

Allegato n. 8 al Manuale del Sistema di Gestione Integrato  
aggiornato al 17/12/2021

# POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IT

Revisione 00 del 17/12/2021

	<b>EMESSO</b>	<b>APPROVATO</b>
<b>Funzione</b>	<b>Responsabile Gestione Servizi</b>	<b>Amministratore Delegato</b>
<b>Data</b>	17/12/2021	17/12/2021
<b>Firma</b>		

**PA Digitale SpA**  
**POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI**  
**SERVIZI IT**

Revisione 00 del 17/12/2021

**INDICE**

1.	SCOPO, CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
1.1	Scopo e applicabilità .....	3
1.2	Campo di Applicazione.....	3
1.3	Profilo aziendale.....	3
2.	POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI .....	6
2.1	Motivazione.....	6
2.2	Obiettivi.....	7
2.3	Responsabilità.....	8
2.4	Applicabilità .....	8
2.5	Riesame.....	9

**PA Digitale SpA**  
**POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI**  
**SERVIZI IT**

Revisione 00 del 17/12/2021

## **1. SCOPO, CAMPO DI APPLICAZIONE**

### **1.1 Scopo e applicabilità**

Scopo della presente Politica Aziendale è descrivere la politica di gestione dei Servizi IT della società PA Digitale S.P.A.

La presente politica si applica indistintamente a tutti gli organi dell'Azienda coinvolti nell'erogazione dei servizi inclusi nell'ambito di certificazione.

### **1.2 Campo di Applicazione**

Oggetto del Sistema di Gestione dei Servizi IT (SGS) è l'erogazione dei servizi nel seguente ambito di applicazione:

**Analisi, progettazione, sviluppo, produzione, installazione, commercializzazione, distribuzione, manutenzione e assistenza di prodotti software per la Pubblica Amministrazione Locale e Centrale e per il Mercato Privato, erogati in modalità SaaS oppure erogati con installazione in locale (on premise). Erogazione dei servizi professionali connessi ai prodotti software. Erogazione dei servizi SaaS in cloud per la Conservazione Digitale di documenti informatici a Norma e relativo servizio di assistenza.**

Nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato aziendale, il Sistema di Gestione dei Servizi IT di PA Digitale S.p.A. è integrato con il Sistema di Gestione per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2015), con il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017, esteso anche alle Linee Guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019) e con le seguenti norme in corso di adozione:

- UNI EN ISO 22301:2019
- UNI EN ISO 37001:2016
- UNI ISO 45001:2018

### **1.3 Profilo aziendale**

PA Digitale S.p.A. nasce nel 2009 per rispondere alle necessità di innovazione della Pubblica Amministrazione e alla spinta di accelerazione verso la digitalizzazione.

La completezza dell'offerta, la scelta strategica della tecnologia CLOUD COMPUTING - di seguito Cloud - definita anche SAAS (Software As A Service) o ASP (Application Service Providing), un tipo di approccio che valorizzi le esigenze dei clienti e la capacità di coordinare, gestire e realizzare progetti, permettono a PA Digitale di sviluppare prodotti e servizi di qualità che garantiscono all'ente di disporre di soluzioni software rispondenti all'evoluzione tecnologica e organizzativa della Pubblica Amministrazione e, dal 2014, anche per il mercato privato.

**PA Digitale SpA**  
**POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI**  
**SERVIZI IT**

Revisione 00 del 17/12/2021

Pur mantenendo una forma giuridica indipendente, PA Digitale S.p.A. è entrata a far parte del Gruppo Buffetti S.p.A., cui fanno capo alcune tra le più rinomate aziende del panorama industriale italiano (Buffetti, Cartiere Pigna, Dylog, Intesi Group, ecc.). PA Digitale S.p.A. è la prima software house per la Pubblica Amministrazione in Italia ad essere iscritta nell'elenco dei Conservatori di documenti informatici (iscritti nell'elenco di cui all'art. 29, co. 6 del CAD) dell'Agenzia per l'Italia Digitale (di cui all'art. 1 della Circolare AgID n. 65 del 10 aprile 2014; [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it)). L'Azienda è in grado di affiancare imprese, professionisti e pubbliche amministrazioni nei processi di conservazione digitale dei loro documenti informatici con un sistema di conservazione a norma, molto qualificato, governato e gestito da figure professionali capaci di garantire il costante aggiornamento e la conformità dei sistemi e dei processi all'evoluzione normativa e tecnologica.

### **La struttura organizzativa**

Il personale di PA Digitale è altamente qualificato, con un'esperienza professionale ed elevate competenze specifiche nel mercato privato e della Pubblica Amministrazione Locale e Centrale.

