



# POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IT

Revisione 03 del 06/12/2022

<b>EMESSO</b>	<b>APPROVATO</b>	
<b>COO</b>	<b>Comitato Esecutivo</b>	<i>Elio Bertai</i> 



## POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IT

Revisione 03 del 06/12/2022

### INDICE

1.	SCOPO, CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
1.1	Scopo e applicabilità.....	3
1.2	Campo di Applicazione.....	3
2.	POLITICA AZIENDALE per la gestione del servizi.....	4



## **POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IT**

Revisione 03 del 06/12/2022

### **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 BGP Management Consulting S.p.A (nel seguito denominata BGP).

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 è l'erogazione dei servizi di Application e System Management.



## POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IT

Revisione 03 del 06/12/2022

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

BGP propone ai propri clienti l'erogazione dei servizi di **Application Management** per l'Assistenza e Manutenzione degli Applicativi e di **System Management** per garantire la stabilità e la continua produttività dei sistemi, nelle diverse fasi del ciclo di vita.

BGP 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 certificate di assoluta eccellenza nell'Assistenza e Manutenzione Applicativa.
2. **Organizzazione:** Struttura organizzativa operativa nell'erogazione di servizi di Application Management e System Management da remoto, con copertura in orario base e con copertura totale in funzione delle specifiche esigenze applicative. 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 del servizio di Application Management e System Management, ed in particolare garantisce ampliamenti del team di base proposto, anche con breve preavviso. BGP rende inoltre disponibili competenze sia in maniera pianificata (con un riferimento costante per tipo di applicazione specifica durante tutta la durata del servizio), 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 ad un'economia di scala che BGP è in grado di realizzare.

A tale scopo BGP dispone di un proprio modello "ITIL Compliant" per il System e Application Management in ambito, sviluppato nel corso delle proprie esperienze nazionali ed internazionali nella gestione di sistemi in ambienti complessi, che recepisce gli standard più recenti del settore.

Il modello di riferimento proposto da BGP si basa sulla strutturazione integrata dei principali processi di gestione delle soluzioni IT, al fine di garantire:

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



## **POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IT**

Revisione 03 del 06/12/2022

Tale modello, ribattezzato 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, governato dai principi sopra espressi, è misurata mediante specifici KPI riportati in allegato al manuale del Sistema di Gestione.