e Contabilità dei servizi	8.4.1	Generalità
8.4.2	Struttura di risposta	8.4.2	Gestione della Domanda	8.4.2	Tipo ed estensione del controllo
8.4.3	Allerta e comunicazione	8.4.3	Gestione della Capacità	8.4.3	Informazioni per i fornitori esterni
8.4.4	Piani per la continuità operativa				
8.4.5	Recupero				
8.5	Programma di esercitazione	8.5	Progettazione, Creazione e Transizione	8.5	Produzione ed erogazione dei servizi
		8.5.1	Gestione del Cambiamento	8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi
		8.5.2	Progettazione e Transizione dei Servizi	8.5.2	Identificazione e tracciabilità
		8.5.3	Gestione del Rilascio e della Distribuzione	8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni
				8.5.4	Preservazione
				8.5.5	Attività post-consegna
				8.5.6	Controllo delle modifiche

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 4 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.6	Valutazione della documentazione e della capacità per la continuità operativa	8.6	Risoluzione e Adempimento	8.6	Rilascio di prodotti e servizi
		8.6.1	Gestione degli Incidenti		
		8.6.2	Gestione delle Richieste di Servizio		
		8.6.3	Gestione dei Problemi		
		8.7	Garanzia del Servizio	8.7	Controllo degli output non conformi
		8.7.1	Gestione della Disponibilità del Servizio		
		8.7.2	Gestione della Continuità del Servizio		
		8.7.3	Gestione della Sicurezza delle Informazioni		

Le attività di pianificazione e la loro evoluzione sono documentate nella forma di piani, programmi o attività, linee temporali con relative dipendenze (come i diagrammi di Gantt). Il controllo della pianificazione operativa è documentato con report o grafici di monitoraggio.

Le autorità e le responsabilità sia di InnovaPuglia S.p.A., sia del cliente sono documentate e concordate contrattualmente.

Ciò premesso, l'implementazione del SG di InnovaPuglia S.p.A., come descritto nella Sezione 0 del presente Manuale, è basata su processi, in particolare, essi sono così distinti:

A. Processi di Gestione della Qualità, Gestione dei Servizi IT e Continuità Operativa

Ovvero i processi necessari a implementare e far funzionare i SG in allineamento con il piano di continuità operativa, il piano di gestione del servizio e altri piani (es. i piani per la gestione dei rischi) al fine di conseguire gli obiettivi di qualità, gestione dei servizi IT e continuità operativa oltre al rispetto dei requisiti dei servizi.

B. Processi PRIMARI

Ovvero processi che hanno diretta influenza sulla continuità operativa del servizio e sul servizio reso al committente inclusa la pianificazione, la progettazione, il miglioramento della delivery e della transizione dei servizi per garantire livelli di servizio definiti, il gradimento e la soddisfazione dei clienti.

C. Processi SECONDARI


Ovvero processi che non hanno diretta influenza sulla continuità operativa e sul servizio reso al committente e, conseguentemente, che hanno una scarsa rilevanza sul grado di soddisfazione dei servizi aziendali da parte del committente finale.

Il dettaglio dei processi per ogni categoria è il seguente:

A. Processi di Gestione della Qualità, di Gestione dei Servizi IT e di Continuità Operativa

- Gestione Non Conformità e Azioni Correttive;
- Esecuzione Audit Interni;
- Gestione Documentazione SG;
- Gestione Registrazione della Qualità e della Gestione dei Servizi IT;
- Gestione dell'addestramento;
- Riesame della Direzione;
- Monitoraggio del SG.

B. Processi PRIMARI

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 5 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- a) Erogazione di Servizi in qualità di Organismo Intermedio
- progettazione e attuazione del supporto alla programmazione regionale nella gestione di linee di incentivi alle organizzazioni pubbliche e private, nell'ambito dei programmi comunitari nel settore ICT;
- b) Erogazione di Servizi infotelematici
- realizzazione, manutenzione e gestione operativa delle componenti del sistema informativo della Regione Puglia e delle infrastrutture pubbliche di servizio alle PPAA ed ai cittadini;
 - conservazione di documenti informatici;
 - erogazione di Servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione in modalità IaaS.
- c) Erogazione dei Servizi di stazione unica appaltante, centrale di acquisto territoriale e stazione unica appaltante


C. Processi SECONDARI

- Acquisti beni e servizi;
- Servizi Commerciali;
- Qualifica Fornitori;
- Attività contabili-amministrative.

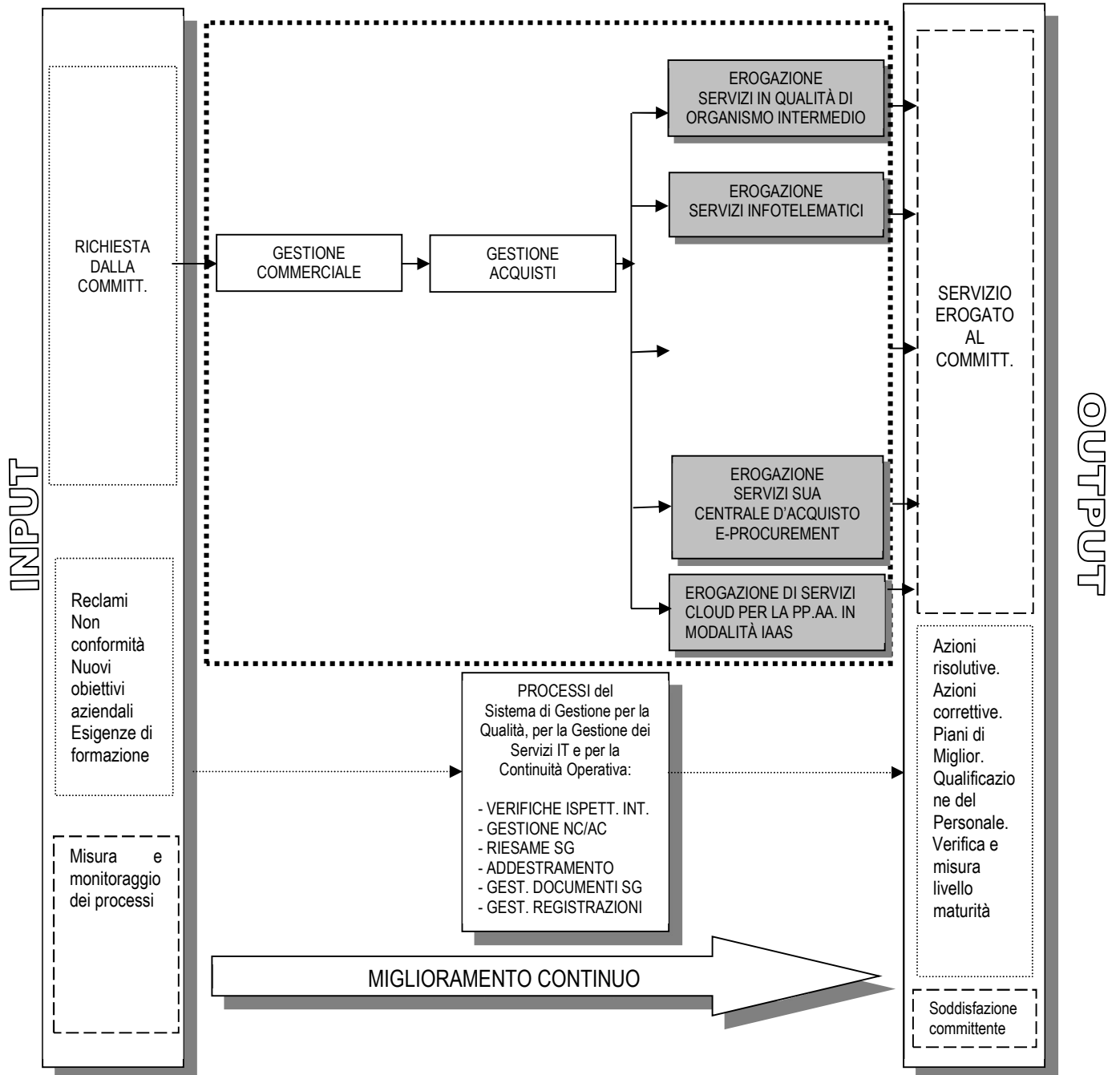
I processi sono regolamentati, in termini di modalità di esecuzione, di misura di monitoraggio e di parametri di processo, da specifiche procedure o istruzioni del SG o da sezioni del MDQ.


Nell'ambito di tali procedure, istruzioni o sezioni del manuale, ove possibile, sono anche indicate le modalità per la misura e il miglioramento degli stessi processi, ivi compresi gli indicatori relativi e gli strumenti per la loro misurazione.

Di seguito, pertanto, si riporta la **Mappa dei Processi di InnovaPuglia**, ovvero la rappresentazione grafica di come tutti i processi relativi all'erogazione dei servizi sono messi in correlazione tra di loro.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 6 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Mappa dei Processi di InnovaPuglia S.p.A.



	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 7 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.2 Gestione del Service Portfolio, Requisiti per i prodotti e i servizi e Analisi di impatto operativo e valutazione del rischio

8.2.1 Erogazione dei Servizi (SMS)

L'adozione del SG consente a InnovaPuglia S.p.A. di gestire le attività in modo coordinato. Il coordinamento si ottiene in particolare attraverso diversi aspetti del SG integrato, quali:

- a) la comunicazione tra tutte le parti interessate, a partire dall'impegno del top management ed estendendosi al personale quotidiano e alle interazioni con i clienti;
- b) integrazione delle informazioni relative al servizio tra i processi, come la gestione della configurazione, la gestione degli incidenti, la gestione delle modifiche e la gestione dei problemi;
- c) attività coordinate ed eseguite da tutte le parti incentrate sul raggiungimento degli obiettivi di gestione del servizio, degli obiettivi del servizio e sulla fornitura di valore;
- d) InnovaPuglia S.p.A. per il service delivery ha quindi definito:
 - o procedure per consentire il coordinamento e l'esecuzione delle attività di erogazione dei servizi;
 - o relazioni periodiche sulle misurazioni del servizio ed evidenza del raggiungimento degli obiettivi del servizio.

Le responsabilità per l'erogazione del servizio sono in genere attribuite al Service Owner o al gestore del Servizio o al gestore del Livello di Servizio, che può supervisionare un gruppo di Servizi correlati.

8.2.2 Comunicazione con il cliente (SGQ)

Le azioni di relazione esterna con Socio-Committente ed altri soggetti esterni sono considerate come normali attività lavorative per le quali è necessaria l'ottimizzazione delle variabili tempo, informazione, risorse e risultati. L'ottimizzazione di queste variabili è razionalizzata da regole che ne garantiscono la qualità.


Le azioni di relazione esterna impegnano tutta l'organizzazione, secondo i diversi livelli di responsabilità, con le seguenti modalità:

- i RSG sono autorizzati a mantenere rapporti con i rappresentanti del Committente per quanto concerne il controllo della qualità;
- le informazioni sui servizi ed attività di InnovaPuglia S.p.A. sono normalmente diffuse attraverso mezzi informativi autorizzati dalla Direzione (sito web di InnovaPuglia relazione esterna, presentazioni in convegni, conferenze, seminari) o per opera dell'Ufficio Comunicazione Istituzionale;
- i reclami e le lamentele da parte del Socio-Committente sono immediatamente registrati, notificati alla Direzione competente ed esaminati dal personale responsabile e dai RSG allo scopo di risolvere le eventuali non conformità dei processi; anche le altre informazioni di ritorno dal Committente sono registrate per le valutazioni successive ed elaborate a cura delle Direzioni competenti (analisi della soddisfazione del Committente, individuazione ed analisi di esigenze emergenti, prevenzione dei problemi, capitalizzazione del know-how ecc.); in sede di audit interno, le registrazioni dei reclami e delle informazioni di ritorno dal Committente sono riesaminati dai RSG per verificare l'esito delle eventuali azioni correttive e per impostare i programmi di miglioramento. Qualora richiesti, i Reclami e la loro gestione sono resi disponibili agli Enti di Certificazione e Accredia.

8.2.3 Generalità (BCMS)

L'adozione del SG consente a InnovaPuglia S.p.A. di:

- implementare e mantenere processi sistematici per l'analisi dell'impatto operativo (Business Impact Analysis) e per valutare i rischi di un'interruzione;
- riesaminare l'analisi di impatto operativo e la valutazione dei rischi a intervalli prestabiliti e a fronte di cambiamenti significativi sia all'interno dell'organizzazione, sia al suo esterno nel contesto in cui opera.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 8 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.2.4 Pianificazione dei Servizi (SMS)

La pianificazione inizia con la raccolta dei requisiti di servizio, compresi quelli dei clienti, di InnovaPuglia S.p.A. e delle altre parti interessate. La pianificazione dei servizi si applica ai servizi esistenti, nuovi servizi e servizi che devono essere modificati o ritirati. I requisiti di servizio sono documentati in modo che possano essere concordati e richiamati da attività successive al ciclo di vita, ad esempio Livello di Servizio gestione o gestione del cambiamento. I requisiti di servizio possono includere prestazioni, sicurezza, disponibilità, Livello di Servizio, obblighi legali e normativi e altri requisiti pertinenti al servizio.

I servizi nell'ambito del SG possono essere raggruppati ed essere conosciuti come **Portafoglio di Servizi** (Service Portfolio). Lo scopo del Service Portfolio è fornire un set di Servizi completo che favorisca il bilanciamento tra investimento IT e i risultati di business attesi. Il **Service Portfolio** governa a sua volta tre entità, che sono:

- il Service Catalogue, parte del Service Portfolio resa visibile agli utenti e clienti, che fornisce l'elenco ben strutturato, chiaro ed organizzato dei Servizi pronti ad essere erogati;
- la Service Pipeline, comprendente tutti i **Servizi** che sono in fase valutativa e di sviluppo per una specifica area aziendale, un cliente, o un particolare scenario di mercato. La Pipeline è indicativa per la crescita futura dell'azienda;
- I Retired Services, ossia quella parte di **Servizi** che vengono ritirati per essere, in fase successiva, dismessi.

La pianificazione del servizio include la documentazione delle seguenti informazioni:

- a) requisiti di servizio (cfr. paragrafo successivo);
- b) criticità dei servizi e loro dipendenze o sovrapposizioni.

Le attività di pianificazione e allineamento sono di natura strategica e prendono in considerazione le esigenze delle varie parti interessate coinvolte nel ciclo di vita del Servizio. L'autorità per poter prendere decisioni in questo ambito deve essere quindi chiaramente assegnata, per esempio a un responsabile del Portafoglio di Servizi o responsabile del Servizio e approvata dal top management.

8.2.5 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi (SGQ)

La specificazione chiara e completa dei requisiti del servizio da erogare è il primo passo essenziale per ottenere e garantire la qualità della relazione con il Committente. Affinché i requisiti del Committente, con le condizioni e vincoli definiti nei contratti, siano analizzati e definiti correttamente e senza ambiguità, i RSG richiedono che venga effettuato il riesame dei requisiti del servizio offerto o oggetto di contratto, prima che il contratto sia stipulato.

Nel diagramma di Fig. 6, è illustrato il processo di relazione con il Committente per l'acquisizione dei contratti di fornitura di servizi.


I requisiti e le condizioni da determinare con chiarezza nei contratti sono di varia natura:

- le caratteristiche tecniche del servizio, le modalità di consegna, le eventuali attività di assistenza e manutenzione previste;
- le condizioni economiche: costi, prezzi e tariffe applicabili, modalità di pagamento e rendicontazione dei costi;
- i requisiti impliciti, solitamente non precisati dal richiedente, ma necessari per lo sviluppo e l'utilizzo efficiente del servizio;
- i vincoli di ordine legale e normativo obbligatori o di riferimento (per esempio, i requisiti di sicurezza, i vincoli di protezione dei "dati sensibili", le norme tecniche applicabili ecc.);
- le condizioni determinate da regole e consuetudini del Committente (orari, sedi, procedure ecc.).

8.2.6 Analisi di impatto operativo (BCMS)

InnovaPuglia implementa un processo di analisi di impatto operativo al fine di determinare le priorità e i requisiti per la continuità operativa. Il processo definito all'interno del documento **BIA** definisce:

- la tipologia d'impatto e i criteri di valutazione pertinenti al contesto;
- le attività che sostengono l'erogazione di prodotti e servizi;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 9 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- l'arco temporale entro cui gli impatti di un mancato recupero delle attività diventerebbero inaccettabili per l'organizzazione;
- le tempistiche di priorità entro i tempi identificati in base alle quali recuperare le attività ad un livello minimo accettabile specificato;
- le risorse necessarie al supporto delle attività prioritarie;
- le dipendenze, fornitori e partner inclusi e le interdipendenze tra le attività prioritarie.

8.2.7 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi (SGQ)

L'attività di riesame di ogni documento che impegni la Società nei riguardi del Committente ha lo scopo di verificarne ed approvarne il contenuto.

Sulla base dei documenti e delle informazioni acquisite anche mediante sopralluoghi e colloqui con il Committente, i responsabili tecnici competenti sono incaricati di effettuare le analisi tecniche ed economiche, definendo o verificando gli elementi essenziali per:

- pianificare l'attività e determinare i costi, i tempi di esecuzione, la disponibilità di risorse interne o esterne, gli approvvigionamenti da effettuare ecc.;
- specificare l'insieme dei requisiti del servizio da erogare al Committente, comprensivo dei requisiti impliciti e cogenti;
- predisporre l'offerta tecnico-economica con la documentazione per il Committente.

Il Dirigente della struttura incaricata, con il supporto delle funzioni tecniche e di GQ, effettua il riesame dell'offerta per verificare che tutti i requisiti siano chiaramente specificati e che la fattibilità tecnica ed economica della realizzazione sia stata valutata correttamente.

Se il riesame dell'offerta è positivo, la Direzione competente approva l'offerta e la trasmette al responsabile della Sezione Amministrazione e Finanza. Quest'ultimo identifica, e conserva la documentazione di offerta in un Archivio Proposte, e sottopone l'offerta alla firma del Direttore Generale per l'invio al Committente.