L'azienda dispone di una infrastruttura informatica in grado di fornire un efficiente e puntuale supporto alle attività di progettazione, sviluppo, commercializzazione, manutenzione e assistenza dei prodotti software offerti.

PA Digitale è da sempre attenta a offrire servizi efficienti e professionali attraverso una struttura organizzativa che assicura:

- competente supporto pre-vendita (analisi delle esigenze, studio della soluzione, ecc.);
- efficace struttura produttiva di tutto il ciclo di vita del software che, partendo dalle analisi funzionali, implementa con rigore ingegneristico il software medesimo;
- tempestivo e valido servizio post-vendita (installazione, avviamento, assistenza, ecc.);
- puntuale e completa formazione per utilizzare al meglio tutte le potenzialità delle proprie soluzioni;
- costante aggiornamento del software distribuito.

Nei servizi via Internet in modalità Cloud, PA Digitale è sinonimo di sicurezza, garantita da un Internet Data Center con Sistema di Gestione dei Servizi IT certificato in conformità alla norma ISO/IEC 20001-1:2018, che ospita apparecchiature per la trasmissione dati e architetture hardware/software preposte a erogare servizi in condizioni di completa sicurezza informatica e altissima affidabilità.

### **La rete commerciale**

La rete commerciale è composta da un gruppo di funzionari addetti alla vendita diretta, oltre a una propria rete tecnico/commerciale composta da circa 30 partner con strutture complete e distribuite sull'intero territorio nazionale, per servizi commerciali, di avviamento, formazione, installazione e assistenza software.

### **L'offerta applicativa**

PA Digitale vanta più di 1000 procedure software erogate in modalità SaaS oppure on premise presso circa 800 clienti (Ministeri ed enti ministeriali, Regioni, Province, Comuni, Comunità montane, Unioni di Comuni, Consorzi, Enti Socio-Sanitari, Università, Enti Regionali, Soprintendenze, ecc.), e oltre 400.000 applicazioni erogate per clienti del

**PA Digitale SpA**  
**POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI**  
**SERVIZI IT**

Revisione 00 del 17/12/2021

mercato privato. La quasi totalità di questi clienti utilizza la Conservazione Digitale a Norma erogata da PA Digitale stessa.

Il contesto della presente politica è focalizzato su:

- Erogazione di soluzioni applicative (delle linee Urbi e WebTec) in modalità sia SaaS che on premise (Analisi, progettazione, sviluppo, produzione, installazione, commercializzazione, distribuzione, manutenzione e assistenza di prodotti software per la Pubblica Amministrazione Locale e Centrale e per il mercato privato), comprensiva di erogazione dei servizi professionali.
- Erogazione dei servizi SaaS in Cloud per la Conservazione Digitale di documenti informatici a Norma e relativo servizio di assistenza.

### COMPETENZE E ORGANIZZAZIONE

Le strutture della PA DIGITALE S.p.A. sono a:

#### Italia Nord

- Pieve Fissiraga (LO) - Via Leonardo da Vinci n. 13: Sede Legale, Amministrativa e operativa
  - Direzione Generale (Amministratore Delegato)
  - Area Compliance
  - Area Affari Direzionali e Societari
  - Area Osservatorio Normativo - Piattaforme Pubbliche Abilitanti
  - Area Marketing Operativo - Strategia della Comunicazione
  - Area Amministrazione e Contabilità
  - Area Personale - Salute Sicurezza Lavoro - Finanza
  - Area Tecnica
  - Area Sicurezza Informatica
  - Area Offerta Aziende del Gruppo
  - Area Mercato Privato (comprendente Area Commerciale Mercato Privato, Prodotti Mercato Privato, Gestione Clienti Mercato Privato ed Help Desk Clienti Mercato Privato)
  - Area Mercato Pubblica Amministrazione (comprendente Area Commerciale - NORD EST e NORD OVEST, Gestione Gare Pubbliche Mercato Pubblica Amministrazione, Gestione Clienti Mercato Pubblica Amministrazione ed Help Desk Clienti Mercato Pubblica Amministrazione)
  - Area Software Factory
  - Servizio Conservazione Digitale a Norma
  - Sistema Informativo Aziendale (Infrastruttura hardware)
  - Sistema Informativo Aziendale (software gestionale)

#### Italia Centro

- Arezzo (AR) - Via Gobetti n. 21: Sede operativa
  - Area Mercato Pubblica Amministrazione (comprendente Area Commerciale - CENTRO, Gestione Clienti Mercato Pubblica Amministrazione ed Help Desk Clienti Mercato Pubblica Amministrazione)
  - Area Software Factory

