



POLITICA DI GESTIONE DEI SERVIZI

Codice documento: **POL-200_GRP_IT v03**

Funzione approvante: **Direzione**

Data approvazione: **31/07/2026**

CLASSIFICAZIONE

Pubblico

SOMMARIO MODIFICHE

Ver.	Data	Descrizione Modifiche
00	03/12/2018	Emissione iniziale
01	10/01/2020	Aggiornata versione norma ISO 20000-1
02	20/12/2022	Sostituito Cologno con Cinisello e rivisti obiettivi
03	31/07/2026	Revisione generale della MGS-POL contenuti e forma; adozione template standard

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	SCOPO	3
3	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
4	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
5	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	4
6	ANALISI DEL CONTESTO E DELLE PARTI INTERESSATE	4
7	PRINCIPI DI GESTIONE DEI SERVIZI	4
8	GESTIONE DEL RISCHIO E CONTINUITÀ	5
9	OBIETTIVI E KPI	5
10	SISTEMA DI GESTIONE E RESPONSABILITÀ	6
11	COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E COINVOLGIMENTO	6
12	APPROVAZIONE, REVISIONE E VALIDITÀ.....	6

1 INTRODUZIONE

LUTECH è un raggruppamento di più società leader nel settore dell'information Technologies, coordinato dalla capogruppo LUTECH S.p.A. che stabilisce le linee strategiche e di indirizzo per tutte le altre società del gruppo.

LUTECH intende essere per i propri Clienti un "Consulente a Valore Aggiunto" in grado di offrire le migliori soluzioni globali ICT a specifici problemi, proponendo soluzioni complete che si estendono dallo studio di fattibilità fino alla realizzazione finale e gestione operativa.

L'efficacia, la tempestività e la qualità delle soluzioni e servizi offerti costituiscono il primo obiettivo di LUTECH, da raggiungere attraverso l'attenzione a questi aspetti da parte di ogni singolo collaboratore.

2 SCOPO

La presente Politica definisce i principi di indirizzo, gli obiettivi strategici e gli impegni assunti da LUTECH per assicurare l'efficace gestione dei servizi e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione dei Servizi e dei servizi erogati.

La Politica fornisce il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi della gestione dei servizi, nel rispetto dei requisiti dei servizi, dei livelli di servizio concordati e delle aspettative dei Clienti e delle parti interessate.

3 CAMPO DI APPLICAZIONE

La Politica si applica all'organizzazione LUTECH, ai processi aziendali e alle risorse coinvolte nella progettazione, erogazione, gestione, monitoraggio e miglioramento dei servizi ICT, nonché alle relazioni con Clienti, fornitori, partner e terze parti coinvolte nel ciclo di vita dei servizi.

4 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione per la Qualità di LUTECH e la presente Politica fanno riferimento ai seguenti standard e normative:

- ❑ **UNI CEI EN ISO/IEC 20000-1:2018** - Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1:
Requisiti del sistema di gestione del servizio;

- ☐ Legislazione vigente, regolamenti tecnici di settore e requisiti contrattuali applicabili ai servizi erogati;
- ☐ SLA, accordi di servizio, requisiti dei Clienti e requisiti delle parti interessate applicabili.

5 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione di LUTECH ha stabilito la Politica per la Gestione dei Servizi e assicura che essa:

- ☐ sia appropriata per le finalità di LUTECH;
- ☐ preveda un impegno a soddisfare i requisiti dei servizi;
- ☐ comprenda un impegno a migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione dei Servizi e dei servizi;
- ☐ fornisca un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi della gestione dei servizi;
- ☐ sia comunicata e compresa da tutto il personale coinvolto;
- ☐ sia riesaminata a intervalli prestabiliti per verificarne la continua idoneità.
- ☐ LUTECH riconosce nella qualità delle competenze dei propri collaboratori il valore principale su cui fondare la società e si impegna a realizzare piani di formazione per il personale.

6 ANALISI DEL CONTESTO E DELLE PARTI INTERESSATE

LUTECH opera in un mercato ICT dinamico, competitivo e caratterizzato da continua evoluzione tecnologica. L'organizzazione tiene conto del proprio contesto operativo, tecnologico, normativo e contrattuale, nonché delle aspettative di Clienti, fornitori, partner, terze parti, autorità e dipendenti.

L'analisi del contesto consente di individuare le esigenze dei servizi, i fattori di rischio, le opportunità di miglioramento e le azioni necessarie per assicurare valore ai Clienti durante l'intero ciclo di vita dei servizi.

