

Politica del Sistema di Gestione dei Servizi

ISO 20000

Piazza della Croce Rossa, 1 00161 Roma

FSTechnology S.p.A. – Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

Società per Azioni

Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma

Capitale Sociale Euro 27.578.244,00

Iscritta al Registro delle Imprese di Roma

Cod. Fisc. e numero iscrizione 15032391003 – R.E.A. 1564073

Informazione ad uso interno



1. Scopo e Contesto

FSTechnology è il **centro di competenza digitale** del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. La nostra missione è accelerare la **trasformazione digitale** del Gruppo, guidare l'innovazione e garantire la **resilienza operativa** delle infrastrutture tecnologiche, attraverso lo sviluppo e l'erogazione di servizi IT d'eccellenza.

Questa politica stabilisce la visione, i principi guida e l'impegno dell'Alta Direzione per la gestione dei servizi IT. Il nostro Sistema di Gestione dei Servizi (SGS), conforme alla norma internazionale **ISO/IEC 20000-1:2018**, è il framework strategico attraverso cui attuiamo questi principi per creare valore per le società del Gruppo e, nello specifico, nell'ambito dei servizi certificati verso il cliente Trenitalia, per i loro clienti finali e per contribuire alla competitività del sistema Paese.

2. La Nostra Visione

Vogliamo essere il **motore dell'innovazione** e dell'efficienza per il Gruppo FS, trasformando la tecnologia in un vantaggio competitivo. I nostri servizi IT devono essere non solo un supporto operativo, ma un fattore abilitante per il raggiungimento degli obiettivi strategici del Gruppo: migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri, l'efficienza della logistica, la sicurezza dell'infrastruttura nazionale e promuovere un modello di mobilità sostenibile e integrata.

3. I Nostri Principi Guida

Per realizzare la nostra visione, ci impegniamo a seguire i seguenti principi in ogni nostra attività:

- **Allineamento Strategico al Business:** Il nostro primo obiettivo è comprendere e supportare attivamente gli obiettivi di business del Gruppo FS. Progettiamo e gestiamo i nostri servizi per contribuire direttamente al successo delle strategie di digitalizzazione, sostenibilità, efficienza operativa e sviluppo dell'offerta.
- **Centralità del Cliente:** Le società del Gruppo sono i nostri clienti e partner. Ci impegniamo a instaurare con loro un rapporto di fiducia, a comprendere le loro esigenze presenti e future e a progettare servizi che offrano valore tangibile e misurabile, garantendo la massima soddisfazione.
- **Soddisfacimento dei Requisiti Applicabili:** L'impegno alla conformità è alla base della nostra affidabilità e della nostra licenza a operare. Garantiamo il pieno rispetto di tutti i requisiti applicabili, che includono:
 - **Requisiti del Cliente:** gli obiettivi di performance e qualità definiti negli Accordi sui Livelli di Servizio (SLA).



- **Requisiti Contrattuali:** gli obblighi assunti verso i clienti e quelli definiti con i nostri fornitori e partner strategici.
- **Requisiti Legali e Normativi:** tutte le leggi e i regolamenti vigenti, con particolare attenzione alla sicurezza delle infrastrutture critiche (Direttiva NIS2), alla protezione dei dati personali (GDPR) e alla sicurezza delle informazioni (ISO/IEC 27001).
- **Innovazione e Valorizzazione dei Dati:** Promuoviamo l'adozione di nuove tecnologie e metodologie per guidare l'innovazione. Ci impegniamo a gestire e **valorizzare l'enorme patrimonio informativo** del Gruppo, trasformando i dati in un asset strategico per supportare le decisioni di business.
- **Miglioramento Continuo:** Siamo convinti che non esista eccellenza senza un'evoluzione costante. Appliciamo il ciclo Plan-Do-Check-Act ai nostri processi per analizzare le nostre performance, imparare dalle nostre esperienze e identificare sistematicamente opportunità per migliorare l'efficacia e l'efficienza del nostro SGS e dei servizi che erogiamo.
- **Valorizzazione delle Persone e della Conoscenza:** Le competenze e la conoscenza del nostro personale sono il nostro asset più prezioso. Investiamo nella loro formazione e consapevolezza e promuoviamo una cultura della collaborazione e della trasparenza per gestire e condividere la conoscenza a tutti i livelli dell'organizzazione.

4. Quadro di Riferimento per gli Obiettivi

Questa politica fornisce il quadro di riferimento strategico per la definizione e il riesame degli obiettivi misurabili per la gestione dei servizi. L'Alta Direzione si assicura che vengano stabiliti obiettivi a tutti i livelli e per tutte le funzioni pertinenti dell'organizzazione.

Gli obiettivi sono definiti in modo da essere:

- **Specifici, Misurabili, Raggiungibili, Rilevanti e Definiti nel Tempo.**
- **Coerenti** con i principi espressi in questa politica e con la strategia generale del Gruppo.
- **Monitorati** periodicamente e **riesaminati** almeno annualmente in sede di Riesame della Direzione.

Le aree strategiche per le quali vengono definiti gli obiettivi includono, a titolo esemplificativo, la Qualità e Affidabilità dei Servizi, l'Efficienza Operativa, la Sicurezza e Resilienza, l'Innovazione e la Soddisfazione del Cliente.



4.1 Aree Strategiche e Obiettivi Specifici

Per tradurre i principi in azioni concrete, l'organizzazione definisce obiettivi specifici e misurabili. Gli obiettivi dei servizi certificati nell'ambito del SGS verso il cliente Trenitalia, formalizzati nella documentazione che descrive il SGS stesso, sono stati definiti allo scopo di:

- Aumentare l'efficacia del servizio di **Gestione e risoluzione degli Incidenti**, per assicurare che il ripristino dei servizi applicativi avvenga entro le soglie di tempo definite.
- Migliorare l'efficacia e la prevedibilità del servizio di **Rilascio di nuove Implementazioni**, per garantire che le nuove implementazioni avvengano secondo la pianificazione.
- Garantire il rispetto delle scadenze nella **Gestione degli Interventi Progettuali**, monitorando lo slittamento rispetto alla pianificazione definita e condivisa.

5. Comunicazione e Applicabilità

Questa politica si applica a tutti i servizi, processi e personale inclusi nel campo di applicazione del Sistema di Gestione dei Servizi offerti da FSTechnology. Viene comunicata e resa comprensibile a tutto il personale e viene resa disponibile alle parti interessate rilevanti.

L'Alta Direzione si assume la piena responsabilità di guidare, sostenere e verificare l'applicazione di questa politica a tutti i livelli dell'organizzazione.

L'AD
Erminio Marco Iacomussi