Se la proposta è accettata, l'Ufficio Contratti di riferimento (o Ufficio Acquisti), è incaricato dal responsabile della Sezione Amministrazione e Finanza di predisporre la documentazione contrattuale.


Prima di sottoporre il contratto ed i suoi allegati alla firma del Rappresentante Legale (o suo delegato), il Dirigente responsabile della realizzazione ed il responsabile della Sezione Amministrazione e Finanza, esegue il riesame dei documenti contrattuali allo scopo di:

- verificare che tutti i requisiti del servizio e le condizioni commerciali e normative del contratto siano definiti con completezza e chiarezza e che siano stati comunicati e concordati con il Committente, almeno verbalmente (gli accordi verbali devono comunque essere registrati);
- risolvere preventivamente ogni difformità o scostamento tra le specifiche di servizio riportate nell'offerta e le specifiche definite nel contratto;
- predisporre quanto necessario, ed in particolare le risorse di personale e gli strumenti, affinché durante tutte le fasi successive sia assicurato il rispetto dei termini contrattuali.

In caso di richiesta di modifiche della documentazione di offerta o di contratto, il responsabile dell'Ufficio Contratti di riferimento (o Ufficio Acquisti) invia i documenti da modificare, insieme agli elementi di analisi che motivano la richiesta, alle funzioni competenti prima delle firme di approvazione delle registrazioni dei riesami.

L'Ufficio Contratti di riferimento (UC), dopo le firme di accettazione delle parti, registra il contratto, assegnandogli un codice identificativo della Commessa per la rintracciabilità, e conserva nell'Archivio Contratti, un fascicolo comprendente tutta la documentazione (eventuali verbali dei riesami, originale del contratto o convenzione, allegati tecnici ecc.); infine, distribuisce copie della documentazione pertinente alle Direzioni interessate ed al responsabile della funzione Controllo di Gestione per le attività di produzione e di controllo di gestione, rispettivamente.


Le modifiche intervenute in fase contrattuale o anche successivamente alla firma del contratto sono approvate formalmente dalle parti interessate, dopo un ulteriore riesame effettuato dalle Direzioni competenti per verificare che le modifiche non abbiano effetti negativi sulle altre parti già sviluppate del prodotto o servizio. Le modifiche approvate sono registrate,

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 10 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

identificate ed archiviate insieme ai documenti contrattuali dalla Sezione Contratti che provvede anche a trasferire al personale interessato la documentazione emendata in modo che i tecnici possano riferirsi sempre alle ultime versioni dei requisiti di prodotto o servizio.

I fascicoli che raccolgono la documentazione dei contratti sono conservati nell'archivio dell'UC per la durata delle attività oggetto dei contratti. Alla chiusura del contratto registrazioni e documenti contrattuali sono conservati in archivio per almeno altri tre anni e, comunque, per il periodo richiesto dalle leggi e regolamenti applicabili, affinché sia rintracciabile in caso di necessità (reclami, contestazioni, ecc.). Alla fine di tale periodo i documenti sono conservati nell'Archivio storico del UC.

L'Istruzione Operativa IOQ GEN 01 riporta i dettagli dell'intero processo di relazione con il committente, rappresentato nella Fig. 6 seguente.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 11 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Per quanto attiene invece al convenzionamento con Enti o Soggetti Pubblici per accedere ai servizi di e-Procurement o di SUA (stazione unica appaltante), la procedura di riferimento è la PRQ SAR 01.

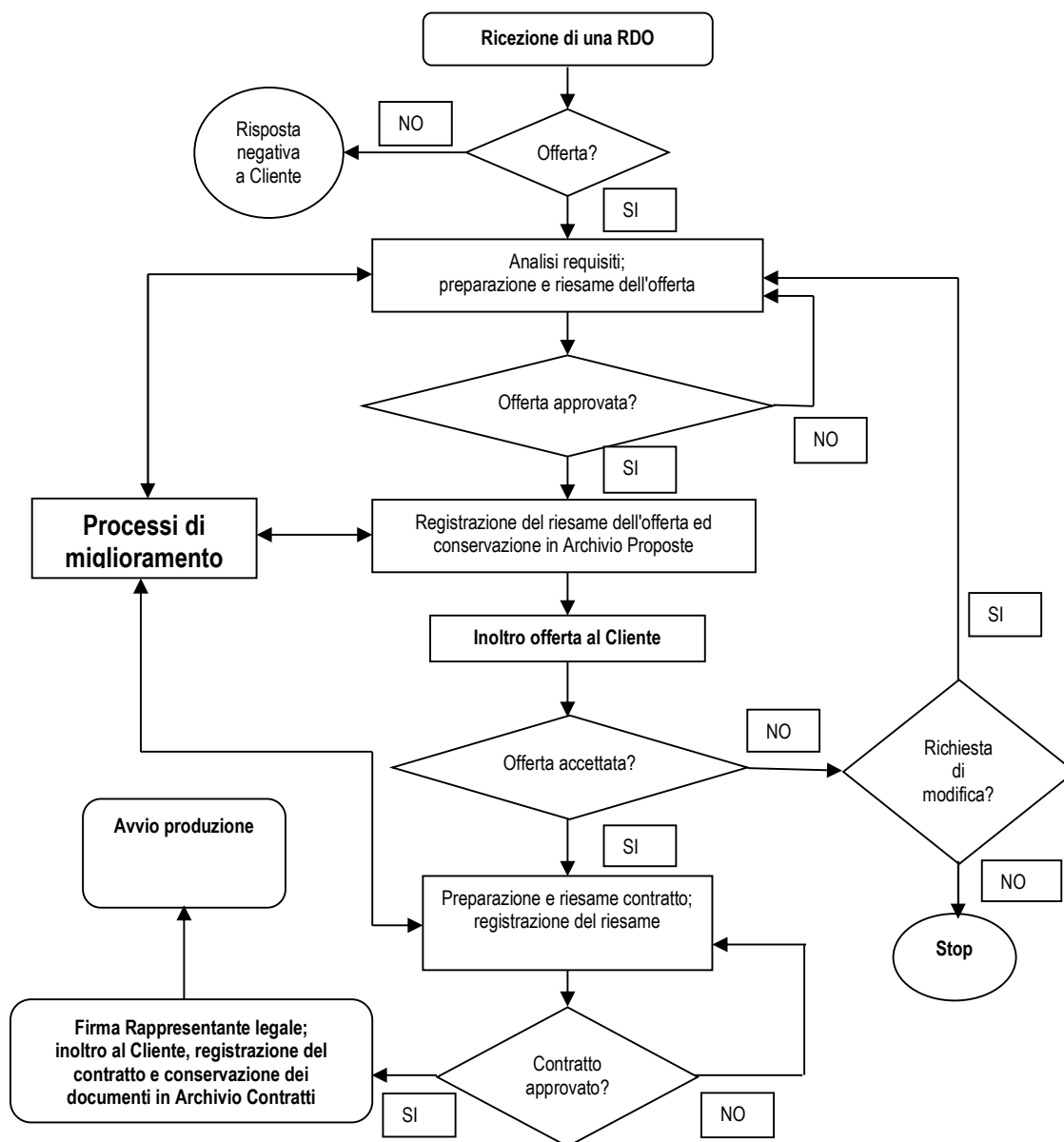



Fig. 6 - Processo di acquisizione e riesame dei requisiti dei prodotti e servizi offerti

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 12 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.2.8 Controllo delle Parti coinvolte nel Ciclo di Vita del Servizio (SMS)

InnovaPuglia S.p.A. stabilisce controlli adeguati a garantire che tutte le parti coinvolte nel il ciclo di vita del servizio siano in linea con la politica e gli obiettivi di gestione del Servizio.

I Servizi, le componenti del Servizio e i processi del SG possono essere forniti o gestiti da InnovaPuglia S.p.A. o da altri soggetti.

InnovaPuglia S.p.A. coordina le attività durante tutto il ciclo di vita del Servizio dalla pianificazione, progettazione, fornitura fino alla transizione e al miglioramento dei servizi coinvolgendo le altre parti che forniscono o gestiscono Servizi, componenti del Servizio o processi. Le organizzazioni scelgono come coordinarsi in base a una varietà di fattori, comprese le caratteristiche del servizio e dell'organizzazione. Il coordinamento può essere realizzato con la condivisione di strumenti o risorse e attraverso la pianificazione, i gruppi integrati, le riunioni congiunte, regolari o occasionali, e meccanismi di condivisione delle informazioni attraverso, per esempio, sistemi di registrazioni dei rischi o sistemi di gestione della conoscenza.

Altre parti possono fornire o gestire Servizi, componenti di Servizi, processi o parti di processi, in questo caso le attività sono sempre supportate da contratti o altri accordi documentati. Altre parti possono includere:

- fornitori esterni, ad es. per l'esternalizzazione dei test eseguiti come parte di un rilascio e della distribuzione, fornitura di una piattaforma di hosting, supporto per funzionamento di un'applicazione;
- fornitori interni, es. unità organizzative all'interno della stessa entità giuridica o di un'organizzazione più ampia ma che non rientra nell'ambito del SG, ad es. un gruppo di lavoro che si occupa dei controlli di sicurezza delle informazioni.

I controlli per le altre parti includono quanto segue:

- misurazioni obiettive delle prestazioni dei processi gestiti da altre parti, ad es. utilizzando il supporto di KPI per misurare il raggiungimento degli obiettivi come, per esempio, i tempi di ripristino di un componente non funzionante, la chiusura degli incidenti e/o la riduzione del numero di incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni;
- misurazioni obiettive dell'efficacia dei Servizi o delle componenti del Servizio forniti o gestito da terze parti, in base ai requisiti del Servizio, ad es. soddisfare i requisiti di Servizio relativi alla disponibilità.

InnovaPuglia S.p.A. valuta le misurazioni e, quando necessario, definisce il miglioramento o nel caso si siano rilevate Non Conformità pianifica ed attua Azioni Correttive. Le misurazioni possono essere fornite dall'organizzazione stessa o da una terza parte e la valutazione delle misurazioni può essere effettuata congiuntamente.

8.2.9 Valutazione del rischio (BCMS)

L'organizzazione implementa e mantiene un processo di valutazione del rischio. Il processo è descritto all'interno del documento **Gestione del Rischio**. Il processo:


- identifica i rischi di un'interruzione alle attività prioritarie dell'organizzazione e alle loro risorse necessarie;
- analizza e valuta i rischi identificati;
- determina quali rischi necessitano un trattamento.

8.2.10 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi (SGQ)

Nei casi in cui i requisiti dei Servizi da erogare subiscano variazioni, InnovaPuglia S.p.A. effettua la totale revisione della documentazione contrattuale in termini di:

- determinazione esauriente delle esigenze del committente;
- termini di consegna o altri requisiti richiesti.

Le modifiche contrattuali tra InnovaPuglia S.p.A. ed il committente, previo parere favorevole della Direzione, sono formalizzate attraverso un nuovo ordine e formalmente comunicate alle funzioni interessate interne all'organizzazione.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 13 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.2.11 Gestione del Catalogo dei Servizi (SMS)

InnovaPuglia S.p.A. descrive i servizi nell'ambito del SG in uno o più **Cataloghi di Servizi** utilizzati da parte dell'organizzazione, dei clienti, degli utenti e da altre parti interessate.

Il Catalogo dei Servizi di InnovaPuglia S.p.A. è un documento chiave per stabilire le aspettative dei Clienti. L'organizzazione raccoglie e inserisce le descrizioni dei Servizi nel proprio Catalogo. L'ambito di ciascun Servizio riflette le attività commerciali del Cliente. Le informazioni nel Catalogo dei Servizi descrivono i Servizi, i risultati previsti del Servizio e le dipendenze con eventuali altri Servizi o componenti erogati.

Il Catalogo dei Servizi è messo a disposizione di tutti coloro che hanno necessità di accedere ai suoi contenuti. Questi possono essere Clienti, utenti o altre parti interessate. Diverse versioni o viste del catalogo dei servizi possono essere sviluppate per uso interno ed esterno o per soddisfare le esigenze di diverse parti interessate inclusa ACN.

Per i soggetti esterni, il Catalogo può comprendere solo i servizi in fase di erogazione o quelli da offrire o da modificare in un prossimo futuro. InnovaPuglia S.p.A. ha progettato il Catalogo dei Servizi in modo che le informazioni siano facili da mantenere. La logica e l'efficiente raggruppamento delle informazioni è particolarmente importante per le informazioni soggette ad un cambiamento relativamente rapido. Ciò riduce al minimo il sovraccarico del processo di gestione delle modifiche. Per esempio, il catalogo dei servizi può essere mantenuto come contenuto dinamico su pagine web. Le modifiche al Catalogo dei Servizi sono avviate e gestite attraverso il processo di gestione delle modifiche tenendo in considerazione l'impatto delle modifiche su altri servizi e sui clienti prima che essa sia approvata e implementata. Le modifiche al Catalogo dei Servizi riflettono servizi nuovi, modificati o rimossi.

InnovaPuglia S.p.A. ha definito un processo di gestione del Catalogo dei Servizi e le relative procedure di supporto contengono informazioni e istruzioni per la gestione degli articoli a Catalogo. Il processo di gestione include la garanzia di un facile accesso per coloro che necessitano di informazioni sul servizio per svolgere i propri compiti, nonché l'integrità e l'accuratezza delle descrizioni e delle informazioni del servizio e delle relazioni, delle dipendenze e interfacce tra un Servizio e altri Servizi catalogati.

Il Catalogo dei Servizi può includere, a titolo indicativo e non esaustivo, i seguenti elementi:


- il nome e la descrizione del Servizio, compreso il destinatario del Servizio;
- gli obiettivi del Livello di Servizio, ad es. tempo per soddisfare una richiesta di servizio, tempo per impostare un servizio per un nuovo cliente o utente, tempo per ripristinare un servizio dopo un grave errore;
- punti di contatto;
- orari di servizio, orari di supporto ed eccezioni;
- opzioni di servizio, ad es. base e premium, ecc.;
- prezzo, se del caso;
- responsabile del servizio e responsabile tecnico, se del caso;
- modalità di richiesta del servizio;
- indicazione sui contratti di assistenza, se del caso;
- disposizioni di sicurezza;
- componenti del servizio;
- le dipendenze tra i servizi e le componenti del servizio.

La gestione del catalogo dei servizi è sotto diretta responsabilità dell'Ufficio Cloud.

8.2.12 Gestione degli Asset (SMS)

L'organizzazione identifica gli asset utilizzati per fornire servizi nell'ambito del SG e li gestisce secondo gli obblighi legali, regolamentari e contrattuali elencati nel **Piano di Gestione del Servizio**.

L'asset management in InnovaPuglia S.p.A. si concentra su identificare gli asset necessari per fornire servizi e assicurarsi che tali asset siano gestiti al fine di soddisfare i requisiti di servizio e secondo gli obblighi legali, regolamentari e contrattuali elencati nel piano di gestione del servizio. Esempi di asset sono hardware, infrastruttura, apparecchiature, licenze e immobili.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 14 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

I beni possono essere di proprietà o sotto controllo di InnovaPuglia S.p.A., di clienti, di fornitori esterni o di altri soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio.

Alcuni asset di un servizio sono anche elementi di configurazione (CI) soggetti alla gestione della configurazione. Il configuration item è un elemento dell'infrastruttura IT che può essere gestito individualmente. Nel SG, un'applicazione per il monitoraggio del Servizio o un server sono risorse che potrebbero essere considerate CI poiché sono fondamentali per fornire il servizio e devono essere quindi controllati.

8.2.13 Gestione della Configurazione (SMS)

InnovaPuglia S.p.A. identifica, registra, controlla, tiene traccia e verifica i CI nonché gestisce le informazioni rilevanti sulla configurazione per i Servizi nell'ambito del SG.

InnovaPuglia S.p.A. ha definito i tipi di CI che rientrano nell'ambito della gestione della configurazione. CI sono elementi che devono essere controllati per fornire Servizi. I CI esistono a diversi livelli a seconda del tipo e della criticità del Servizio nonché del livello di controllo richiesto, e possono includere uno qualsiasi dei seguenti:

- a) hardware;
- b) software;
- c) sistemi operativi;
- d) banche dati;
- e) informazioni sull'indirizzamento logico (ad es. indirizzi IP);
- f) CI virtuali, come per esempio server virtuali ospitati su cloud;
- g) Informazioni, come per esempio la documentazione;
- h) strutture, come data center;
- i) Servizi, inclusi i Servizi di supporto al servizio stesso.

Il Centro Elaborazione Dati di InnovaPuglia S.p.A. è un CI, che contiene molti altri CI correlati, per esempio i server. I server che a loro volta contengono diversi CI correlati come l'indirizzamento logico (IP), sistemi operativi e database, ecc.

Per ogni CI, sono definite determinate informazioni. Le informazioni di configurazione possono includere:


- un identificatore univoco del CI, come per esempio un numero di serie;
- il tipo di CI;
- la descrizione del CI e della sua funzione all'interno del Servizio;
- possibili relazioni tra CI e altri CI, come il software in esecuzione sul sistema operativo presente su un server del data center che supporta un servizio di cloud computing;
- lo stato del CI, come attivo, stand by, dismesso.

Tutti i CI sono controllati in modo che l'ultima configurazione e lo stato dei CI siano sempre noti e aggiornati. Queste informazioni sono critiche per il funzionamento del Servizio; quindi, l'accesso ad esse è controllato in modo da garantire l'integrità dei dati. Un CI può essere modificato nell'ambito di varie attività, ad esempio durante la distribuzione o rilascio di un applicativo.

InnovaPuglia S.p.A. effettua controlli periodici delle informazioni registrate relative ai CI. Durante gli audit interni si verificano se le informazioni registrate relative ai CI siano ancora corrette e allineate con l'ambiente di Servizio. Se i dati registrati non riflettono lo stato puntuale del servizio, questi devono essere aggiornati e o corretti.

