

## **POLITICA PER LA QUALITÀ E PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IT**

*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 del Servizio 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.*
- *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 e della gestione dei servizi IT che, tralasciati 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: 31 agosto 2023*

*Firmato: Direttore Generale*