**PA Digitale SpA**  
**POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI**  
**SERVIZI IT**

Revisione 00 del 17/12/2021

#### Roma

- Roma (RM) - Via Filippo Caruso, 23: Sede solo Commerciale\*
  - Area Mercato Pubblica Amministrazione - Commerciale rivolta alla Pubblica Amministrazione Centrale

#### Italia Sud

- Napoli (NA) - Via G. Porzio n. 4 Centro Direzionale Isola E3 - 7° piano: - Sede operativa
  - Area Mercato Pubblica Amministrazione (comprendente Area Commerciale - SUD, Gestione Clienti Mercato Pubblica Amministrazione ed Help Desk Clienti Mercato Pubblica Amministrazione)
  - Area Amministrazione Clienti e Contabilità

La Sede fisica di Roma è l'unica sede non interessata dal Sistema di Gestione dei Servizi IT. Sui processi inerenti il servizio di Conservazione Digitale a Norma (in particolare nel servizio di assistenza) operano addetti in tutte le sedi (Roma esclusa).

## **2. POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI**

### **2.1 Motivazione**

PA Digitale S.p.A. è un'Azienda che eroga soluzioni legate all'Information technology, e in particolare ha realizzato:

- Erogazione di soluzioni applicative in modalità sia SaaS che on premise di prodotti software per la Pubblica Amministrazione Locale e Centrale (della linea Urbi) e per il mercato privato (della linea WebTec)
- un Servizio di Conservazione Digitale a Norma dei Documenti Informatici.

Le soluzioni sopra indicate sono declinate nel Piano di Gestione dei Servizi istituito per la norma UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020, ovvero:

- Analisi, progettazione, sviluppo, produzione e manutenzione di Software erogati anche in modalità SaaS
- Assistenza per i Servizi SaaS e Conservazione Digitale a Norma ed erogazione di servizi professionali
- Erogazione del Software come Servizio - SaaS per il Mercato Pubblica Amministrazione e per il Mercato Privato
- Erogazione del Software come Servizio - SaaS di Conservazione Digitale a Norma
- Commercializzazione e distribuzione di Software erogati anche in modalità SaaS

Il SGS si applica a tutte le attività di:

- Analisi, progettazione, sviluppo, produzione, installazione, commercializzazione, distribuzione, manutenzione e assistenza di prodotti software per la Pubblica Amministrazione Locale e Centrale (della linea Urbi), comprensiva di erogazione dei servizi professionali

**PA Digitale SpA**  
**POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI**  
**SERVIZI IT**

Revisione 00 del 17/12/2021

- Analisi, progettazione, sviluppo, produzione, installazione, commercializzazione, distribuzione, manutenzione e assistenza di prodotti software per il mercato privato (della linea WebTec), comprensiva di erogazione dei servizi professionali
- Analisi, progettazione, messa in esercizio ed esercizio stesso del Servizio di Conservazione Digitale a Norma e dei dati ad esso collegato, nonché ai servizi di assistenza al cliente.

Consapevole del fatto che l'erogazione dei servizi per soggetti esterni può comportare l'affidamento di dati e informazioni critiche, l'unità organizzativa che si occupa della progettazione ed erogazione di tali servizi opera secondo normative di sicurezza internazionalmente riconosciute.

Per questi motivi si intendono adottare le misure, sia tecniche che organizzative, necessarie a garantire al meglio l'integrità, la riservatezza e la disponibilità del patrimonio informativo affidato a PA Digitale S.p.A. dai propri Clienti.

Su tale linea PA Digitale S.p.A. ha deciso di porre in essere un Sistema di Gestione dei Servizi IT definito secondo regole e criteri previsti dalle "best practice ITIL" e dagli standard internazionali di riferimento, in conformità anche alle indicazioni della norma UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020.

## 2.2 Obiettivi

---

L'obiettivo del Sistema di Gestione dei Servizi IT di PA Digitale S.p.A. è l'erogazione dei servizi IT elencati al paragrafo precedente. PA Digitale S.p.A. è in grado di garantire ai propri clienti un servizio dagli elevati standard qualitativi grazie a:

1. **Conoscenza:** Team di esperti con almeno 8-10 anni di esperienza sul campo e con competenze di assoluta eccellenza nell'Assistenza e Manutenzione Applicativa.
2. **Organizzazione:** Struttura organizzativa operativa nell'erogazione di servizi IT con copertura in orario base e con copertura totale in funzione delle specifiche esigenze infrastrutturali. Tale struttura è all'avanguardia nell'adozione di tutti gli standard di mercato in termini di sicurezza, affidabilità dei processi, innovazione tecnologica e garanzia dei livelli di servizio definiti. Le certificazioni lo attestano, i clienti lo dimostrano.
3. **Flessibilità:** La struttura già esistente consente una notevole flessibilità ed efficienza nell'erogazione dei servizi IT. PA Digitale S.p.A. rende inoltre disponibili competenze sia in maniera pianificata (con un riferimento costante per tipo di applicazione specifica durante tutta la durata dei servizi), sia in modo estemporaneo per la risoluzione di eventuali criticità.
4. **Esperienza:** Esperienze di assoluto rilievo nella gestione sistemistica di applicazioni in scenari IT particolarmente complessi, in modalità "On-Site" e/o "On-Line"
5. **Convenienza:** assoluta qualità del servizio e al contempo costi contenuti, grazie a un'economia di scala che PA Digitale S.p.A. è in grado di realizzare.