InnovaPuglia S.p.A. tiene traccia delle informazioni prodotte dalla gestione della configurazione tra cui:

- a) la definizione delle tipologie di CI, e delle informazioni documentate richieste per tipologia di CI;
- b) le registrazioni delle modifiche apportate ai CI;
- c) le registrazioni delle verifiche di configurazione;
- d) rapporti sugli audit dei CI, modifiche e accuratezza delle informazioni registrate.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 15 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.3 Relazione e Accordi (SMS)

8.3.1 Generalità

Sono state individuate le possibili tipologie di fornitori:

- a) fornitori esterni - soggetti esterni a InnovaPuglia S.p.A. che stipulano un contratto per contribuire al SG e/o ai Servizi IT come i fornitori di componenti di Servizio o personale addetto alla gestione del Servizio;
- b) fornitori interni - soggetti che fanno parte della più ampia organizzazione che stipulano in un accordo documentato per contribuire al SG o ai Servizi, ad es. la Divisione Affari Generali;

Gli SLA con un cliente esterno sono parte integrante di un contratto formale o sono definiti in seguito sempre sulla base del contratto ufficiale.

Ciascuno di questi fornitori può a sua volta utilizzare fornitori subappaltati per fornire parte dei Servizi che sono stati incaricati di erogare all'Organizzazione. Questi fornitori in subappalto non sono gestiti direttamente all'interno del SG di InnovaPuglia, ma direttamente dall'organizzazione di primo livello.

8.3.2 Gestione delle Relazioni Commerciali

InnovaPuglia identifica e documenta i clienti, gli utenti e le altre parti interessate; definisce i protocolli di comunicazione; riesamina le tendenze delle prestazioni del servizio, gestisce il servizio di segnalazioni, contestazioni; e misura, analizza, riesamina e cerca di migliorare costantemente la soddisfazione del cliente.

La gestione delle relazioni commerciali definisce le modalità e le tipologie di comunicazione tra l'Organizzazione e il Cliente. Questo è un insieme di attività vitali per verificare se i servizi che si stanno fornendo rispettino i benefici attesi e stiano creando valore per il cliente e gli utenti finali. Il feedback dal business, e in generale la gestione delle relazioni, serve a migliorare i servizi ove richiesto. La gestione delle relazioni commerciali identifica i clienti che utilizzano i servizi, così come i loro utenti e altre parti interessate che possono fornire feedback sulla qualità dei servizi. Le parti interessate sono registrate (come individui o gruppi), incluse le loro principali informazioni di contatto.

Con regolarità, InnovaPuglia S.p.a. rivede le prestazioni dei servizi con i clienti, e in base alle tendenze delle prestazioni, effettua una revisione dei risultati dei servizi per garantire che forniscano valore alla cliente. Le prestazioni analizzate possono essere illustrate e presentate utilizzando dashboard di servizio e altri strumenti. Le misurazioni delle prestazioni possono aiutare, ove necessario, a identificare le opportunità per migliorare i servizi.

I servizi possono soddisfare gli SLA concordati ed essere comunque considerati insoddisfacenti dal cliente, ad es. il servizio non è considerato di buon livello o considerato non più tecnicamente competitivo.


InnovaPuglia S.p.A. ha stabilito un meccanismo per ricevere i reclami sui servizi da parte dei clienti. Queste segnalazioni sono trattati in modo simile agli incidenti:

- registrato;
- analizzato;
- risolti attraverso comunicazioni o azioni correttive, o utilizzati come input per azioni di miglioramento;
- segnalato al cliente; e
- chiuso.

I reclami che riflettono problemi operativi possono portare all'apertura di incidenti o problemi. Il principale obiettivo della risoluzione dei reclami è assicurare al cliente che si stanno prendendo provvedimenti per risolvere il problema.

Quando i reclami sono urgenti o non possono essere gestiti utilizzando le procedure standard di gestione dei reclami, il cliente può disporre di un meccanismo di escalation per coinvolgere i livelli gerarchici superiori.

Come per i reclami, può essere istituito un meccanismo per gestire anche i complimenti ricevuti dai clienti, in modo che le attività di successo possano essere ripetute, e il personale coinvolto possa essere riconosciuto o premiato.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 16 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

La soddisfazione del cliente è uno dei tipi più importanti di feedback sulla qualità dei servizi fornito dall'organizzazione. Le registrazioni della soddisfazione dei clienti vengono raccolte regolarmente, per esempio utilizzando sondaggi per transazione (ad es. dopo ogni incidente, problema o cambiamento) o utilizzando indagini sulle relazioni generali trimestrali o semestrali. Bisogna fare attenzione ad usare un campione di clienti e contatti con i clienti che sia correttamente rappresentativo al fine di evitare distorsioni nei risultati del sondaggio. Feedback da queste indagini vengono analizzate e utilizzate come input primario per il miglioramento dei servizi, gestiti attraverso miglioramento continuo.

8.3.3 Gestione del Livello di Servizio

InnovaPuglia S.p.A. definisce, concorda, registra e gestisce i Livelli di Servizio (SLA).

Lo scopo è definire, documentare e concordare i Livelli di Servizio richiesti per soddisfare le esigenze dei clienti e garantire che tali impegni siano rispettati.

Le esigenze del cliente e le capacità del fornitore di servizi determinano il contenuto, la struttura e gli obiettivi dello SLA. Un singolo SLA può coprire più servizi o più clienti. Gli SLA devono coprire tutti i componenti necessari per erogare il servizio.

Gli SLA definiti generalmente includono solo quegli obiettivi che focalizzano l'attenzione sugli aspetti del Servizio considerati importanti per il cliente.

Le prestazioni rispetto agli obiettivi sul Livello di Servizio sono monitorate e riportate da InnovaPuglia S.p.A. e riviste regolarmente con il cliente. Se i Livello di Servizio non soddisfano gli obiettivi concordati nello SLA InnovaPuglia ricercherà e analizzerà le cause del mancato raggiungimento. I risultati di questa analisi sono alimentati al miglioramento continuo attività per migliorare i servizi.

InnovaPuglia S.p.A. monitora e segnala il carico di lavoro rispetto al SLA e lo utilizza per verificare che il carico di lavoro non superi il livello massimo concordato. Qualsiasi cambiamento significativo nel carico di lavoro può essere soggetto alla gestione delle modifiche in quanto potrebbe influenzare le risorse richieste e il servizio fornito.

8.3.4 Gestione dei Fornitori

InnovaPuglia S.p.A. identifica, gestisce, monitora ed esamina i fornitori, garantendo che le loro prestazioni soddisfino gli obiettivi del Livello di Servizio e/o gli obblighi contrattuali richiesti.


Lo scopo di questa attività è gestire i fornitori al fine di erogare servizi senza soluzione di continuità e di alta qualità. I fornitori di InnovaPuglia S.p.A. possono essere coinvolti come segue:

- a) nella gestione di servizi;
- b) nella fornitura di componenti del servizio;
- c) per funzionamento di componenti del servizio, ad es. gestione dei server su cui è in esecuzione un servizio cloud;
- d) per funzionamento di processi specifici o parti di essi che rientrano nell'ambito del SG, ad es. la gestione degli incidenti e alcuni rapporti di servizio.

Gli obiettivi del Livello di Servizio stabiliti tra InnovaPuglia S.p.A. e il fornitore devono essere coerenti con gli SLA concordati con il cliente.

A intervalli prestabiliti, il contratto con il fornitore esterno viene rivisto per verificare se è ancora valido nell'attuale ambiente di servizio, che potrebbe modificarsi a causa di problemi interni o esterni, inclusi requisiti di Servizio nuovi o modificati. Quando i contratti con fornitori esterni vengono modificati, l'impatto di tali modifiche sul SG e sui servizi viene valutato prima che la modifica diventi effettiva. I fornitori interni possono essere gestiti in modo egualmente formale o meno formale rispetto ai fornitori esterni, a seconda delle esigenze dell'organizzazione. L'accordo documentato tra fornitori dovrebbe includere:

- obiettivi di Livello di Servizio o altri impegni contrattuali;
- attività e interfacce;
- altri elementi rilevanti come addebiti, revisioni, rendicontazione, ruoli e responsabilità, condizioni di eccezione.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 17 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.4 Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi (SGQ)

8.4.1 Generalità

Nell'ambito di InnovaPuglia S.p.A. il processo di progettazione e sviluppo dipende nei dettagli dalla tipologia di servizio che occorre realizzare. Pertanto, nelle specifiche Sezioni del MQ e nelle procedure ed istruzioni operative di divisione/sezione saranno date ulteriori indicazioni, mentre in questo capitolo è descritto il modello generale di processo di progettazione e sviluppo dei servizi.

8.4.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

All'avvio dell'attività contrattualizzata il "Comitato di Direzione" nomina i Responsabili operativi: Responsabile di Commessa/Contratto (RC), Responsabile della Progettazione del servizio (RP). Spesso il RC svolge anche la funzione di RP e generalmente ha il compito di definire il Piano di tutte le fasi della realizzazione del prodotto o servizio. Il Responsabile di Commessa, nella definizione del Piano, è coadiuvato dal RQP, per quanto attiene ai requisiti di qualità, e dal RP, se nominato. Per le attività di Assistenza Tecnica ed erogazione di servizi in Qualità di Organismo Intermedio, ovvero per i servizi erogati nell'ambito della Divisione di Assistenza Tecnica che, preliminarmente alla loro erogazione richiedono un'attività di progetto vera e propria, ci si riferisce alla istruzione IOQ CAT 02 – Progettazione dei servizi di Assistenza Tecnica e dell'Organismo Intermedio.


8.4.3 Input alla progettazione e sviluppo

In base alle informazioni trasferite dalla Direzione (allegati tecnici dei contratti, istruzioni e documenti del Committente, istruzioni della Direzione e simili), il Responsabile di Commessa identifica, definisce e registra gli **elementi in ingresso** della progettazione e sviluppo:

- **dati identificativi e di gestione**, titolo e codice del Servizio da realizzare; struttura incaricata della realizzazione, personale assegnato, compiti e responsabilità specifiche; interfacce interne ed esterne (tra cui, referenti del Committente, dei Partner ecc.);
- **descrizione tecnica sintetica**, con definizione di obiettivi, caratteristiche tecniche, requisiti funzionali, di prestazione, di qualità; norme tecniche applicabili e prescrizioni obbligatorie (regolamenti del Committente, leggi ecc.);

Sulla scorta degli elementi di ingresso, il personale incaricato, coordinato dal RP, elabora e sviluppa il progetto o adatta i progetti già disponibili ai requisiti del Committente, effettuando la progettazione esecutiva e la specificazione di dettaglio, la realizzazione di prototipi, l'esecuzione di simulazioni e prove, la definizione delle specifiche di produzione, di utilizzo, di sicurezza, della documentazione ecc. Il progetto finale definisce gli elementi in uscita che contengono le caratteristiche del prodotto da confrontare con i requisiti fissati in ingresso:

- identificazione del processo, con le attrezzature, strumenti e competenze da impiegare; l'eventuale scomposizione in sottosistemi, l'articolazione in fasi; l'individuazione di input ed output e dei controlli di ogni fase; l'individuazione delle interfacce interne; il programma temporale di sviluppo, ecc.
- piano di approvvigionamento di materiali, attrezzature, strumenti, servizi e competenze non disponibili; piano di aggiornamento professionale del personale (interno e del Committente);
- piano dei controlli, riesami, verifiche e validazioni del processo di progettazione e sviluppo o realizzazione, con individuazione e specificazione dei mezzi di controllo e degli apparati o strumenti di misura e prova; dei metodi di misura e controllo, verifica, validazione applicabili e delle registrazioni di qualità e delle tarature da conservare; dei metodi e criteri d'accettazione;
- lista dei prodotti e dei documenti da realizzare per il Committente, comprensiva di manuali, rapporti, eventuali altri documenti da consegnare al Committente per la corretta utilizzazione del prodotto/servizio.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 18 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Il progetto è approvato dal Dirigente competente o dal RC prima di passare alla fase di realizzazione, se questa è applicabile alla tipologia di servizio. Il progetto, nei casi contrattualmente previsti, è sottoposto anche alla validazione del Committente. Il progetto è aggiornato periodicamente, secondo le necessità di sviluppo ed in applicazione del processo di miglioramento; le modifiche sono registrate, identificate ed approvate come il progetto iniziale e sono distribuite al personale perché si riferisca sempre alla versione aggiornata.

Nel diagramma di Fig. 7 seguente sono mostrati i flussi semplificati dei processi di progettazione, sviluppo con le relative attività di miglioramento.

Per i servizi specifici della DAT, ci si riferisce alla IOQ CAT 02 – Progettazione dei servizi di Assistenza Tecnica e dell’Organismo Intermedio.

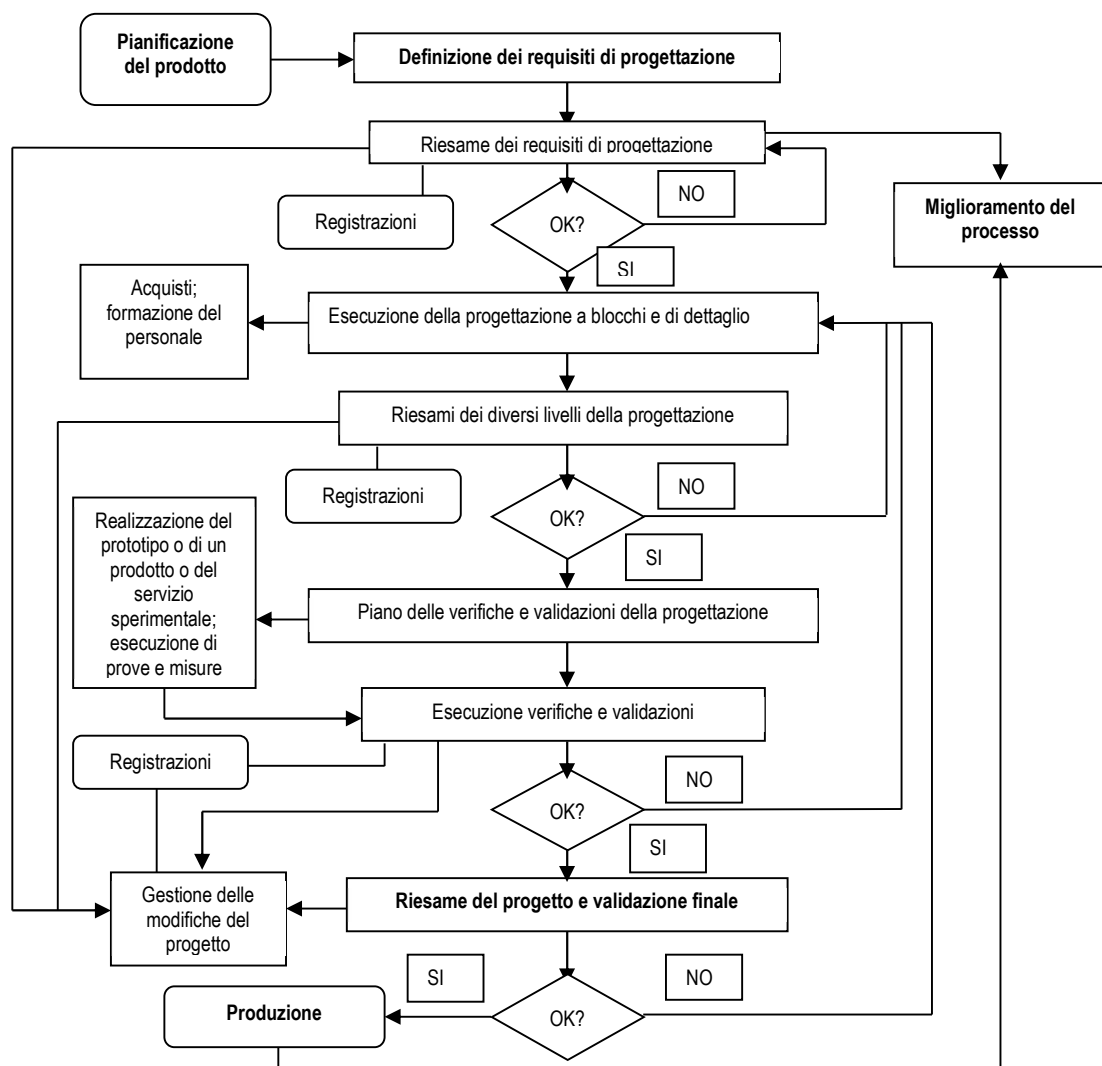



Fig. 7 - Processo di progettazione e sviluppo

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 19 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.4.4 Controlli della progettazione e sviluppo

Alla conclusione di ogni fase della progettazione e sviluppo o quando si sia ottenuto un risultato significativo, il responsabile verifica la congruenza tecnica e temporale del risultato rispetto a quanto pianificato. Le verifiche possono includere elaborazioni e calcoli effettuati con metodi alternativi, confronti con precedenti progetti simili, misure, simulazioni di funzionamento, prove su prototipi ecc. Le verifiche sono generalmente eseguite dal personale direttamente responsabile, ma nei casi critici possono coinvolgere personale non direttamente responsabile ed il personale di GQ.

I risultati delle verifiche sono registrati e conservati come registrazioni di qualità.

Per i servizi specifici della DAT, ci si riferisce alla IOQ CAT 02 – Progettazione dei servizi di Assistenza Tecnica e dell'Organismo Intermedio.

