



N U V Y T A

POLICY DI CHANGE MANAGEMENT

INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM - PROCEDURE

CI RISERVIAMO IL DIRITTO DI APPORTARE
MODIFICHE UTILI ALL'EVOLUZIONE
TECNICA E FUNZIONALE DEL PRODOTTO.

Via Mozart, 47 – 20093
Cologno Monzese (MI), Italia
Contatti: info@nuvyta.com
www.nuvyta.com

SOMMARIO

1	Obiettivi (Purpose)	4
2	Campo di applicazione (Scope)	4
2.1	Responsabilità (Responsibilities)	4
3	Definizioni e abbreviazioni (Definitions)	5
4	Politica (Policy)	5
4.1	Iter di gestione del cambiamento	5
4.2	Flusso del processo di richiesta	5
4.2.1	Requisiti minimi della Change Request (CR)	5
4.2.2	Valutazione della fattibilità/priorità e definizione del planning	6
4.2.3	Status della CR	6
4.2.4	Valutazione del rischio	6
4.2.5	Implementazione e controllo	7
4.2.6	Comunicazione al cliente	7
5	Riferimenti (References)	7

Document Information

Title	Q_P_IntegratedManagementSystem_ChangeManagement	Status	Published		
Type	Policy	Version	1.0	Created	07/06/2022
DocCode	Q_P_003	Language	ITA	Modified	07/06/2022
Author	Chiara Savino	Reviewer	Vania Manzelli	Approver	Alice Magni

Document Control

Intended Audience	Employee, Auditor, All
Distribution List	Public

Revision History

Ver.	Publish Date	Note
1.0	07/06/2022	First Release

1 OBIETTIVI (PURPOSE)

La presente procedura viene redatta con lo scopo di gestire i cambiamenti che hanno un'influenza diretta sulla sicurezza delle informazioni e dei dati.

La seguente procedura documenta l'iter per la gestione efficace del cambiamento dalla sua progettazione fino alla piena realizzazione.

Il processo di Change Management stabilisce una procedura ordinata ed efficace per tracciare la presentazione, il coordinamento, la revisione, la valutazione, la categorizzazione e l'approvazione per il rilascio delle modifiche e dei cambiamenti aziendali così come definite nei paragrafi successivi.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE (SCOPE)

La presente procedura si applica a situazioni di Change Management legate a:

- implementazione nuove richieste nate da input interni o esterni legate all'infrastruttura IT e ai prodotti/servizi offerti ai clienti;
- implementazione nuove opportunità;
- sistemazione di banchi segnalati dai test.

La valutazione della necessità di identificare un change management verrà valutata dalla Direzione insieme al Referente per il Change Management.

La presente procedura non si applica ai Cambiamenti Standard in quanto a causa della ripetibilità e dell'alto volume degli stessi non possono essere vincolati alla presente formalità (es. reset delle password utente).

Gli Standard Change sono pre-autorizzati e seguono procedure riconosciute e condivise, per dare seguito ad una richiesta frequente e comune di cambiamento. Le attività necessarie per gestire il cambiamento sono ormai note e correttamente eseguite dall'Organizzazione.

2.1 Responsabilità (Responsibilities)

Integrated System Manager, come Referente per il Change Management deve:

- mantenere il collegamento tra le funzioni rilevanti;
- assicurarsi che tutti siano informati del cambiamento;
- informare il prima possibile in caso di cambiamenti organizzativi o accordi lavorativi;
- assicurarsi che i requisiti contenuti nella presente procedura siano rispettati;
- assicurarsi che i documenti e le registrazioni rilevanti vengano conservati;
- assicurarsi che sia stata fatta un'adeguata valutazione dell'impatto del cambiamento proposto;
- assicurarsi che tutta la legislazione pertinente sia considerata e rispettata.

3 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI (DEFINITIONS)

RISCHIO: insieme potenziale di tutti gli eventi che possono cambiare l'andamento di un progetto rispetto a quanto previsto in fase di pianificazione.

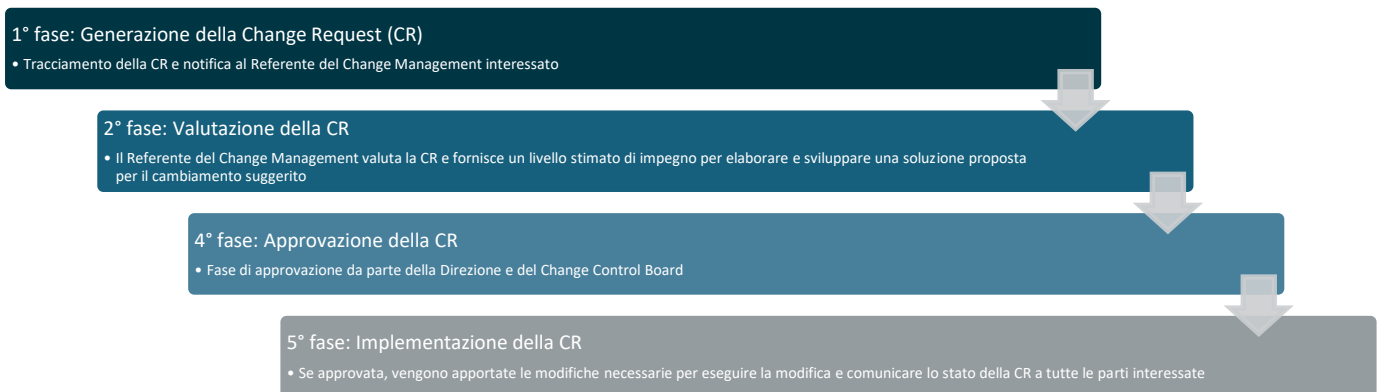
4 POLITICA (POLICY)