**PA Digitale SpA**  
**POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI**  
**SERVIZI IT**

Revisione 00 del 17/12/2021

A tale scopo PA Digitale S.p.A. dispone di un proprio modello "ITIL Compliant" per i Servizi It in ambito, sviluppato nel corso delle proprie esperienze maturate nella gestione di sistemi in ambienti complessi, che recepisce gli standard più recenti del settore. Il modello di riferimento proposto da PA Digitale S.p.A. si basa sulla strutturazione integrata dei principali processi di gestione delle soluzioni IT, al fine di garantire:

- Univocità di responsabilità
- Ottimizzazione delle risorse
- Cooperazione
- Rispetto e monitoraggio dei Livelli di Servizio.

Tale modello, definito ITSM (Information Technology System Management) Model, parte dal presupposto che una corretta gestione di una struttura IT può essere schematizzata in processi ben definiti, legati tra loro a formare un ciclo continuo di attività. L'efficacia del Sistema di Gestione dei Servizi IT, governato dai principi sopra espressi, è misurata mediante specifici indicatori riportati nel Piano di Miglioramento aziendale.

## **2.3 Responsabilità**

---

- TUTTO IL PERSONALE che, a qualsiasi titolo, collabora con l'azienda, è responsabile dell'osservanza di questa policy e della segnalazione di anomalie di cui dovesse venire a conoscenza, anche non formalmente codificate, al Responsabile del Sistema di Gestione dei Servizi IT.
- DIREZIONE/AMMINISTRATORE DELEGATO. Ha il compito di fissare gli obiettivi, assicurare un indirizzamento chiaro e condiviso con le strategie aziendali e un supporto visibile alle iniziative di sicurezza. Promuove la corretta gestione dei Servizi IT garantendo la congruità dei singoli budget destinati a tale gestione coerentemente alle politiche e alle linee strategiche aziendali definite.
- RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA DEI SERVIZI IT. Si occupa della progettazione del Sistema di Gestione dei Servizi IT e in particolare di:
  - Assicurare che il sistema sia conforme ai requisiti della norma UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020;
  - Riferire alla Direzione/Amministratore Delegato sulle prestazioni del Sistema di Gestione dei Servizi IT.

## **2.4 Applicabilità**

---

La presente Politica si applica indistintamente a tutti gli organi dell'Azienda coinvolti nell'erogazione dei seguenti servizi:

- Analisi, progettazione, sviluppo, produzione e manutenzione di Software erogati anche in modalità SaaS
- Assistenza per i Servizi SaaS e Conservazione Digitale a Norma ed erogazione di servizi professionali
- Erogazione del Software come Servizio - SaaS per il Mercato Pubblica Amministrazione e per il Mercato Privato
- Erogazione del Software come Servizio - SaaS di Conservazione Digitale a Norma



**PA Digitale SpA**  
**POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI**  
**SERVIZI IT**

Revisione 00 del 17/12/2021

- Commercializzazione e distribuzione di Software erogati anche in modalità SaaS

L'attuazione della presente Politica è obbligatoria per tutto il personale di PA Digitale.

PA Digitale consente la comunicazione e la diffusione delle informazioni verso l'esterno solo per il corretto svolgimento delle attività aziendali, che devono avvenire nel rispetto delle regole e delle norme cogenti.

## **2.5 Riesame**

---

PA Digitale verificherà periodicamente l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione dei Servizi IT, garantendo l'adeguato supporto per l'adozione delle necessarie migliorie al fine di consentire l'attivazione di un processo continuo, che deve tenere sotto controllo il variare delle condizioni al contorno o degli obiettivi di business aziendali al fine di garantire il suo corretto adeguamento.

La Politica Aziendale della Gestione dei Servizi IT qui descritta è soggetta a riesame in occasione del Riesame della Direzione e/o a seguito di cambiamenti significativi nel campo di applicabilità del Sistema di Gestione dei Servizi IT in essere. In tale ambito viene verificata la conformità dei processi di elaborazione delle informazioni rispetto alle politiche di sicurezza riportate nel presente documento, alle norme e ad altri requisiti di sicurezza appropriati all'ambito del SGS.