Validazione della progettazione e sviluppo

La validazione è effettuata prima del rilascio del progetto definitivo ed ha lo scopo di verificare che il prodotto o servizio progettato sia in grado di soddisfare i requisiti del Committente nelle diverse condizioni d'uso previste dall'applicazione. Le sessioni di validazione sono effettuate con modalità dipendenti dal tipo di prodotto o servizio: analisi e discussione dei risultati della progettazione, simulazioni funzionali, sperimentazioni di prototipi, prove nelle reali condizioni d'utilizzo ecc. Alle sessioni di validazione partecipano anche i rappresentanti del Committente. Per certi tipi di servizio la validazione può essere effettuata solo durante l'utilizzo presso il Committente o durante l'erogazione a regime del servizio; pertanto, la validazione in fase di progetto è considerata come pre-validazione, mentre la soddisfazione del Committente costituisce la validazione effettiva del progetto e del processo di realizzazione (per esempio nel caso dei progetti di formazione del personale del Committente).

I risultati delle validazioni sono approvati dalle parti e sono conservati come registrazioni di qualità, a meno che non vi siano vincoli di riservatezza.

Per i servizi specifici della DAT, ci si riferisce alla IOQ CAT 02 – Progettazione dei servizi di Assistenza Tecnica e dell'Organismo Intermedio.

8.4.5 Output della progettazione e sviluppo


Gli elementi in ingresso sono riesaminati dal Responsabile, preventivamente alla costruzione del progetto, per verificarne l'adeguatezza rispetto ai requisiti ed agli obiettivi del Committente, alle condizioni d'utilizzo previsto, ai requisiti di sicurezza obbligatori e per accertarne la completezza, la non ambiguità, l'autoconsistenza. Ulteriori sessioni di riesame sono eseguiti quando sono ottenuti risultati intermedi significativi in modo da individuare preventivamente i problemi ed adottare soluzioni adeguate. I riesami sono condotti dal personale del gruppo di progettazione e sviluppo e dal RQP di competenza; nei casi critici, i riesami possono essere condotti da personale esperto non direttamente coinvolto nella progettazione e da rappresentanti del Committente.

I verbali dei riesami sono conservati come registrazioni di qualità per la verifica dei RSG.

Per i servizi specifici della DAT, ci si riferisce alla IOQ CAT 02 – Progettazione dei servizi di Assistenza Tecnica e dell'Organismo Intermedio.

8.4.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

Le varianti e modifiche delle specifiche progettuali e delle caratteristiche del servizio rispetto alle specifiche stesse, derivanti dai risultati di riesami, verifiche e validazioni oppure richieste dal Committente successivamente all'avvio delle attività di progettazione e sviluppo sono in ogni caso identificate, registrate, riesaminate ed approvate dalla funzione responsabile dell'approvazione originaria e dal rappresentante del Committente, diventando parte integrante della documentazione di riferimento per la progettazione e sviluppo, con il conseguente aggiornamento dei tempi di realizzazione, delle caratteristiche dei servizi, dei costi ed esame dei possibili effetti su altre parti già progettate o consegnate. Se le variazioni introdotte hanno effetto sulla determinazione del tempo di consegna, sul costo o su altri aspetti contrattuali significativi, è richiesta l'approvazione delle parti contrattuali. Le registrazioni delle modifiche, una volta approvate, sono notificate al personale

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 20 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

interessato affinché possa svolgere il proprio compito sulla base delle versioni aggiornate dei documenti di riferimento. Per i servizi specifici della DAT, ci si riferisce alla IOQ CAT 02 – Progettazione dei servizi di Assistenza Tecnica e dell’Organismo Intermedio.

8.5 Strategie e soluzioni per la continuità operativa (BCMS)

8.5.1 Generalità

InnovaPuglia S.p.A sulla base degli output recepiti dall’analisi di impatto operativo e della valutazione dei rischi, identifica e applica strategie per la continuità operativa che prevedano opzioni che riguardano il periodo antecedente, durante e successivo all’interruzione. Le strategie applicate per la continuità operativa sono composte da una o più soluzioni.

8.5.2 L’identificazione di strategie e soluzioni

Le strategie e le soluzioni identificate da InnovaPuglia si basano sul:

- rispetto dei requisiti di continuità e di recupero delle attività prioritarie entro le tempistiche prestabilite e le capacità concordate;
- proteggere le attività prioritarie;
- ridurre le probabilità di un’interruzione;
- limitare l’impatto di un’interruzione sui prodotti e servizi di un’organizzazione;
- provvedere alla disponibilità di risorse adeguate.

8.5.3 La selezione di strategie e soluzioni

Le strategie e le soluzioni identificate da InnovaPuglia si basano sul:

- rispetto dei requisiti di continuità e di recupero delle attività prioritarie entro le tempistiche prestabilite e le capacità concordate;
- considerare i livelli e le tipologie di rischio accettabili per l’organizzazione;
- considerare i costi e i benefici associati.


8.5.4 Requisiti relativi alle risorse

InnovaPuglia identifica i requisiti, in termini di risorse, attuando le soluzioni di continuità operativa selezionate. Il tipo di risorse che considera sono:

- persone;
- informazioni e dati;
- infrastrutture fisiche quali edifici, luoghi di lavoro o altri impianti e servizi connessi;
- attrezzature e materiali di consumo;
- tecnologie dell’informazione e della comunicazione (ICT);
- risorse finanziarie;
- fornitori e partner.

8.5.5 Attuazione delle soluzioni

InnovaPuglia attua e mantiene soluzioni di continuità operativa all’interno della BIA al fine di attivarle quando necessario.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 21 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.6 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno (SGQ)

8.6.1 Generalità

L'approvvigionamento di materiali, prodotti, servizi, collaborazioni e partnership è sottoposto ai controlli previsti dal SG per assicurare che quanto acquisito dall'esterno per la erogazione dei servizi offerti in regime di Gestione Qualità sia idoneo all'utilizzo richiesto e conforme ai requisiti specificati nel contratto di acquisto. Gli elementi da tenere sotto controllo sono: le caratteristiche e le capacità dei Fornitori, le informazioni che specificano i requisiti del bene da acquistare, le caratteristiche del servizio ricevuto.

La richiesta d'acquisto (RDA) è formulata dai Responsabili delle strutture tecniche e di servizio utilizzando il modulo di richiesta del Servizio Acquisti. In base ai dati della RDA, il RSA con l'eventuale supporto dei Responsabili tecnici formula la Richiesta di Offerta (RDO).

I Fornitori cui inviare la RDO sono scelti tra quelli compresi in una "Lista dei Fornitori Qualificati" del Servizio Acquisti (Albo dei Fornitori Empulia ovvero Fornitori MEPA) o, se non ancora presenti nella Lista, sono preventivamente qualificati, almeno provvisoriamente, secondo criteri definiti in funzione della criticità dell'acquisto, la tipologia di prodotto o servizio da acquisire ecc.

Il RUA, una volta ricevute le offerte dei Fornitori prescelti, le esamina o le fa esaminare dai responsabili tecnici di competenza sia per verificare la conformità a quanto richiesto sia per confrontare il contenuto tecnico ed economico delle diverse proposte. L'esame delle offerte pervenute si conclude con la proposta del RUA o del responsabile tecnico di assegnazione ad uno o più Fornitori dell'ordine di acquisto e con l'approvazione del Dirigente di competenza preventiva alla firma dell'ordine da parte del Rappresentante Legale (o suo delegato).


L'Istruzione operativa IOQ GEN 02 specifica in dettaglio le attività da svolgere ed i documenti da approntare per gli approvvigionamenti di beni e servizi di tipo generale.

8.6.2 Tipo ed estensione del controllo

I dati verificati e completi per la specificazione dei requisiti tecnici e di qualità del bene da acquisire da Fornitori esterni, con le eventuali valutazioni delle alternative, devono essere trasmessi dalla funzione richiedente al RUA in modo che questi possa formulare il contratto di acquisto in base alle suddette informazioni e possa verificare la conformità all'ordine di quanto riceve dal Fornitore. Preventivamente all'approvazione ed emissione dell'ordine è necessario che venga effettuato da parte del RSA e delle funzioni tecniche competenti un ulteriore controllo per verificare che nell'ordine siano specificati, con chiarezza e senza ambiguità, i dati necessari alla corretta identificazione e definizione delle caratteristiche tecniche e funzionali della fornitura; i livelli di qualità richiesti sia relativi ai beni e servizi da acquisire (per esempio la certificazione della conformità a norme) sia per i processi del Fornitore (per esempio la presenza di un sistema di gestione della qualità e la certificazione); i metodi di valutazione e verifica ed i criteri d'accettazione; le condizioni economiche e normative di fornitura ecc.; tutti i controlli e le verifiche sono registrati nei rapporti di valutazione e conservati dal RSA per le verifiche dei RSG ed i Riesami del SQ.

8.6.3 Informazioni ai fornitori esterni

L'Ufficio Acquisti, con il contributo delle strutture tecniche, mantiene Liste di Fornitori Qualificati per le diverse tipologie di prodotti e servizi che influiscono sulla qualità delle attività in regime di GQ. I Fornitori accolti nelle Liste sono scelti in funzione della loro capacità di fornire beni e servizi conformi alle specificazioni. Le Liste dei Fornitori qualificati sono aggiornate e sono periodicamente riesaminate ed approvate dai RSG in occasione degli audit interni, sulla base di elementi obiettivi di valutazione commisurati alla criticità di quanto acquisito relativamente alla qualità. I Fornitori "storici" sono quelli di cui InnovaPuglia S.p.A. si serve abitualmente con risultati positivi; per loro la qualificazione iniziale è automatica, ma decade se il Fornitore non soddisfa le richieste di qualità per due volte consecutive o se non è utilizzato da più di due anni; in tal caso si deve procedere alla riqualificazione del Fornitore.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 22 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Nei casi in cui i Fornitori siano da qualificare, il RUA procede alla selezione e qualificazione in via provvisoria prima di richiedere un'offerta e di effettuare un ordine, in attesa di confermare la qualificazione in funzione dei risultati delle prime forniture, di verifiche presso il Fornitore e simili, in base a criteri stabiliti dai RSG.

La documentazione di qualificazione di ciascun Fornitore è conservata in un archivio gestito dal RUA. Per ogni Fornitore qualificato il RUA prepara un "Rapporto di Valutazione del Fornitore", in cui sono descritti i controlli effettuati sui nuovi Fornitori o le informazioni essenziali sui Fornitori storici.

8.7 Domanda e Offerta (SMS)

8.7.1 Budgeting e Contabilità dei Servizi

InnovaPuglia S.p.A. preventiva e contabilizza i servizi in base alle proprie politiche finanziarie.

Il budgeting e la contabilità aiutano a controllare gli aspetti finanziari dei servizi e delle componenti di servizio, come l'esercizio dei servizi o il finanziamento di nuovi servizi, modifiche del servizio e miglioramenti.

Processi di budgeting e la contabilità efficaci per i servizi si basano su una comprensione dei costi dei servizi o dei gruppi di servizi, della fornitura complessiva di servizi e su come vengono calcolati i costi amministrativi generali dell'Organizzazione. Il budgeting e la contabilità dei servizi si basano, per InnovaPuglia S.p.A., sui seguenti principi:

- a) sia realizzabile una tariffazione affidabile sia dei costi che della realizzazione;
- b) viene sviluppato, approvato e mantenuto un budget che mostri i costi pianificati e i servizi realizzati lontano o gruppi di servizi;
- c) sono individuati e gestiti gli scostamenti che incidono sui costi o sul budget;
- d) l'aderenza al budget è gestita in modo tale che il ciclo di vita del servizio sia finanziato adeguatamente durante tutto il suo percorso il periodo di bilancio;
- e) le tariffe, i budget e i costi sono rivisti regolarmente per garantire che il processo rimanga efficace.

Previsioni, budget e reportistica dovrebbero essere preparati da personale interno dell'organizzazione con le competenze necessarie. Dovrebbero essere definite responsabilità per il budgeting e le attività contabili che possono includere:

- il responsabile budgeting e contabilità, responsabile della gestione complessiva delle risorse finanziarie;
- i managers con responsabilità per un budget specifico definito dall'organizzazione.

8.7.2 Gestione della Domanda


InnovaPuglia S.p.A. prevede e analizza la domanda di servizi e monitora il consumo di servizi rispetto alla propria capacità di erogare un determinato servizio. In relazione alla domanda InnovaPuglia S.p.A. adegua le capacità in base alle necessità al fine di far funzionare correttamente il SG e fornire i servizi in modo efficace.

I requisiti del servizio, come documentato nel catalogo dei servizi e negli SLA, includono obiettivi di prestazioni e limiti sul carico di lavoro. Sulla base di questi fattori, l'organizzazione determina l'unità o la metrica necessaria per misurare la domanda o il consumo di ciascun servizio o gruppo di servizi. Ad esempio, l'unità può essere il numero di utenti di ciascun servizio e il consumo associato previsto relativo alla larghezza di banda o allo spazio di archiviazione sui dischi dei server.

InnovaPuglia S.p.A. monitora le variazioni della domanda per verificare che rientri nei limiti previsti. Quando il consumo di risorse del servizio si discosta in modo significativo dall'intervallo per il quale i servizi sono stati dimensionati, la gestione della domanda e la gestione della capacità cooperano per concordare le modifiche necessarie alla capacità. La previsione della domanda è un input chiave per il budgeting e la contabilità e per le attività di pianificazione della capacità del servizio.

Il responsabile del Servizio ovvero Direttore IT conserva informazioni documentate su:

- a) previsioni della domanda;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 23 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

b) rapporti sui consumi dei servizi.

8.7.3 Gestione della Capacità

InnovaPuglia S.p.A. determina, documenta e fornisce le necessarie informazioni sulle risorse umane, tecniche e finanziarie per soddisfare i requisiti di capacità richiesti dai servizi.

La gestione delle capacità viene eseguita in una serie di aree, comprese quelle umane (ad es. personale sufficiente per il supporto del servizio), tecnico (es. larghezza di banda, potenza di elaborazione), informativo (es. disponibilità di dati sufficienti per prendere decisioni, archiviazione di informazioni) e risorse finanziarie (ad es. lo stanziamento di un budget).

La capacità può essere gestita a livello di un CI individuale (es. storage), una combinazione di CI correlati (es. a server farm) o al livello del servizio stesso (es. capacità di comunicazione end-to-end). I requisiti sulla capacità sono determinati e documentati, in modo che il processo di gestione della capacità possa pianificare quanto necessario al fine di fornire risorse sufficienti per soddisfare i requisiti di servizio e di prestazione.

InnovaPuglia pianifica la capacità sulla base dei seguenti aspetti:

- a) comprendere i livelli e la tipologia di domanda degli utenti del servizio, come determinato dalla gestione della domanda;
- b) la capacità da fornire servizi in linea con gli obiettivi concordati, i requisiti in materia di disponibilità dei servizi, le esigenze di prestazione e le considerazioni sulla continuità del servizio. Le modifiche alla capacità del servizio sono apportate in modo tempestivo, come richiesto dalla domanda e prima che siano state superate le soglie previste, esempio SLA, in modo che la qualità del servizio non ne risenta.

InnovaPuglia mantiene sempre i livelli di capacità necessari per soddisfare i requisiti e gli obiettivi relativi al Livello di Servizio e in altri accordi documentati con il cliente.

Il monitoraggio continuo della capacità fornita avviene analizzando le tendenze e intraprendendo tutte le azioni correttive necessarie affinché le prestazioni del servizio possano essere mantenute. I problemi con la fornitura di capacità possono essere indagati attraverso la gestione degli incidenti o la gestione dei problemi e i miglioramenti sono effettuati attraverso il miglioramento continuo.

8.8 Piani e procedure per la continuità operativa (BCMS)

8.8.1 Generalità

InnovaPuglia implementa e mantiene una struttura di risposta che permette un'allerta e una comunicazione tempestiva alle parti interessate rilevanti. Predisporre di piani e procedure per gestire l'organizzazione durante un'interruzione. I piani e le procedure vengono usati quando è necessario attivare le soluzioni per la continuità operativa.


Le procedure implementate sono:

- specifiche riguardo le misure immediate da attuare durante un'interruzione;
- flessibili per rispondere a condizioni variabili, interne ed esterne, di un'interruzione;
- concentrate sugli impatti di incidenti che potrebbero causare un'interruzione;
- efficaci nel minimizzare gli impatti attraverso l'implementazione di soluzioni appropriate;
- adeguate ai compiti assegnando ruoli e responsabilità

8.8.2 Struttura di risposta

InnovaPuglia implementa e mantiene una struttura, identificando uno team responsabile a rispondere a eventuali interruzioni. Sono definiti i ruoli e le responsabilità per ciascun team e i rapporti tra i team. I team devono essere responsabili di:

- valutare la natura e la portata di un'interruzione, e il suo impatto potenziale;
- valutare l'impatto rispetto alle soglie predefinite che giustificano l'avvio di una risposta formale;
- attivare una risposta appropriata di continuità operativa;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 24 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- pianificare le azioni che è necessario intraprendere;
- stabilire la priorità (ponendo la salvaguardia della vita come prima priorità);
- monitorare gli impatti dell'interruzione e la risposta dell'organizzazione;
- attivare le soluzioni di continuità operativa;
- comunicare con le parti interessate rilevanti, le autorità e i media.

Ogni team definito ha:

- personale indicato e i relativi sostituti con la responsabilità, l'autorità e la competenza necessaria a svolgere il ruolo assegnato;
- procedure documentate per guidare le loro azioni, incluse quelle per l'attivazione, il funzionamento, il coordinamento e la comunicazione della risposta.

8.8.3 Allerta e comunicazione

InnovaPuglia documenta e mantiene delle procedure per:

- comunicare all'interno e all'esterno alle parti interessate rilevanti, indicando cosa, quando, con chi e come comunicare;
- ricevere, documentare e rispondere alle comunicazioni dalle parti interessate, incluso qualsiasi sistema consultivo sul rischio a livello nazionale o regionale (o equivalenti);
- assicurare la disponibilità dei mezzi di comunicazione durante un'interruzione;
- agevolare una comunicazione strutturata con gli addetti alla risposta di emergenza;
- fornire dettagli sulla risposta dell'organizzazione sui media in seguito a un incidente, inclusa la strategia comunicativa;
- registrare i dettagli dell'interruzione, le azioni e le decisioni prese.