4.1 Iter di gestione del cambiamento



4.2 Flusso del processo di richiesta

Di seguito viene descritto un flusso del processo di richiesta di modifica generico:



Nuvyta gestisce il processo per la gestione del cambiamento attraverso la definizione di un processo ad hoc per ogni Processo Aziendale definito:

- Integrated System: ogni cambiamento al sistema di gestione della qualità viene apportato attraverso la definizione di un Piano di qualità che illustra le motivazioni e modalità di cambiamento.
- Product&Service Development: ogni cambiamento alla piattaforma passa attraverso l'identificazione e la valutazione di una User Story.
- Professional Services: ogni richiesta di cambiamento associato all'erogazione del servizio viene tracciato come Change Request e valutato a livello progettuale.

4.2.1 Requisiti minimi della Change Request (CR)

Di seguito di riportano i requisiti minimi che deve avere una richiesta di Cambiamento effettuata da qualunque parte interessata:

Elemento	Descrizione
DATA	Data di creazione CR
CR#	Numero progressive di CR assegnato dal change manager
TITOLO	Breve descrizione della richiesta
DESCRIZIONE	Descrizione della modifica desiderata, l'impatto o i benefici di una modifica
AUTORE	Nome della persona che si fa promotore della stessa
PRODOTTO/SERVIZIO	Indicazione del prodotto / servizio a cui è destinato il cambiamento suggerito

4.2.2 Valutazione della fattibilità/priorità e definizione del planning

Tipo	Descrizione
SCOPO	Ambito della modifica
TEMPO	Tempo di implementazione della modifica
COSTI	Occorre considerare tutti i costi direttamente attribuibili alle attività del progetto e distinguere se sono fissi o variabili. La pianificazione dei costi è un momento importante, in quanto molto spesso sono i limiti di budget a condizionare i tempi e gli obiettivi di un progetto.
RISORSE	Risorse interessate dalla modifica intese come persone, attrezzature, spazi o strutture, nonché la loro assegnazione alle diverse attività. Per le persone è necessario individuare ruoli e responsabilità ad esse attribuiti.
DELIVERY (PRODOTTO FINALE)	Risultati su cui incide la modifica
VINCOLI	Vincoli tecnici/normativi
PRODOTTI	Prodotti/Processi su cui incide la modifica
PROCESSI	Processi su cui incide la modifica
QUALITA'	Cambiamenti che incidono sulla qualità
SIC. INFO	Cambiamenti che incidono sulla sicurezza delle informazioni

4.2.3 Status della CR

Status	Description
OPEN	Aperta ma non ancora approvata o assegnata, in valutazione
ACTIVE	CR approvata, assegnata, in lavorazione
CLOSED	CR completata, ha superato tutti i test e gli aggiornamenti sono stati rilasciati.

4.2.4 Valutazione del rischio

Nella pianificazione di un progetto non si può prescindere dall'identificazione del rischio ad esso collegato.

In particolare, i principali vantaggi derivanti dall'analisi dei rischi riguardano:

- la miglior comprensione degli aspetti chiave da gestire per raggiungere l'obiettivo;
- l'identificazione più chiara delle azioni che devono essere intraprese per ridurre i rischi;
- la condivisione dei rischi con le persone coinvolte nel progetto;
- l'identificazione di quei fattori che non dipendono dall'azienda e che devono essere gestiti e controllati, essendo determinanti per il successo del progetto;
- una più facile identificazione del momento in cui interrompere il progetto, nel caso in cui il rischio non dovesse essere ridotto ad un livello accettabile.

L'attività di analisi del rischio si esplica nell'individuazione delle aree sulle quali focalizzare l'attenzione in quanto possono essere le sorgenti più probabili di rischio e, per ogni area, nell'analisi dei possibili fattori di rischio, quantificandone la probabilità di manifestazione e determinandone l'impatto che potrebbero avere sulla riuscita del progetto.

Contestualmente all'attività di analisi del rischio viene svolta l'attività di fattibilità.

4.2.5 Implementazione e controllo

Prima che il cambiamento diventi effettivo occorre verificare che:

- la modifica sia conforme alla proposta;
- le eventuali difformità con la proposta siano state adeguatamente affrontate;
- i corretti consensi, autorizzazioni, procedure etc... siano stati aggiornati o forniti;
- il cambiamento sia stato effettivamente comunicato alle persone interessate;
- le persone interessate siano state supportate e formate nei confronti del cambiamento.

4.2.6 Comunicazione al cliente

Nuvyta si impegna a comunicare al cliente ad ogni change management del Cloud: il tipo il cambiamento (installazione / aggiornamento della versione di prodotto), schedulazione dell'attività, descrizione del cambiamento (attraverso l'invio di una mail dedicata relativa alla disponibilità della nuova versione di software, viene inserito il changelog della versione).

5 RIFERIMENTI (REFERENCES)

Norma UNI CEI ISO/IEC 27001:2017