

EFFICIENZA DEI SERVIZI IT, OBIETTIVO STRATEGICO PER OGNI AZIENDA

Approfondiamo grazie a TÜV Italia la norma ISO/IEC 20000-1 per l'erogazione dei servizi IT.....

La gestione e l'erogazione dei servizi IT, o service delivery, è sempre più una necessità per tutte le organizzazioni, pubbliche e private, sia che si tratti di servizi destinati all'interno dell'organizzazione, sia di servizi destinati al cliente/utente.

Il modello ITIL (IT Infrastructure Library) ha da tempo dimostrato la sua validità ed efficacia nel mondo dell'IT, rappresentando un framework ed un approccio internazionalmente condivisi.

Il recente recepimento da parte dell'ISO ne conferma l'interesse a tutti i livelli organizzativi.

TÜV Italia è il primo Ente ad essere accreditato per le certificazioni dei sistemi di gestione dei servizi IT secondo la norma ISO/IEC 20000-1:05 "Tecnologia dell'informazione - gestione del servizio - parte 1 requisiti". L'importante risultato bisca il successo ottenuto qualche anno fa con le prime certificazioni in Italia dei sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni, e completa così l'ampia gamma di servizi ICT offerti da TÜV Italia e dedicati alle aziende più competitive ed esigenti.

Intervista a Fabrizio Cirilli lead auditor TÜV Italia e docente sui SGSI ISO 27001 e SGSIT ISO 20000-1, che da tempo segue lo sviluppo del mercato dell'ICT (Information & Communication Technology) per conto di TÜV Italia.

Dottor Cirilli ci parli della norma ISO/IEC 20000-1

«La ISO/IEC 20000-1 costituisce un valido strumento per la ridefinizione dei processi IT a supporto del business e per l'ottimizzazione degli aspetti di gestione dei servizi per l'IT.

La norma è impostata sul modello ITIL v2 dal quale ha preso origine, si fonda pertanto su uno dei più consolidati modelli organizzativi e gestionali del mondo dell'IT. La sua applicazione è particolarmente efficace quando si vogliono definire e gestire i servizi IT secondo criteri di trasparenza ed efficacia, utilizzando Service Level Agreement per fornire al cliente uno strumento di comprensione e valorizzazione dei servizi. Legata alla certificazione ISO 9001 e/o alla ISO 27001 raggiunge la massima effi-

ca e ottimizza i processi di gestione in ottica servizi, permettendo di raggiungere livelli di efficienza strettamente connessi ai servizi erogati».

Sappiamo che TÜV Italia ha certificato Poste Italiane e l'azienda privata Euristic. Come si è sviluppata l'attività?

«Queste aziende hanno fatto dell'innovazione una delle leve strategiche del proprio successo.

Poste Italiane ha certificato i processi ed i servizi interni: tutta l'infrastruttura informatica viene garantita grazie alla ISO 27001, in maniera da mettere in sicurezza i parametri di tutto ciò che ruota intorno ai servizi IT, a loro volta supportati dalla ISO 20000-1 (es. i processi di gestione delle carte di credito, degli sportelli, aspetti ad alto contenuto tecnico e ad elevato rischio finanziario). La forza del modello di gestione sviluppato da Poste Italiane risiede anche nel fatto di aver lavorato per integrare il sistema qualità ISO 9001 (che supporta i processi decisionali e progettuali) con quelli ISO 27001 e ISO 20000-1 per la gestione della sicurezza delle informazioni e l'erogazione dei servizi.

Ma la vera novità è il risultato raggiunto da Euristic, PMI a capitale interamente privato, che ha dimostrato come,



Fabrizio Cirilli è ICT Product Manager e Lead Auditor TÜV Italia ●

con una competenza adeguata e con capacità critica, possa essere possibile applicare la ISO 20000-1 anche in ambiti e dimensioni finora ritenuti preclusi a questa norma. Euristic eroga servizi IT ad alto

valore aggiunto sia per medie e grandi aziende sia per la Pubblica Amministrazione.

Per le aziende private l'esigenza di certificarsi nasce innanzitutto dalla volontà di mettere in evidenza la propria capacità di erogare servizi IT secondo standard ufficialmente riconosciuti e dalla necessità di accedere a bandi pubblici che chiedono, tra i criteri di scelta dei fornitori, la dimostrazione dello sviluppo di un sistema di gestione delle informazioni e dei servizi IT».