Inoltre, dove applicabile all'interno dell'Organizzazione, deve essere considerato e attuato:

- allertare le parti interessate potenzialmente danneggiate da un'interruzione in corso o imminente;
- assicurare coordinamento e comunicazione appropriati tra le diverse organizzazioni coinvolte nella risposta.

Le procedure di allerta e comunicazione sono simulate come parte del programma di esercitazione.

8.8.4 Piani per la continuità operativa


InnovaPuglia documenta e mantiene i piani e le procedure per la continuità operativa. I piani per la continuità operativa forniscono l'assistenza e le informazioni per assistere i team nella risposta a un'interruzione e l'intera organizzazione nella risposta e nel recupero.

I piani per la continuità operativa contengono:

- i dettagli sulle azioni che i team intraprendono per:
 - continuare o recuperare attività prioritarie entro le tempistiche predeterminate;
 - monitorare l'impatto di un'interruzione e la risposta dell'organizzazione;
- riferimenti alle soglie predefinite e al processo per l'attivazione della risposta;
- procedure per garantire l'erogazione dei prodotti/servizi alla capacità concordata;
- dettagli per gestire le immediate conseguenze di un'interruzione, che prestino la dovuta attenzione a:
 - il benessere degli individui;
 - la prevenzione di ulteriori perdite o indisponibilità di attività prioritarie;
 - l'impatto sull'ambiente.

Ogni piano include:

- scopo, campo di applicazione e obiettivi;
- ruoli e responsabilità del team che attua il piano;
- azioni per attuare le soluzioni;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 25 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- informazioni di supporto necessarie per attivare (inclusi i criteri per l'attivazione), operare, coordinare e comunicare le azioni del team;
- interdipendenze interne ed esterne;
- i requisiti in termini risorse;
- i requisiti per il reporting;
- un processo per la disattivazione.

Ciascun piano operativo viene reso utilizzabile e disponibile in qualsiasi momento.

8.8.5 Recupero

InnovaPuglia ha delle procedure documentate che identificano le modalità di ripristino e come far ritornare le attività operative dalle misure temporanee adottate durante e dopo un'interruzione.

8.9 Produzione ed erogazione dei servizi (SGQ)

8.9.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi


Nelle fasi di realizzazione del prodotto o di erogazione del servizio, successive alla progettazione e sviluppo, occorre definire le operazioni o lavorazioni da eseguire (specifiche di produzione e lavorazione) e definire ed eseguire i controlli e le verifiche per mantenere la conformità tra la progettazione dei prodotti/servizi e la realizzazione (validazione del processo).

Gli elementi utili a garantire la conformità del risultato alle caratteristiche progettate ed alle aspettative del Committente dipendono dai processi di produzione. Infatti, la realizzazione di prodotti e di servizi si basa su processi, metodi e controlli dei requisiti da soddisfare differenziati, strettamente dipendenti dalla tipologia dei prodotti e servizi. La struttura stessa dei processi produttivi dipende dal prodotto, come per esempio nel caso della realizzazione di prodotti software su specifiche del Committente, per i quali il processo di produzione coincide di fatto con quello di progettazione e sviluppo. Maggiori dettagli sul controllo e validazione dei processi di realizzazione ed i riferimenti alle procedure da applicare sono definiti nelle procedure ed istruzioni operative.

Nello schema di Fig. 8, comunque, è mostrato il modello generale di controllo dei processi di realizzazione in cui sono sintetizzati i principali passi di realizzazione dei prodotti e servizi, i controlli e le validazioni da eseguire ed i cicli di miglioramento da attuare sui processi di produzione. Nello schema sono rappresentate anche le attività di approvvigionamento, di monitoraggio e misura delle caratteristiche dei prodotti intermedi e finali, di controllo dei mezzi di misura e prova e di miglioramento.

In generale, allo scopo di tenere sotto controllo tutte le fasi di erogazione del servizio, il SQ richiede la identificazione e la pianificazione delle attività di prova (o test), riesame, verifica e validazione e l'identificazione (o il controllo di configurazione dei prodotti realizzati) con la predisposizione e l'impiego di opportuni moduli di registrazione della qualità, opportunamente identificati per consentire la rintracciabilità dei controlli eseguiti.

Nei moduli di registrazione della qualità sono riportati i risultati di misure e prove, le registrazioni dello stato funzionale e delle capacità di misura dei mezzi di misurazione e valutazione e delle apparecchiature con le registrazioni delle relative tarature, le registrazioni delle verifiche, riesami e validazioni eseguite sui processi produttivi e sui prodotti intermedi e finali. Le registrazioni della qualità sono esaminate ed approvate dal Responsabile del contratto/commissa, con il concorso del RQP, e sono conservate per essere sottoposte ai RSG durante gli audit interni ed al Committente che desidera verificarle.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 26 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

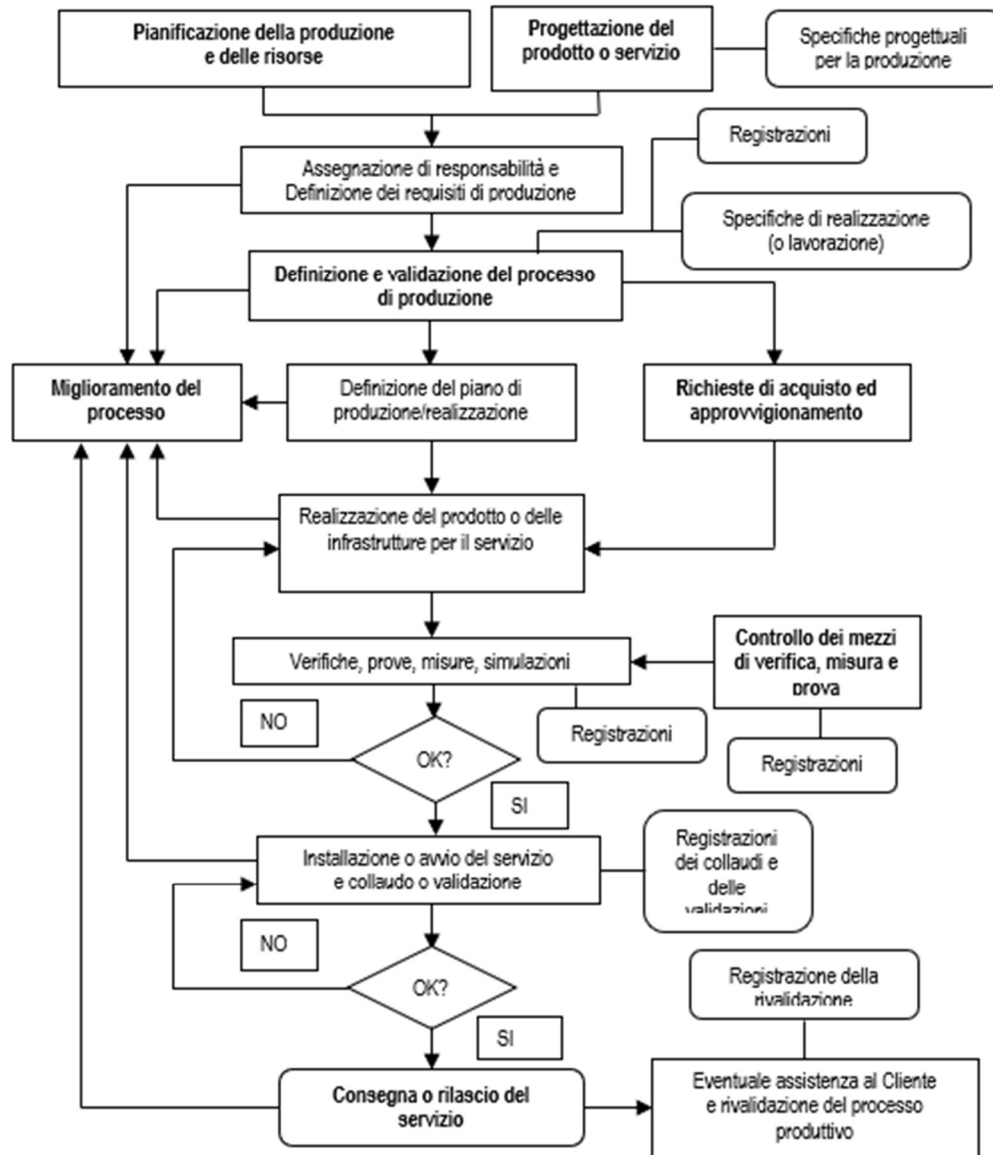



Fig. 8 - Processo di produzione

Relativamente alla validazione del processo di produzione, come già detto, esso può coincidere con il processo di progettazione e sviluppo e si effettua una pre-validazione del progetto ed una nuova validazione al momento dell'immissione in servizio ed uso del Committente; in altri casi, la validazione del servizio si può ottenere solo a servizio erogato.

8.9.2 Identificazione e tracciabilità

Le attività di movimentazione, immagazzinamento, imballaggio non sono solitamente applicabili alla tipologia dei prodotti e servizi realizzati da InnovaPuglia. Per la identificazione, conservazione e consegna del prodotto o servizio sono esposti

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 27 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

ulteriori dettagli nelle Sezioni in garanzia di qualità. In generale, il Responsabile del Contratto/Commessa adotta i mezzi opportuni, al fine di garantire al Committente che la consegna o il rilascio del prodotto o servizio richiesto avvenga nei modi e nei tempi previsti, salvaguardandone la conformità durante ogni fase di lavorazione e l'integrità del prodotto e della documentazione di accompagnamento (manuali, rapporti di misure e prove ecc.).

8.9.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

Qualora nella fornitura di un prodotto o servizio fosse necessario svolgere attività che richiedano l'uso presso InnovaPuglia di prodotti, manuali, documenti, dati ecc. forniti dal Committente, questi ultimi subiscono controlli in accettazione o verifiche e validazioni analoghi a quello dei prodotti approvati o realizzati da InnovaPuglia. Le eventuali non conformità riscontrate nel controllo dei prodotti forniti dal Committente sono registrate e comunicate tempestivamente allo stesso tramite i RSG o il RQP, per le necessarie azioni correttive.

I beni del Committente sono manipolati e conservati con modalità tali da garantirne l'integrità, la protezione e sicurezza dei dati, l'efficienza e la funzionalità; InnovaPuglia è comunque responsabile dei danneggiamenti, perdite e furti eventualmente subiti nel periodo in cui gli sono affidati; in ogni caso, il danneggiamento, perdita o furto è registrato e comunicato al proprietario del bene per le azioni di riparazione del danno da questi subito.

8.9.4 Preservazione

Le attività di movimentazione, immagazzinamento, imballaggio non sono solitamente applicabili alla tipologia dei servizi realizzati da InnovaPuglia. Per la identificazione, conservazione e consegna sono esposti ulteriori dettagli nelle Sezioni in garanzia di qualità. In generale, il Responsabile del Contratto/Commessa adotta i mezzi opportuni, al fine di garantire al Committente che la consegna o il rilascio del servizio richiesto avvenga nei modi e nei tempi previsti, salvaguardandone la conformità durante ogni fase di lavorazione e l'integrità del prodotto e della documentazione di accompagnamento (manuali, rapporti di misure e prove ecc.).

8.9.5 Attività post-consegna

Nell'ambito di InnovaPuglia vengono svolte una serie di attività atte a soddisfare obblighi contrattuali e garanzie del servizio anche successivamente alle operazioni di consegna.

8.9.6 Controllo delle modifiche

Tenuta sotto controllo dei documenti

La gestione della documentazione comprende le fasi di progettazione e sviluppo, produzione e manutenzione dei dati e dei documenti. Ogni fase implica l'individuazione delle responsabilità di ogni addetto alle singole attività.


Prima dell'emissione, i documenti devono essere verificati ed approvati rispettivamente dal Responsabile G.Q.

A tal fine, ogni documento riporta la firma di DG che lo approva e la firma del Responsabile G.Q. che effettua la verifica. Inoltre, è riportato anche lo stato di revisione del documento stesso e la natura delle modifiche eventualmente apportate al fine di evitare l'utilizzazione dei documenti non validi o superati.

Il sistema di controllo così predisposto, assicura che le edizioni dei documenti siano utilizzate nei luoghi ove gli stessi sono necessari per l'espletamento delle attività, al fine di una corretta applicazione del SG.

A tal proposito, il Responsabile G.Q. ha provveduto affinché tutti i documenti di sistema siano disponibili in forma digitale ed "in consultazione" da parte di tutti gli addetti aziendali; tale pratica viene consentita grazie all'accesso da parte di tutti gli addetti aziendali verso un server comune sul quale sono fisicamente memorizzati i dati inerenti tali documenti.

In tal caso non viene assicurato il controllo dello stato di aggiornamento della documentazione cartacea che viene stampata dall'utilizzatore.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 28 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

La documentazione superata, in originale, deve essere opportunamente conservata in un archivio "storico" sia per motivi legali sia per motivi di conoscenza dei loro contenuti.

Il periodo di archiviazione di tali documenti è stabilito essere di 5 anni.

Nel caso di modifiche a documenti e dati, queste devono essere verificate ed approvate dal Responsabile G.Q. e da DG; tali modifiche possono comportare la produzione di una nuova edizione del documento, nel caso di modifica totale, o la revisione dello stesso, nel caso di modifica parziale.

Inoltre, sia per l'edizione sia per la revisione sono indicati sul documento degli "indici di revisione" con l'indicazione del tipo di modifica apportata. Entrambe le tipologie di modifiche comportano la redistribuzione digitale dei documenti con la sostituzione dei corrispondenti documenti nel relativo server:

La procedura PRQ GEN 01 – Controllo dei documenti del sistema Qualità, regola in modo più dettagliato la gestione delle modifiche della documentazione.

Documenti di sistema di origine esterna

La funzione G.Q. è inoltre, responsabile dell'intera gestione dei documenti del sistema qualità di origine esterna all'azienda, ovvero di tutti i documenti che l'azienda stabilisce essere necessari per la pianificazione e l'operatività del proprio SG.

Tale documentazione comprende tutto lo scibile indispensabile all'Azienda per l'erogazione dei propri servizi/prodotti nel rispetto delle normative vigenti, nonché tutti gli adempimenti di legge e le rispettive scadenze che l'Azienda deve rispettare.

Trattasi di Leggi dello stato, Norme tecniche, di servizio o di Sistema Qualità, specifiche tecniche o protocolli operativi, buone prassi, linee guida, regolamenti, o, in generale di ogni altra normativa ufficiale afferente al SG, ovvero ai servizi erogati.

Tali documenti, ovvero i principali riferimenti, vengono archiviati a cura della G.Q., che oltre a mantenerne un elenco, ha cura di tenerli costantemente aggiornati avvalendosi dei principali strumenti di informazione e comunicazione nonché del supporto dei Responsabili di Sezione, Ufficio e di consulenze esterne (per i dettagli si rimanda alla PRQ GEN-01 "Controllo dei documenti del sistema qualità"). In ogni caso una più esaustiva e sempre aggiornata raccolta di riferimenti tecnici e legislativi, in particolare modo a livello regionale, di utilità per i vari Servizi, è riportata all'interno del portale web aziendale (<https://www.innova.puglia.it/web/guest/Atti-general?ul=1>).


Pianificazione del sistema di gestione della qualità

Le necessità di miglioramento, modifica ed estensione del Sistema di Gestione o di miglioramento ed adeguamento dei processi, evidenziate dai Riesami del SQ e definite come obiettivi per la qualità, una volta approvate dal Direttore Generale, diventano l'input per la pianificazione delle attività di miglioramento, adeguamento, estensione da parte delle funzioni competenti (Dirigenti di Divisione, RSG, ecc.).

I RSG sono responsabili del controllo dell'attuazione dei Piani e del mantenimento della conformità del SQ alle norme in caso di modifica, totale o parziale del Sistema di Gestione.

Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e sviluppo

Le varianti e modifiche delle specifiche progettuali e delle caratteristiche del prodotto o servizio realizzato rispetto alle specifiche stesse, derivanti dai risultati di riesami, verifiche e validazioni oppure richieste dal Committente successivamente all'avvio delle attività di progettazione e sviluppo sono in ogni caso identificate, registrate, riesaminate ed approvate dalla funzione responsabile dell'approvazione originaria e dal rappresentante del Committente, diventando parte integrante della documentazione di riferimento per la progettazione e sviluppo, con il conseguente aggiornamento dei tempi di realizzazione, delle caratteristiche dei prodotti e servizi, dei costi ed esame dei possibili effetti su altre parti già progettate o consegnate. Se le variazioni introdotte hanno effetto sulla determinazione del tempo di consegna, sul costo o su altri aspetti contrattuali significativi, è richiesta l'approvazione delle parti contrattuali. Le registrazioni delle modifiche, una volta approvate, sono notificate al personale interessato affinché possa svolgere il proprio compito sulla base delle versioni aggiornate dei documenti di riferimento.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 29 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301


Per i servizi specifici della DCAT, ci si riferisce alla IOQ CAT 02 – Progettazione dei servizi di Assistenza Tecnica e dell'Organismo Intermedio.

8.10 Progettazione, Creazione e Transizione dei Servizi (SMS)

8.10.1 Gestione del Cambiamento

InnovaPuglia S.p.A.:

- registra e classifica le richieste di modifica, inclusa l'aggiunta, la rimozione o il trasferimento Servizi. In fase di inizializzazione della modifica si valuta con quale processo debba essere gestita la modifica, ad es. attraverso la gestione del cambiamento o attraverso la progettazione e la transizione dei servizi.
- approva e assegna la priorità alle modifiche in base al rischio, ai vantaggi aziendali, alla fattibilità e all'impatto finanziario.
- verifica attraverso l'esecuzione di test (ove applicabile), distribuisce, esegue rollback (se necessario) e riesamina i cambiamenti per verificarne l'efficacia e tendenze. Le modifiche non riuscite sono esaminate e dove necessario sono intraprese delle azioni correttive;
- revisiona la propria **politica di gestione del cambiamento**.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 30 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

POLITICA DI GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

Sistema di Gestione del Servizio

InnovaPuglia S.p.A. è una Società "in house" della Regione Puglia con il ruolo di supporto tecnico alla PA regionale per la definizione, realizzazione e gestione di progetti di innovazione ICT e di supporto alla pianificazione strategica.