7 PRINCIPI DI GESTIONE DEI SERVIZI

I principi ispiratori della Politica per la Gestione dei Servizi di LUTECH sono i seguenti:

- ☐ fornire ai propri Clienti servizi che costituiscano valore, facilitando i risultati attesi senza sostenere specifici rischi e costi non necessari;
- ☐ definire, mantenere e migliorare il catalogo dei servizi in aderenza alle esigenze dei Clienti;
- ☐ progettare e fornire servizi anche innovativi, capaci di creare valore crescente;
- ☐ garantire la disponibilità di persone, processi e tecnologie a supporto dei servizi erogati e nel rispetto dei Livelli di Servizio definiti;

- ☐ mantenere e migliorare il valore aggiunto del servizio mediante l'evoluzione continua della qualità del servizio, dei processi e delle tecnologie sottostanti;
- ☐ riesaminare e analizzare i risultati ottenuti rispetto ai livelli di servizio concordati per favorirne il miglioramento.

8 GESTIONE DEL RISCHIO E CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi si fonda su un approccio strutturato di identificazione, analisi e valutazione dei rischi che possano compromettere qualità, continuità, disponibilità, capacità e valore del servizio.

LUTECH assicura la continuità delle attività di business anche in caso di situazioni avverse e attua un'analisi continua dei servizi durante tutto il loro ciclo di vita, al fine di cogliere o proporre opportunità di miglioramento in tutte le fasi degli stessi.

9 OBIETTIVI E KPI

LUTECH definisce, attua e monitora gli obiettivi relativi alla gestione dei servizi, assicurando coerenza con la strategia aziendale, i requisiti dei servizi e il miglioramento continuo. Gli obiettivi riguardano in particolare i piani di:

- ☐ gestione del servizio;
- ☐ continuità e disponibilità;
- ☐ capacità;
- ☐ rilascio e messa in funzione.

LUTECH ha inoltre individuato le seguenti linee guida strategiche:

- ☐ raggiungere l'obiettivo di essere protagonisti in Europa dell'Evoluzione Digitale;
- ☐ integrare le più innovative tecnologie per offrire le migliori prestazioni ai Clienti;
- ☐ stabilire rapporti di partnership con i propri Clienti, supportandoli nella loro crescita con le più avanzate soluzioni ICT;
- ☐ costruire partnership strategiche con i vendor leader del mercato ICT;
- ☐ individuare, reclutare, sviluppare e mantenere i collaboratori, investendo nel talento, nella leadership, nella passione, nella formazione e nella motivazione.

Il monitoraggio degli obiettivi avviene tramite Key Performance Indicator associati, quali, a titolo esemplificativo, rispetto degli SLA, disponibilità e continuità dei servizi, capacità, efficacia dei rilasci, formazione del personale e miglioramento continuo.

10 SISTEMA DI GESTIONE E RESPONSABILITÀ

Il Sistema di Gestione dei Servizi è supportato da politiche, procedure, ruoli, responsabilità, controlli e misure organizzative finalizzate alla gestione efficace dei servizi e al soddisfacimento dei requisiti applicabili.

LUTECH assicura che siano definiti e documentati ruoli e responsabilità nel processo di gestione del servizio e sviluppa accordi e partnership con fornitori e terze parti allo scopo di garantire un catalogo servizi più ampio e una maggiore competitività finalizzata alla soddisfazione del Cliente e delle parti interessate.

I servizi sono erogati in conformità alla legislazione vigente, ai regolamenti tecnici di settore e ai requisiti contrattuali applicabili.

11 COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E COINVOLGIMENTO

La Politica è comunicata e compresa da tutto il personale coinvolto. La consapevolezza di tutte le risorse impiegate nel servizio è elemento essenziale affinché il miglioramento continuo diventi parte integrante del modo di operare dell'organizzazione.

La presente Politica è diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso i canali di comunicazione interna ed è resa accessibile alle parti interessate sul portale aziendale.

LUTECH promuove formazione, aggiornamento, coinvolgimento e responsabilizzazione delle persone, affinché ciascuna risorsa contribuisca all'efficacia del Sistema di Gestione dei Servizi e al valore atteso dal Cliente.

12 APPROVAZIONE, REVISIONE E VALIDITÀ

La Direzione riesamina la presente Politica a intervalli prestabiliti (tipicamente in sede di Riesame della Direzione) per valutarne la continua idoneità rispetto all'evoluzione del contesto organizzativo, tecnologico, normativo, contrattuale e di mercato.

La Politica è aggiornata quando intervengano cambiamenti significativi che possano influire sul Sistema di Gestione dei Servizi o sui servizi erogati.