Quali sono le aziende che più delle altre hanno necessità di gestire i propri servizi secondo i modelli organizzativi ISO 27001 e ISO 20000-1?

«Le norme per la sicurezza informatica trovano ampia applicazione nel settore assicurativo, bancario e nella sanità. La ISO 27001 permette, per esempio, di valutare quali sono le informazioni riservate per sé e per il cliente, su quali asset (strumenti) informatici vengono propagate e gestite, quali sono i rischi su ogni asset, come proteggere queste informazioni, introducendo nel contempo i concetti di business continuity e disaster recovery. Negli ultimi anni in Italia si è assistito ad una crescita dell'attenzione su questi aspetti anche da parte della Pubblica Amministrazione. TÜV Italia ha concluso le attività certificative ISO 20000-1 per l'erogazione dei servizi IT offerti del Comune di Spoleto (es. gestione delle infrastrutture informatiche dei servizi comunali, degli asili, delle biblioteche, dei teatri, etc.). È la prima certificazione ISO 20000-1 in ambito Pubblica Amministrazione».



Italia

MIGLIORARE LE PRESTAZIONI ENERGETICHE

La norma UNI EN 16001 aiuta le aziende ad impostare i piani di risparmio energetico per la riduzione dei costi e la tutela ambientale.....

La norma EN 16001 "energy management systems - requirements with guidance for use" definisce i requisiti che deve avere il sistema di gestione dell'energia (SGE): rendere identificabili le aree di miglioramento dell'efficienza energetica per consentire la riduzione dei costi energetici e rendere tale processo sistematico. Le fasi di applicazione della norma prevedono un primo momento di audit, durante il quale viene condotto il **check-up energetico**, ossia un processo che descrive la situazione energetica complessiva dell'organizzazione attraverso la tabulazione dei consumi energetici primari, il censimento degli impianti e dei macchinari installati con lo scopo di quantificare possibili risparmi energetici e definire le azioni necessarie per ottenere tali benefici. In questa fase vengono analizzati i confini del sistema energetico, le forme in cui l'energia viene prodotta ed utilizzata, eventuali forme o soluzioni alternative per la produzione dell'energia, le condizioni interne che possono influenzare l'impiego di energia (picchi o riduzione della produzione, condizioni anomale o di emergenza) e le condizioni ambientali che possono influenzare i consumi energetici (temperature basse o elevate, umidità). La fase successiva di impostazione del sistema di gestione energetico prevede innanzitutto l'identifica-

zione della politica energetica a medio termine da perseguire, a cui seguirà la descrizione delle modalità di utilizzo e delle best practice che gli operatori (interni ed esterni) dovranno adottare per la gestione degli impianti e delle apparecchiature e la definizione degli obiettivi di miglioramento e degli indicatori di performance da rispettare e monitorare. Durante l'attuazione del sistema di gestione energetico deve essere condotto un importante lavoro di **sensibilizzazione**. Al fine di ridurre il consumo energetico, infatti, è necessario coinvolgere tutto il personale interno che ha responsabilità e coinvolgimento diretto nella gestione del sistema, nonché il personale di terzi che opera per conto dell'organizzazione. Oggetto della sensibilizzazione dovrà essere il rispetto delle disposizioni operative impostate per ottenere i miglioramenti attesi e le implicazioni economiche dell'uso sconsiderato dell'energia. Viene qui introdotta la figura dell'**energy manager**, figura competente incaricata di attuare e mantenere il sistema di gestione energetico. Fase fondamentale di tutto il progetto è il monitoraggio che prevede la misura periodica dei consumi significativi di energia e dei fattori che li influenzano e la valutazione dello stato di avanzamento dei programmi di miglioramento e relativi obiettivi. ●

INCONTRO INFORMATIVO

IPQ Tecnologie
in collaborazione con
TÜV Italia

presso la CCAA di Monza e Brianza
data 16 marzo 2010, dalle 14.00 alle 18.00

**UNI EN 16001,
IL RISPARMIO ENERGETICO
SI FA SISTEMA**

Per informazioni ed iscrizioni:

corsi@ipq.it
tel 039 23 26 184