L'adozione del Sistema di Gestione integrato è una decisione strategica per InnovaPuglia S.p.A. che influenza in modo positivo il raggiungimento di obiettivi aziendali, la governance delle risorse e dalle altre parti interessate coinvolte nel ciclo di vita dei Servizi, e in particolare, per quanto concerne il Processo per la Gestione dei Cambiamenti ICT (Change Management).

Principi chiave della Gestione dei Cambiamenti ICT

InnovaPuglia S.p.A. è impegnata nell'adozione di un approccio strutturato, orientato al Cliente e basato sul Ciclo di Deming "Plan - Do - Check - Act", al fine di pianificare, realizzare, valutare, rivedere e migliorare la gestione dei Cambiamenti ICT, sia sul SG, sia sui Servizi.

Nell'ambito dell'intero ciclo di vita dei servizi, sono rispettate delle procedure formali per analizzare, autorizzare e rendere operative le attività di Cambiamento.

Per i Cambiamenti relativi ai Servizi (o componenti di servizio, quali processi, componenti applicative, componenti infrastrutturali, risorse, supporto specialistico, ecc.) e al SG, compresi nel campo di applicazione del Sistema, la Direzione di InnovaPuglia S.p.A. ha identificato i principi chiave del Gestione dei Cambiamenti IT e ha stabilito:


- *le modalità di registrazione e classificazione delle richieste di Cambiamento, inclusa l'aggiunta, la rimozione o il trasferimento dei Servizi;*
- *le modalità di gestione dei Cambiamenti, ivi incluse quelli in emergenza;*
- *le modalità di approvazione e di assegnazione della priorità delle modifiche in base al rischio, ai vantaggi aziendali, alla fattibilità e all'impatto sui servizi esistenti, sulle Funzioni di business e a livello finanziario;*
- *le autorità e le responsabilità per il processo di approvazione (Process Owner) e per i processi operativi (individuazione delle modifiche da effettuare, progettazione e sviluppo ove applicabile, componenti infrastrutturali, test, rilascio e distribuzione, monitoraggio, ecc.);*
- *le risorse necessarie, ivi incluse eventuali terze parti (outsourcer e fornitori);*
- *i soggetti da cui possono pervenire le richieste di modifiche, in esse devono essere esplicitati, a titolo indicativo le seguenti informazioni:*
 - *i requisiti funzionali e di sicurezza della modifica;*
 - *la tipologia del cambiamento e l'eventuale tipo di anomalia, se il cambiamento viene realizzato in risposta ad un Incident o problema operativi;*
 - *le priorità da seguire, la data di disponibilità richiesta, la valutazione dei rischi, degli impatti e gli effetti attesi del cambiamento.*
- *prima di essere implementate, le modifiche devono essere validate, e ove applicabile, devono essere eseguiti dei Test in ambienti di preproduzione. Dove ritenuto necessario, deve essere previsto un piano di rollback.*

Al completamento delle modifiche, se ritenute significative, le conoscenze acquisite possono essere utilizzate per il miglioramento continuo, monitorando, per un periodo determinato, il post deployment.

Criteri per la valutazione delle richieste di modifica (Change Request)

Le decisioni sulle richieste di modifica sono prese in base ai seguenti criteri, che possono includere:


- *l'analisi dei rischi di attuazione delle modifiche e il possibile impatto operativo e finanziario,*
- *i vantaggi tecnico-operativi e commerciali delle modifiche proposte;*
- *l'impatto sui servizi esistenti;*
- *il necessario coordinamento per gestire il cambiamento con gli Utenti e altri soggetti interessati, non solo durante la transizione, ma anche nelle fasi successive;*

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 31 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- *l'impatto sulla sicurezza delle informazioni e sulla Privacy;*
- *l'impatto sulla disponibilità del servizio durante e dopo la modifica e sulla capacità;*
- *le altre eventuali richieste di modifica, rilasci e piani di implementazione pendenti, che potrebbero influenzare le modifiche proposte;*
- *l'impatto sulla continuità del Servizio.*

Il personale può essere incaricato di valutare le modifiche implementate di recente e modificare le registrazioni per verificare l'andamento, l'analisi e le eventuali azioni di miglioramento.

Data: 31 agosto 2023

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 32 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Procedura per la gestione del cambiamento

Il processo di gestione Change Management è documentato nell'apposita procedura **PR SGSI ChaMan** a cui si rimanda per ulteriori chiarimenti.

8.10.2 Progettazione e Transizione del Servizio

InnovaPuglia S.p.A. pianifica, progetta, costruisce (sviluppa) e trasferisce i servizi in base ai requisiti del servizio concordati. Le attività di pianificazione identificano le considerazioni che devono essere tenute presenti per gestire le modifiche ai servizi e descrivono come la modifica sul servizio sarà realizzata prima della messa in produzione. La pianificazione può essere perfezionata anche in fase di progettazione, poiché l'analisi e la consultazione con le parti interessate mette a disposizione maggiori informazioni così come ulteriori vincoli o rischi possono essere identificati. InnovaPuglia S.p.A. svolge le seguenti attività di pianificazione:


- a) determina le autorità e le responsabilità per le attività di progettazione, costruzione e transizione in modo che queste siano allineate ed efficacemente coordinate. Stabilisce chi ha l'autorità per prendere decisioni specifiche durante la progettazione, costruzione e transizione;
- b) determina le attività che devono essere svolte dall'organizzazione o da altri soggetti con loro scadenze e tappe fondamentali individuate per la progettazione, la costruzione e la transizione;
- c) identifica le risorse necessarie per progettare, costruire e trasferire con successo servizi nuovi o modificati. Queste risorse includono le persone (personale, sia interno che esterno all'organizzazione), tecnico (strumenti, sistemi e software), informativo (requisiti, informazioni sui servizi esistenti, informazioni sui clienti) e risorse finanziarie (budget e fonti di finanziamento);
- d) analizza le dipendenze da altri servizi e le possibili relazioni tra i servizi esistenti e il servizio nuovo o modificato in corso di attuazione. Questa relazione può influenzare il modo in cui il servizio e le attività di progettazione e transizione devono essere eseguite o quando possono essere programmate. Potrebbe anche identificare le modifiche richieste ai servizi dipendenti;
- e) identifica i requisiti per le prove nell'ambito della fase di pianificazione. Poiché nessun test può essere esaustivo, l'entità del collaudo è pianificata in modo da coprire gli utilizzi più significativi del servizio;
- f) determina se il budget del progetto è coerente con il livello pianificato di effort;
- g) documenta i criteri di accettazione del servizio, stabiliti dai clienti o dall'organizzazione stessa o da altre parti interessate, in modo che sia chiaro quando un nuovo servizio o modifiche a un servizio sono state implementate con successo. I criteri di accettazione del servizio possono includere prestazioni, accessibilità, disponibilità, sicurezza o altri aspetti, come la documentazione completata e test riusciti;
- h) svolge le attività di gestione del rischio e le attività di pianificazione per identificare, valutare e trattare i rischi ove necessario;
- i) determina i risultati attesi dalla fornitura dei servizi nuovi o modificati. I risultati possono essere espressi in termini misurabili, in modo che il raggiungimento di questi possa essere oggettivamente determinato dopo l'attuazione;
- j) il determina l'impatto sul SG, sugli altri servizi, sulle modifiche pianificate, sui clienti, utenti e altre parti interessate, in modo che un'eventuale influenza negativa sulla progettazione del servizio e la transizione dei servizi nuovi o modificati possa essere evitata.

La pianificazione include la comunicazione con le parti interessate, come i fornitori, mantenendo il management informato sul progresso sulla necessità prendere delle decisioni.

I CI interessati dalla progettazione e transizione di servizi nuovi o modificati sono controllati tramite il processo di gestione della configurazione.

Le attività di progettazione si traducono in una progettazione di servizi documentata (**PRQ Sigesprog**) che riflette i requisiti del servizio per i servizi nuovi o modificati, come originariamente individuati nella pianificazione del portafoglio. Attività rilevanti per la progettazione del servizio includono quanto segue:

- a) individuare nuovi requisiti o modifiche per le risorse umane, tecniche, informative e finanziarie, e come queste risorse sono influenzate dall'implementazione del servizio;

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 33 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

- b) individuare le autorità e le responsabilità delle parti coinvolte nel funzionamento e nella fornitura dei servizi nuovi o modificati. Le parti possono essere interne o esterne;
- c) identificare i bisogni per un'adeguata istruzione, formazione, competenza ed esperienza del personale addetto all'erogazione e all'esercizio del servizio nuovo o modificato;
- d) apportare aggiornamenti al catalogo dei servizi quando pertinente, ad es. aggiungere un nuovo servizio, eliminare un servizio rimosso, aggiornare un servizio modificato;
- e) descrivere le modifiche ai sistemi di misurazione utilizzati per la gestione delle prestazioni;
- f) determinare il possibile impatto su altri servizi, effettuando una adeguata attività di gestione del rischio in modo che l'impatto delle modifiche sia ridotto a un livello accettabile);
- g) determinare le nuove richieste o modifiche per gli SLA, contratti o altri accordi documentati a seconda dei requisiti del servizio e il ricorso a terze parti, per esempio outsourcer, fornitori, ecc.;
- h) aggiornamenti per le altre parti del SG che potrebbero richiedere una modifica della politica, di un processo o delle procedure distribuite al personale competente.

Le attività di sviluppo e transizione (o build & transition) seguono la pianificazione e la progettazione del servizio per implementare il nuovo servizio o modificato. Le attività di build includono l'assemblaggio delle componenti del servizio o dei servizi e il loro test; così da poter dimostrare che i requisiti di servizio sono stati soddisfatti per soddisfare le esigenze dei clienti e per soddisfare la progettazione documentata e i criteri di accettazione del servizio.

Il test viene eseguito su servizi nuovi o modificati prima dell'implementazione. Se il test è possibile dipende dalla natura dei servizi e dall'ambiente di servizio, in quanto non tutte le situazioni consentono l'esecuzione di test. Se la transizione a un nuovo servizio comporta la rimozione di un vecchio servizio, viene eseguito un test per verificare il funzionamento accettabile dei servizi rimanenti che avevano dipendenze o interfacce con i servizi rimossi.

Nel caso in cui i criteri di accettazione del servizio non siano stati soddisfatti, sono concordate le azioni di rimedio. Queste azioni possono includere il rinvio dell'implementazione e la correzione di carenze o errori noti, o procedendo comunque e redigendo un elenco di elementi da correggere o completare dopo l'implementazione. Queste attività comportano l'analisi dei risultati dei test e la determinazione delle fasi per modificare la pianificazione o la progettazione del servizio nuovo o modificato in modo che il test successivo vada a buon fine.

L'attivazione del servizio nuovo o modificato nell'ambiente di produzione, una volta approvato dalla gestione del cambiamento, viene eseguita utilizzando il processo di rilascio e distribuzione.

Una volta implementato, le parti interessate pertinenti sono informate del successo o del fallimento o dell'implementazione, quale sia l'impatto su di essi e qualsiasi ulteriore passo da compiere nel processo. Viene verificato il raggiungimento dei risultati attesi dal servizio nuovo o modificato. Il successo può essere percepibile solo dopo un periodo di tempo prolungato, a seconda del tipo di servizio o della modifica apportata.


Le attività di sviluppo e transizione del servizio sono documentate in "PRQ Slpred" e "PRQ Scollaud".

8.10.3 Gestione del Rilascio e della Distribuzione

InnovaPuglia S.p.A., verifica attraverso l'esecuzione di test, distribuisce ed esamina il successo o il fallimento dei rilasci in produzione, coordinando le attività di rilascio e implementazione attraverso la gestione del cambiamento.

Ai fini delle attività di rilascio, prima della distribuzione in produzione, i rilasci possono essere eseguiti in ambienti di test o preproduzione.

Lo scopo di questa attività è garantire che la distribuzione dei rilasci nell'ambiente di produzione sia pianificato e controllato per soddisfare i requisiti definiti. Per ogni rilascio viene definita la data di distribuzione, l'autorizzazione al rilascio, e quali sono stati i risultati finali del rilascio e cosa viene implementato a corredo, ad es. documentazione aggiornata, nuovo software o altre componenti del servizio aggiornati. Il piano di rilascio descrive anche quali metodi vengono utilizzati fino all'implementazione del rilascio, come le modalità di automazione, le procedure manuali o altri metodi, nonché i criteri di accettazione, le modalità per dimostrare che il rilascio ha avuto successo, la pianificazione del rilascio, procedure di rollback e recupero, pianificazione dei rilasci in emergenza, con l'eventuale utilizzo di strumenti alternativi per garantire il

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 34 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

funzionamento se il servizio non è disponibile durante il rilascio e, altre informazioni rilevanti fino alla reale distribuzione in ambiente di produzione.

La documentazione di rilascio per le procedure di routine può essere incorporata all'interno di strumenti, registri e report automatizzati.

Altre registrazioni possono includere le configurazioni dei CI, l'analisi del tasso di successo dei rilasci e possibili piani di miglioramento.

Durante la pianificazione del rilascio, InnovaPuglia S.p.A. quindi definisce e documenta i criteri di accettazione per ciascuno di essi prima della sua pubblicazione. Prima della distribuzione, la nuova versione viene verificata rispetto ai criteri di accettazione.

Se il rilascio non soddisfa i criteri di accettazione, l'organizzazione determina se procedere comunque, documentando le proprie scelte e motivando il passaggio in produzione, casistica che potrebbe presentarsi per esempio per i rilasci di una patch urgente che colma lacune di sicurezza.

In linea con la gestione della configurazione, i CI interessati dal rilascio sono baseline, in modo che lo stato originario viene preservato e può essere confrontato con il loro stato modificato dopo il rilascio distribuito. Questo approccio preserva l'integrità del servizio e delle componenti del servizio ed è di supporto nel caso in cui sia necessario eseguire un piano di rollback.

Il successo o il fallimento dei rilasci è monitorato, misurato e analizzato in modo che le metodologie di distribuzione utilizzate possano essere migliorate qualora necessario. L'analisi include il numero di incidenti che si sono verificati nel periodo immediatamente successivo messa in produzione di un rilascio, nella misura in cui tali incidenti possano essere correlati al rilascio. Si noti che questo periodo può essere breve o lungo, a seconda della natura del servizio e della frequenza con cui è utilizzato. I risultati dell'analisi sono utilizzati per determinare le azioni di miglioramento che alimentano miglioramento continuo.

Inoltre, si fornisce anche un riscontro immediato sul successo dei rilasci per la gestione delle modifiche, la gestione degli incidenti e per le altre attività correlate.

8.11 Programma di esercitazione (BCMS)

InnovaPuglia implementa e mantiene un programma di esercitazioni e di prove per convalidare nel tempo l'efficacia delle proprie strategie e soluzioni per la continuità operativa.


InnovaPuglia conduce esercizi e prove che:

- siano coerenti con gli obiettivi per la continuità operativa;
- siano basati su scenari appropriati, ben pianificati, con scopi e obiettivi chiaramente definiti;
- sviluppino il lavoro di squadra, la competenza, la sicurezza e la conoscenza di coloro i quali hanno un ruolo durante un'interruzione;
- considerati collettivamente nel corso del tempo, convalidino le strategie e soluzioni per la continuità operativa;
- producano rapporti formali post-esercitazione, che contengano risultati, raccomandazioni e azioni per attuare miglioramenti;
- siano riesaminati, nell'ambito della promozione di un miglioramento continuo;
- siano eseguiti a intervalli predefiniti e in occasione di cambiamenti significativi all'interno dell'organizzazione o del contesto nel quale la stessa opera.

InnovaPuglia opera sulla base dei risultati delle esercitazioni e delle prove, al fine di attuare cambiamenti e miglioramenti all'organizzazione.

8.12 Rilascio di prodotti e servizi (SGQ)

Il monitoraggio e la misurazione dei prodotti e servizi è effettuata durante tutte le fasi di definizione del prodotto o servizio, di progettazione e sviluppo, di realizzazione e consegna, di assistenza al Committente. I riesami dei requisiti, le prove e misure, le verifiche e le validazioni sono eseguite sui risultati intermedi e finali del ciclo produttivo per dimostrare la capacità dei

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 35 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

processi ad ottenere i risultati specificati nei piani di produzione; la valutazione della capacità dei processi è effettuata con modalità definite nelle Sezioni in regime di qualità.

Le registrazioni della qualità dei prodotti consentono di verificare il rispetto dei criteri di accettazione dei controlli eseguiti ed il soddisfacimento dei requisiti di prodotto o servizio concordati con il Committente.

Le registrazioni relative ai controlli e verifiche finali riportano la firma di chi autorizza il rilascio al Committente del prodotto o servizio, dopo l'esecuzione con esito positivo dei controlli finali previsti e con le motivazioni delle eventuali deroghe al requisito (vedi par.7.6).

8.13 Risoluzione e Adempimento (SMS)

8.13.1 Gestione degli Incidenti

InnovaPuglia S.p.A. gestisce la risoluzione di eventi non pianificati che interrompono o possono interrompere il servizio. Gli incidenti sono gestiti dalla registrazione alla chiusura, con una procedura specifica per la gestione degli incidenti rilevanti (Major Incident).

La gestione avviene per ripristinare i servizi interessati il prima possibile a seguito di un incidente ed entro il Livello di Servizio concordato obiettivi.

Quando gli incidenti sono identificati, sono registrati e classificati. La classificazione può essere effettuata in base all'urgenza, all'impatto, alla natura, al tipo di servizio, alla tipologia di utente interessato, o in base ad altri criteri che consentano una chiara identificazione e prioritizzazione dell'incidente.

Innova Puglia S.p.A. ha predisposto una procedura documentata per la gestione degli incidenti rilevanti (o Major Incident) "**PR SGSI Gestione Incidenti**" e "**PRQ SIhd**". Le registrazioni degli incidenti possono essere create utilizzando uno strumento che supporta la gestione delle informazioni riguardanti la natura di ogni incidente, la risoluzione e le azioni intraprese per la risoluzione degli incidenti.

La Direzione viene informata degli incidenti importanti quando si verificano, e periodicamente durante il corso della risoluzione dell'incidente. Responsabilità specifiche e, se del caso, autorità, sono assegnate alle persone che gestiscono gli incidenti rilevanti all'interno dell'organizzazione. Le responsabilità e le autorità possono includere la capacità di fare escalation, coordinare la risoluzione, comunicare con clienti e altre parti interessate e guidano il personale che lavora alla risoluzione di incidenti gravi. Il personale specifico o dedicato può essere assegnato per gestire gli incidenti gravi dalla presa in carico fino alla risoluzione e al riesame.

8.13.2 Gestione delle Richieste di Servizio


InnovaPuglia S.p.A. registra, assegna priorità, soddisfa, aggiorna e chiude le richieste di servizio.

Le richieste di servizio sono registrate e classificate in base alla loro natura. A titolo di esempio possiamo includere la reimpostazione di una password, le richieste di informazioni e modifiche pre-approvate, lo spostamento di attrezzatura dell'utente in un altro ufficio. La classificazione può essere eseguita in base all'urgenza, alla natura, al tipo di servizio, alla tipologia di utente o con altri criteri che consentano una chiara identificazione e prioritizzazione della richiesta. Le richieste di servizio sono prioritizzate in base alla loro classificazione.

Le richieste di servizi che sono correlate ai servizi su cui possono influire, possono avere un impatto nell'ambito della procedura di classificazione. Gli SLA possono essere associati all'adempimento delle richieste di servizio (come concordato nella gestione del Livello di Servizio).

Possono essere definite anche altre metriche sulla gestione delle richieste di servizio, come i tempi di risposta.

Le richieste di servizio sono infine soddisfatte o rifiutate, verificate con il richiedente e quindi chiuse. La transizione dall'adempimento alla chiusura è definita nella documentazione. Le richieste di servizio possono essere gestite utilizzando strumenti automatizzati. Tutte le azioni intraprese per le richieste di servizio sono registrate. Gli utenti possono avere visibilità dello stato di avanzamento delle loro richieste di servizio.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 36 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Se le richieste di servizio possono essere soddisfatte utilizzando sistemi self-service o altri strumenti automatizzati (ad esempio per la reimpostazione della password), devono essere documentati.

8.13.3 Gestione dei Problemi

Attraverso l'analisi delle tendenze dei dati e degli incidenti, InnovaPuglia S.p.A. identifica i problemi e ne determina l'origine delle cause e definisce le azioni per prevenire il verificarsi o il ripetersi di incidenti al fine di ridurre al minimo l'interruzione dei servizi mediante un'identificazione proattiva e l'analisi delle cause degli incidenti e l'adozione di azioni per prevenire, ridurre l'impatto o risolvere i problemi.

I problemi sono identificati, registrati e classificati. La classificazione può essere effettuata in base all'urgenza, all'impatto, alla natura, al tipo di servizio, alla tipologia di utente interessati, o con altri criteri ritenuti idonei. I problemi sono prioritizzati in base a questa classificazione. I problemi possono essere identificati esaminando incidenti, tendenze o altre attività di revisione. Una volta identificati, i problemi sono assegnati al personale con le competenze necessarie per indagare e identificare opzioni per la risoluzione. Potrebbe essere necessario coinvolgere i dirigenti senior dell'organizzazione al fine di individuare delle risorse specializzate o aggiuntive per supportare le indagini e la risoluzione.

Di solito, gli errori noti sono identificati dal processo di gestione dei problemi, ma possono anche essere identificati da altri processi di gestione del servizio.

Gli SLA possono avere obiettivi in funzione dei tempi di risoluzione dei problemi. Quando possibile, i problemi sono gestiti e risolti nei tempi concordati. In alcuni casi InnovaPuglia valuta l'eventuale necessità di fornire aggiornamenti regolari sullo stato di avanzamento anche alle parti interessate.

La risoluzione dei problemi avviene in accordo con la politica di gestione del cambiamento. I dettagli necessari dovrebbero essere disponibili per consentire decisioni efficaci sulle opzioni di risoluzione. Questi possono includere rischi associati all'attuazione o alla mancata attuazione, ai costi e alle altre risorse necessarie.

Le registrazioni dei problemi sono collegate agli incidenti associati, alle richieste di modifica o alle registrazioni CI e possono essere aggiornate durante tutto il processo.

Una volta implementate, le risoluzioni dei problemi dovrebbero essere monitorate e riesaminate per valutarne l'efficacia. Questa valutazione può essere eseguita come revisione post-implementazione a seguito della gestione del cambiamento. Il personale che si occupa della gestione dei problemi monitora e riferisce sulla continua efficacia delle risoluzioni.

Potrebbe succedere di non essere in grado di identificare la causa di un problema o di eliminare una causa principale. In questi casi, l'organizzazione può comunque pianificare e intraprendere azioni per ridurre gli effetti indesiderati del problema sui servizi. Le informazioni sulle cause principali, gli errori noti e la risoluzione dei problemi è registrata su un sistema consultabile dagli interessati, ad es. dal personale addetto alla gestione degli incidenti.


Le informazioni sull'efficacia della risoluzione dei problemi sono registrate e analizzate e, ove possibile, le attività di miglioramento sono intraprese nell'ambito del miglioramento continuo.

8.14 Valutazione della documentazione e della capacità per la continuità operativa (BCMS)

InnovaPuglia ha il compito di:

- valutare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia della propria analisi di impatto operativo, della valutazione del rischio, delle strategie, delle soluzioni, dei piani e delle procedure;
- effettuare valutazioni attraverso riesami, analisi, esercizi, prove, rapporti post-incidente e valutazioni delle prestazioni;
- condurre valutazioni sulle capacità per la continuità operativa dei partner e dei fornitori pertinenti;
- valutare il rispetto dei requisiti legali e regolamentari in essere, le best practice del settore e la conformità alla propria politica e obiettivi per la continuità operativa;
- aggiornare tempestivamente la documentazione e le procedure.

Queste valutazioni vengono effettuate a intervalli predefiniti, dopo un incidente o l'attivazione, e quando si verificano cambiamenti significativi.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 37 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.15 Garanzia del Servizio (SMS)

8.15.1 Gestione della Disponibilità del Servizio

InnovaPuglia S.p.A., con i clienti e le altre parti interessate, analizza i rischi per la disponibilità e determina, concorda, documenta e mantiene i requisiti sulla disponibilità del servizio. La disponibilità del servizio è monitorata e qualsiasi indisponibilità non pianificata viene analizzata e, quando possibile, risolta.

La **pianificazione della disponibilità del servizio** comprende l'analisi delle registrazioni sulla disponibilità attuale e sulle probabili prestazioni di servizi, componenti del servizio e CI al fine di determinare i rischi per la disponibilità. Per supportare il riconoscimento dei rischi, InnovaPuglia S.p.A. mantiene un elenco delle fonti di rischio nel proprio contesto. I requisiti per la disponibilità dei servizi ai clienti e gli utenti finali sono inclusi negli accordi e negli SLA documentati come obiettivi specifici. Questi obiettivi sono determinati e concordati con i clienti e le altre parti interessate, in base alle esigenze del servizio che rispecchiano le esigenze aziendali.

I servizi sono monitorati come richiesto per le prestazioni di disponibilità. I dati e le tendenze risultanti sono registrati in modo che i livelli di disponibilità effettivi possano essere calcolati e confrontati con gli obiettivi concordati e azioni possono essere intraprese se vengono identificati problemi.

8.15.2 Gestione della Continuità del Servizio

InnovaPuglia S.p.A. produce e mantiene un **Piano di Continuità Operativa** per soddisfare i requisiti e obiettivi definiti negli SLA. La pianificazione include gli elementi seguenti:

- a) Procedure basate su criteri definiti che invocano la continuità del servizio, compresa la determinazione di chi può invocare il piano di continuità del servizio, e chi deve essere coinvolto e allevato;
- b) procedure da attuare in caso di grave perdita del servizio. Queste possono includere il ricorso a piani di ripristino di disastri, spostamenti fisici, failover a fonti alternative e misure da adottare ripristinare il servizio;
- c) obiettivi sulla disponibilità del servizio quando viene invocato il piano. Questi obiettivi definiscono quanto velocemente la continuità del servizio debba essere invocata e quanto tempo possa passare per il ripristino del servizio;
- d) i requisiti di ripristino del servizio, ad esempio se il servizio deve essere completamente disponibile o solo in parte, e se in parte, a quale livello e fino a quando questo periodo è accettabile;
- e) procedure per il ripristino delle normali condizioni di lavoro, quali il rollback del piano di continuità del servizio e la disponibilità associata e altri obiettivi.


Una volta invocato un **Piano di Continuità Operativa**, gli effetti e le misure di ripristino adottate vengono segnalate e comunicate a tutte le parti interessate. Dopo che il servizio è stato ripristinato, InnovaPuglia conduce un'analisi per identificare le opportunità che miglioramento della pianificazione della continuità dei servizi.

I piani e le procedure di continuità del servizio sono verificati rispetto agli obiettivi di continuità concordati. I risultati dei test sulla continuità del servizio sono valutati per riguarda l'efficacia del piano e, ove necessario, le modifiche al piano sono apportate, documentate, autorizzate tramite il processo di gestione dei cambiamenti e comunicate alle parti interessate. I test di failover o di ripristino di emergenza sono ripetuti con procedure aggiornate o risorse aggiuntive se i risultati non sono soddisfacenti, o se i servizi o l'ambiente di servizio variano in modo significativo. Le azioni di miglioramento identificate sono gestite attraverso il processo di miglioramento continuo.

Sono registrati i risultati dei test di continuità del servizio e le eventuali azioni necessarie al miglioramento dei piani di continuità del servizio.

L'esecuzione della continuità del servizio dipende dalla disponibilità di manager competenti e responsabili e personale tecnico qualificato. È stato individuato personale alternativo per prepararsi ad una possibile indisponibilità del personale primario durante una grave interruzione. Sono definite chiare responsabilità per invocare il piano di continuità del servizio.

Al personale è assegnata la responsabilità di eseguire le procedure e le attività di test di continuità descritte nel piano di continuità del servizio nonché per misurarne l'efficacia.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 38 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

8.15.3 Gestione della Sicurezza delle Informazioni

L'organizzazione ha definito una politica per la sicurezza delle informazioni **PS 08 - Politica della Sicurezza** rilevante dal punto di vista organizzativo applicabile al SG e ai servizi

Gli obiettivi dell'attuazione dei controlli di sicurezza delle informazioni sono i seguenti:

- a) preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni;
- b) soddisfare i requisiti della politica di sicurezza delle informazioni;
- c) trattare i rischi relativi alla sicurezza delle informazioni.

Quando vengono identificati incidenti di sicurezza delle informazioni, questi sono registrati e classificati come informazioni sicurezza in modo che possano essere segnalati e analizzati per identificare opportunità di miglioramento. A volte, gli incidenti di servizio sono classificati in modo diverso e diventa chiaro solo in seguito che si riferiscono alle informazioni di sicurezza e in questo caso dovrebbero essere riclassificati. Gli incidenti di sicurezza delle informazioni possono essere scalati, se necessario, risolti e chiusi allo stesso modo degli incidenti di servizio (vedi 8.6.1). Questi incidenti sono analizzati al fine di individuare delle azioni di miglioramento, ad es. un gran numero di incidenti di un tipo può indicare che esiste un rischio da affrontare in una determinata un'area.

8.16 Controllo degli output non conformi (SGQ)

I risultati delle prove, controlli e verifiche e validazioni possono comportare un giudizio di prodotto o servizio non conforme ai requisiti del SQ e contrattuali. In tal caso, il difetto è registrato attraverso un Rapporto di Anomalia o di Non Conformità (RNC) da parte del RQP o del RGQ. Il rapporto è inviato al Responsabile del processo che ha dato luogo all'anomalia o non conformità, affinché provveda alla sua eliminazione definendo l'azione correttiva o preventiva capace di risolvere il problema; successivamente il RGQ/RQP verifica che il problema sia stato eliminato o corretto e, se il caso, concorda con il Responsabile del processo ulteriori azioni correttive per la sua risoluzione. Questa stessa procedura è applicata anche per eliminare o ridurre gli effetti negativi delle non conformità imputabili a difetti di progettazione o produzione che si manifestano in fase di utilizzazione presso il Committente del prodotto o servizio. Nei casi in cui la non conformità possa essere imputabile a dati ed informazioni o a processi del Committente, quest'ultimo è coinvolto nelle analisi delle cause e nell'individuazione di azioni correttive.

Se i problemi rilevati sono di tipo formale o di piccola entità, sono registrati nei rapporti di anomalia come "osservazioni" che non richiedono necessariamente un'azione correttiva immediata. Tali anomalie sono trattate comunque in maniera simile alle non conformità attraverso la stesura di un "rapporto di anomalia" analogo al RNC.

I reclami dei Committenti sono registrati dal RGQ in un RNC e sono trattati come non conformità che richiedono intervento immediato.

Il prodotto o servizio per il quale sia stata rilevata una non conformità non può essere rilasciato al Committente fino a che il difetto non sia stato eliminato; in casi eccezionali, e previo l'accordo del Committente, il prodotto o servizio che non abbia superato positivamente tutti i controlli previsti può essere rilasciato con l'autorizzazione scritta del Responsabile di Commessa o del Dirigente competente, sentito il parere del RGQ/RQP. Quando sia impossibile o difficoltoso correggere il difetto il prodotto deve essere segregato per evitarne l'uso ed il servizio non deve essere erogato prima dell'intervento correttivo (totalmente o solo rispetto all'uso previsto, a seconda delle circostanze).

La gestione delle anomalie e non conformità di processo e di prodotto e dei reclami è definita nella procedura di Sistema PRQ GEN 04, applicata ai processi in garanzia della qualità.

Documenti di Riferimento


IOQ CAT 02 – Progettazione dei servizi di Assistenza Tecnica e dell'Organismo Intermedio

PRQ SAR 01 - Convenzionamento con gli Enti


IOQ GEN 02 - Acquisizione dei contratti e riesami dei requisiti di prodotto

PRQ GEN 01 – Controllo dei documenti del sistema Qualità

PRQ GEN 04 - Gestione delle non conformità

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-8 Ed. III - Rev.: I PAG. 39 di 39
Sez. 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301


PR SGSI Gestione Incidenti
PRQ SIhd – Helpdesk della Regione Puglia erogato da InnovaPuglia;
PRQ Sigesprog – Procedura di Gestione della Progettazione;
PRQ SIpred – Predisposizione e test del sistema;
PRQ SIcollaud – Collaudo;
PR SGSI ChaMan – Procedura di Change Management;
Catalogo Servizi
PIANO GestSCI - Piano di Gestione del Servizio “Servizio Cloud IaaS”;
Piano CO - Piano di Continuità Operativa
PS 08 - Politica della Sicurezza

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-9 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 6
Sez. 9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Sez. 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

INDICE DELLA SEZIONE

- 9.1 Monitoraggio, Misurazione, Analisi e Valutazione
 - 9.1.1 Generalità
 - 9.1.2 Soddisfazione del cliente (SGQ)
 - 9.1.3 Analisi e valutazione (SGQ)
- 9.2 Audit Interno
- 9.3 Riesame di Direzione
 - 9.3.1 Generalità
 - 9.3.2 Elementi in ingresso per il Riesame
 - 9.3.3 Elementi in uscita dal Riesame
- 9.4 Reportistica del Servizio (SMS)

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-9 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 6
Sez. 9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

9.1 Monitoraggio, Misurazione, Analisi e Valutazione

9.1.1 Generalità

Processi di misurazione, di valutazione e di miglioramento della qualità, della gestione dei servizi IT e della continuità operativa sono attuati con continuità per dimostrare la conformità dei servizi ai requisiti richiesti, per garantire la conformità del Sistema di Gestione ai requisiti normativi ed agli obiettivi aziendali e per migliorare costantemente sia le prestazioni sia la gestione della qualità e dei Servizi di InnovaPuglia S.p.A. Metodi statistici di rilevazione, rappresentazione, elaborazione ed interpretazione dei dati sono correntemente applicati dal personale responsabile nella risoluzione di problemi, nella valutazione e validazione dei processi e delle caratteristiche e prestazioni dei servizi, nelle rilevazioni ed analisi di soddisfazione del Committente e delle prestazioni dei Fornitori qualificati o da qualificare.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

Il monitoraggio continuo della soddisfazione del Committente è eseguito mediante indagini che utilizzano questionari o con interviste dirette a campioni significativi del sistema regionale di committenza.

I dati rilevati nelle indagini sono elaborati statisticamente per ottenere indici medi di soddisfazione relativi alle diverse attività ed ai servizi ricevuti e gli indici di prestazione e qualità dei processi (efficienza, efficacia, rispetto dei tempi pianificati, utilizzo delle risorse ecc.) definiti nelle sessioni di riesame dei SG o in sede di definizione della Politica per la Qualità, della Gestione dei Servizi IT e della Continuità Operativa.

L'analisi dell'origine di eventuali insoddisfazioni o delle anomalie ed insufficienze riscontrate è attuata ai diversi livelli (Responsabile di progetto, Responsabili dei Sistemi di Gestione, Responsabile di processo) per determinare i miglioramenti del Sistema Qualità, delle prestazioni dei processi produttivi ed è verificata dai Responsabili dei Sistemi di Gestione e dalla Direzione Generale nelle VII e nei Riesami dei SG.

9.1.3 Analisi e valutazione (SGQ)

Tutti i dati raccolti nel monitoraggio dei processi, servizi erogati, delle prestazioni dei SG e delle prestazioni dei Fornitori sono elaborati statisticamente ed analizzati per valutare lo stato del sistema, individuare le opportunità di miglioramento.


In particolare, le tecniche statistiche sono utilizzate per definire e tarare gli indici di qualità dei processi e per definire i relativi metodi di misura o valutazione. Gli indici di qualità sono definiti, in sede di riesame dei SG dalla Direzione Generale, con il concorso dei responsabili dei Sistemi di Gestione, e dei Responsabili dei processi, in funzione della tipologia d'attività e degli obiettivi fissati dalla Politica della Qualità, della Gestione dei Servizi IT e della Continuità Operativa.

Gli indicatori statistici di tipo generale e correntemente valutati per l'analisi delle prestazioni e per il miglioramento del sistema sono:

- grado di soddisfazione espresso dal Socio/Committente, numero di reclami e contestazioni e delle anomalie rilevate nei processi e nei confronti dei fornitori; tempi medi di chiusura delle non conformità;
- percentuale dei contratti chiusi nei tempi concordati; tempi medi di realizzazione e simili;
- percentuale di contratti stipulati rispetto al numero di offerte e proposte;
- dati economici.

9.2 Audit Interno

La procedura documentata del Sistema di Gestione PRQ GEN 03 è applicata sotto la diretta responsabilità dei responsabili dei Sistemi di Gestione per la conduzione degli audit interni sullo stato d'applicazione dei SG e della sua efficacia nel garantire la qualità dei prodotti e servizi resi al Committente.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-9 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 6
Sez. 9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Gli Audit interni sono programmati con cadenza annuale, ma possono essere effettuati in via straordinaria in ogni circostanza in cui sia necessario valutare o verificare l'efficacia dei SG ed il mantenimento della conformità, come per esempio in relazione a non conformità gravi o ricorrenti, procedure non adeguate, reclami, cambiamenti.

Gli Audit interni sono di regola condotti con modalità conformi ai requisiti della norma UNI EN ISO 19011 parte 1 e, per quanto di interesse, parti 2 e 3; esse sono condotte da gruppi di verifica formati da personale idoneo ed indipendente dalla funzione sottoposta a verifica.

La scelta del personale per gli Audit interni si basa su criteri di competenza, obiettività ed autonomia di giudizio; il leader del gruppo è dotato della necessaria autorevolezza e competenza nella gestione degli audit sulla qualità, sulla gestione dei Servizi IT e sulla continuità operativa e comprovate sia dall'esperienza professionale precedente sia dalla partecipazione a corsi specialistici ed altre occasioni di formazione nel campo della qualità; i partecipanti al gruppo di verifica sono dotati di comprovata competenza ed esperienza sui processi da esaminare e sulla qualità.

Il personale che esegue la verifica ispettiva, in ogni caso, non è direttamente responsabile delle attività sottoposte a verifica, pertanto:

- il responsabile di processo di una diversa sezione/divisione può collaborare con il team di Audit Interno ai fini della verifica dei processi di ciascuna sezione/divisione in regime di GQ;
- il responsabile dell'Audit Interno effettua le verifiche ispettive sulle attività di Gestione Qualità svolte dai responsabili dei Sistemi di Gestione;
- gli Audit dell'Organismo di Certificazione sono considerati verifiche delle attività di gestione per la qualità svolte sotto la diretta responsabilità del DG.

Alle attività di verifica partecipano il Dirigente competente ed il responsabile del processo, i Responsabili di Commessa ed il personale con ruoli e compiti rilevanti.

I risultati delle verifiche ispettive, anche se eseguite da Organismi esterni, sono registrati e conservati a cura dei responsabili dei Sistemi di Gestione e sono comunicati ai responsabili delle attività ispezionate affinché prendano i provvedimenti opportuni per correggere le eventuali anomalie o non conformità rilevate. In caso di rilevazione di anomalie per le quali si decidano azioni correttive o preventive, una successiva visita ispettiva è necessariamente effettuata per verificare l'attuazione delle azioni correttive o preventive e l'eliminazione della causa della non conformità o dell'anomalia riscontrata, con conseguente elaborazione del verbale di chiusura della non conformità o dell'anomalia rilevata (registrazione dell'esito delle AC/AP).


9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

Sempre almeno annualmente, viene riesaminato lo stato d'attuazione e l'adeguatezza del Sistema Qualità, individuando le cause delle anomalie, definendo le azioni correttive e di miglioramento e valutando ed aggiornando gli indici di misura delle prestazioni del sistema.

Il riesame dei SG è effettuato dalla Direzione Generale eventualmente consultando i Dirigenti, i Responsabili di Sezione ed i responsabili dei Sistemi di Gestione. Gli elementi di giudizio sono generalmente derivati dalle registrazioni della qualità ovvero:

- Verbali di precedenti riesami dei SG e valutazioni del grado di raggiungimento degli obiettivi per la Qualità, indici di soddisfazione analisi delle cause di non soddisfazione;
- Rapporti periodici sullo stato della Qualità e sulla gestione del Servizio dei responsabili dei Sistemi di Gestione e raccomandazioni per il miglioramento da parte degli Organismi di Certificazione e del Socio committente;
- Rapporti di Audit interni e di enti certificatori del SG;
- Rapporti di non conformità o di anomalie (RNC) rilevate e reclami da parte del committente;
- Verbali di azioni correttive attuate a seguito di RNC o reclami.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-9 Ed. III - Rev.: I PAG. 4 di 6
Sez. 9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

Nel Riesame sono anche prese in considerazione le valutazioni di capacità dei processi operativi; le caratteristiche di qualità dei servizi; l'adeguatezza della struttura organizzativa, dei processi di gestione e delle risorse (personale e tecnologie); i dati e le analisi economiche; i trend di evoluzione del settore IT, delle tecnologie e della continuità operativa. Il riesame può comportare decisioni di azioni di adeguamento, modifica o miglioramento dei SG, di potenziamento delle risorse per la qualità, di adozione di metodi di controllo dei processi e di miglioramento dei servizi, di procedure per migliorare le prestazioni e l'efficacia del BCMS e, in ogni caso, ha come risultato la definizione o l'aggiornamento degli obiettivi annuali per la qualità. I risultati delle analisi e le conclusioni del riesame sono registrati in "Verbali di Riesame" che, dopo l'approvazione e l'emissione da parte della Direzione Generale, sono conservati dai responsabili dei Sistemi di Gestione. Questi ultimi coordinano l'attuazione delle modifiche dei SG, ne verificano l'attuazione e ne valutano il raggiungimento degli obiettivi durante audit interni preventivamente ai riesami.

9.3.2 Elementi in ingresso per il Riesame

In tali riunioni viene eseguito il riesame dei SG sulla base di elementi acquisiti dall'azienda e pervenuti dall'esterno. Tali elementi sono rappresentati da:

Risultanze delle verifiche ispettive

- dai rapporti di audit interni;
- dai rapporti dell'ente di certificazione;
- dalle non conformità riscontrate;
- prestazioni di altri soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi;
- livelli attuali e previsti di risorse umane, tecniche, informative e finanziarie e capacità di risorse umane e tecniche;
- i risultati della valutazione del rischio e l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità.

Informazioni di ritorno da parte del cliente (diretto ed indiretto)

- degli eventuali reclami;
- dalla valutazione della soddisfazione;
- feedback da parte dei clienti e di altre parti interessate.

Prestazioni dei processi e la conformità dei Servizi


- statistiche dei dati di processo;
- statistiche circa i servizi non conformi;
- dati sulla qualità dei servizi approvvigionati;
- dagli indicatori di efficacia dei processi;
- da eventuali segnalazioni da parte del personale operante nelle diverse aree;
- aderenza e idoneità della politica di gestione del servizio e delle altre politiche richieste dal presente documento;
- raggiungimento degli obiettivi della gestione del servizio.

Stato delle azioni correttive e preventive

- Risultati delle azioni intraprese;
- Obiettivi fissati nelle precedenti riunioni di riesame dei SG.

Le azioni intraprese a seguito di precedenti riunioni di riesame dei SG

Sulla scorta di tali input, i partecipanti alla riunione possono prendere gli spunti necessari per analizzare i casi in cui è necessario intraprendere delle azioni di miglioramento dei SG o apportare le modifiche necessarie per migliorare lo stato dei processi e/o delle singole attività.

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-9 Ed. III - Rev.: I PAG. 5 di 6
Sez. 9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

9.3.3 Elementi in uscita dal Riesame

Gli elementi in uscita del riesame sono rappresentati da tutte le pianificazioni inerenti agli obiettivi prefissati in quella sede per assicurare il miglioramento continuo del Sistema di Gestione.

In particolare, tali pianificazioni devono comprendere sempre obiettivi misurabili, al fine di poterli sempre confrontare con i relativi risultati.


Il dato in uscita del riesame dei SG è costituito da decisioni riguardanti:

- le azioni di miglioramento del sistema e dei processi;
- la necessità di eseguire l'addestramento delle risorse o di integrare le attuali con l'inserimento di nuove;
- la necessità di integrare le risorse strutturali con nuove risorse;
- l'effettuazione di verifiche ispettive ordinarie o straordinarie.

Sulla scorta di tali input, i partecipanti alla riunione possono prendere gli spunti necessari per analizzare i casi in cui è necessario intraprendere delle azioni di miglioramento dei SG o apportare le modifiche necessarie per migliorare lo stato dei processi e/o delle singole attività.


9.4 Reportistica del Servizio (SMS)

InnovaPuglia S.p.A. ha definito la reportistica sui servizi **Service Reporting** prodotto per ogni Servizio IT nel campo di applicazione dei SG.

	<p align="center">MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA</p>	<p align="center">File: MQ-9 Ed. III - Rev.: I PAG. 6 di 6</p>
<p align="center">Sez. 9</p>	<p align="center">VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI</p>	<p align="center">ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301</p>

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO


- PRQ GEN 05 – Gestione delle Azioni Correttive
- PRQ GEN 04– Gestione delle Non Conformità
- PRQ GEN 03 – Audit Interni
- ServRep – Service Reporting

	<p align="center">MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA</p>	<p align="right">File: MQ-10 Ed. III - Rev.: I PAG. 1 di 4</p>
<p align="center">Sez. 10</p>	<p align="center">MIGLIORAMENTO</p>	<p align="right">ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301</p>

Sez. 10 MIGLIORAMENTO

INDICE DELLA SEZIONE

- 10.1 Generalità
- 10.2 Non Conformità e Azioni Correttive
- 10.3 Miglioramento Continuo

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-10 Ed. III - Rev.: I PAG. 2 di 4
Sez. 10	MIGLIORAMENTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

10.1 Generalità

Il monitoraggio dei processi e la misura delle loro prestazioni individua le informazioni necessarie per la loro validazione e fornisce un'efficiente valutazione della efficacia della gestione della qualità, della gestione dei servizi IT e della continuità operativa e della capacità di raggiungere gli obiettivi pianificati. I metodi di misurazione adottati dipendono dalle caratteristiche tecniche dei processi e sono specificate nelle Sezioni di riferimento e nelle Procedure ed Istruzioni Operative.

Solitamente le misurazioni comprendono rilevazioni delle anomalie e non conformità osservate nella operatività, i risultati degli audit interni ed esterni, la determinazione degli scostamenti tra e caratteristiche qualitative e quantitative richieste e le stesse caratteristiche misurate; ma possono riguardare altre caratteristiche di interesse gestionale, quali i tempi medi di attraversamento dei processi, i costi e simili.

La responsabilità dei monitoraggi, delle misurazioni e delle conseguenti azioni è del Responsabile di Sezione, coadiuvato dal RQP competente.

I dati e le informazioni relative alle valutazioni dei processi sono esaminati in sede di riesame dei SG per eliminare le cause di inefficienza e definire i possibili miglioramenti attuabili ed in sede di validazione dei processi di produzione.

10.2 Non Conformità e Azioni Correttive

NON CONFORMITÀ

I risultati delle prove, controlli e verifiche e validazioni possono comportare un giudizio di prodotto o servizio non conforme ai requisiti dei SG e contrattuali. In tal caso, il difetto è registrato attraverso un Rapporto di Anomalia o di Non Conformità (RNC) da parte dei RSG. Il rapporto è inviato al Responsabile del processo (o al Responsabile del Servizio) che ha dato luogo all'anomalia o non conformità, affinché provveda alla sua eliminazione definendo l'azione correttiva o preventiva capace di risolvere il problema; successivamente i RSG verificano che il problema sia stato eliminato o corretto e, se il caso, concorda con il Responsabile del processo ulteriori azioni correttive per la sua risoluzione. Questa stessa procedura è applicata anche per eliminare o ridurre gli effetti negativi delle non conformità imputabili a difetti di progettazione o produzione o disservizio che si manifestano in fase di utilizzazione presso il Committente del prodotto o servizio. Nei casi in cui la non conformità possa essere imputabile a dati ed informazioni o a processi del Committente, quest'ultimo è coinvolto nelle analisi delle cause e nell'individuazione di azioni correttive.

Se i problemi rilevati sono di tipo formale o di piccola entità, sono registrati nei rapporti di anomalia come "osservazioni" che non richiedono necessariamente un'azione correttiva immediata. Tali anomalie sono trattate comunque in maniera simile alle non conformità attraverso la stesura di un "rapporto di anomalia" analogo al RNC.


I reclami dei Committenti sono registrati dai RSG in un RNC e sono trattati come non conformità che richiedono intervento immediato.

Il prodotto o servizio per il quale sia stata rilevata una non conformità non può essere rilasciato al Committente fino a che il difetto non sia stato rimosso; in casi eccezionali, e previo l'accordo del Committente, il prodotto o servizio che non abbia superato positivamente tutti i controlli previsti può essere rilasciato con l'autorizzazione scritta del Responsabile di Commessa o del Dirigente competente, sentito il parere dei RSG. Quando sia impossibile o difficoltoso correggere il difetto il prodotto deve essere segregato per evitarne l'uso ed il servizio non deve essere erogato prima dell'intervento correttivo (totalmente o solo rispetto all'uso previsto, a seconda delle circostanze).

La gestione delle anomalie e non conformità di processo e di prodotto e dei reclami è definita nella procedura di Sistema PRQ GEN 04, applicata ai processi in garanzia della qualità.

AZIONI CORRETTIVE

La procedura documentata del Sistema Qualità PRQ GEN 05 definisce le modalità d'attuazione, di controllo e verifica dell'efficacia delle azioni correttive a fronte di non conformità o anomalie rilevate nei processi, prodotti e servizi realizzati o in sede di verifica ispettiva dei SG. La responsabilità dell'individuazione delle azioni correttive, del controllo dello stato d'attuazione e della valutazione dei loro risultati è generalmente dei RSG che, per i processi settoriali, si avvalgono del supporto del RQP competente. In ogni caso, l'azione correttiva è avviata a seguito di ciascun RNC, dopo essere stata

	MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA	File: MQ-10 Ed. III - Rev.: I PAG. 3 di 4
Sez. 10	MIGLIORAMENTO	ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301

concordata tra i RSG e Responsabile del processo o dell'attività in cui si è manifestata la necessità di correzione. Generalmente, l'azione che segue un RNC consiste nella analisi delle cause e nella revisione del prodotto/servizio o del processo con la correzione delle anomalie riscontrate, ma in certi casi, la presenza delle non conformità può essere imputabile a carenze dei SG che richiedono la modifica di parte dei SG e delle sue procedure. I RNC relativi ai SG sono generalmente emessi dai RSG e comunicati ai responsabili interessati in occasione delle verifiche ispettive interne affinché vengano attuate le necessarie azioni correttive.

Azioni correttive sono avviate, senza eccezioni, a seguito di reclami dei Committenti.

Le azioni correttive sono registrate, insieme ai loro risultati, e sono periodicamente sottoposte al riesame da parte della Direzione, per analizzare valutare le prestazioni dei processi e dei SG, l'origine delle cause di non conformità più rilevanti o ripetitive, provvedere ad eventuali azioni preventive di ulteriori anomalie, valutare le necessità di miglioramento dei processi e dei SG.


10.3 Miglioramento Continuo

Possibili miglioramenti delle prestazioni dei processi aziendali, della qualità dei servizi IT, della continuità operativa o dell'intero SG, possono essere promossi da tutti i responsabili aziendali e, in particolare modo, da coloro le cui attività sono correlabili in modo diretto alla soddisfazione del committente.

Il miglioramento continuo delle prestazioni, fattore chiave della politica di gestione per la qualità desiderata dalla Direzione per l'azienda, si attua mediante opportune azioni correttive la cui natura viene decisa a seguito delle misurazioni ed analisi degli esiti delle verifiche ispettive interne/esterne, dei riesami da parte della direzione, nonché delle analisi sugli indicatori di qualità e prestazione di servizi e processi.

InnovaPuglia S.p.A. gestisce le attività di miglioramento che includono:

- fissare obiettivi per il miglioramento per la qualità, valore, capacità, costi, produttività, utilizzo delle risorse e riduzione del rischio;
- garantire che i miglioramenti siano prioritizzati, pianificati e implementati;
- apportare modifiche ai SG se necessario;
- misurare i miglioramenti attuati rispetto agli obiettivi fissati e laddove gli obiettivi non siano raggiunti, adottare le azioni necessarie;
- segnalare i miglioramenti implementati.

	<p align="center">MANUALE DELLA QUALITÀ, DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA</p>	<p align="right">File: MQ-10 Ed. III - Rev.: I PAG. 4 di 4</p>
<p align="center">Sez. 10</p>	<p align="center">MIGLIORAMENTO</p>	<p align="right">ISO 9001 ISO/IEC 20000-1 ISO 22301</p>

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- PRQ GEN 04– Gestione delle Non Conformità;
- PRQ GEN 05 – Gestione delle Azioni Correttive.