
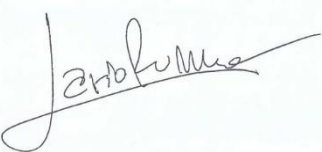


POLITICA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IT

EMISSIONE	APPROVAZIONE
<p>[DIR GENERALE]</p> 	<p>[RSGSIT]</p> 
<p>Emissione: in questa casella deve essere riportata la firma di chi redige il documento (ovvero del responsabile della sua applicazione). Approvazione: in questa casella deve essere riportata la firma di chi verifica ed approva il documento (ovvero del responsabile AQ).</p>	

STORIA DELLE REVISIONI

03	Revisione generale	04/01/2021
02	Revisione generale	03/01/2018
01	Revisione generale	20/11/2013
00	Emissione	30/05/2013
Ver.	DESCRIZIONE	DATA

PREMESSA

- Il presente documento formalizza ufficialmente la Politica dei Servizi IT aziendale. Essa fornisce le direttive di base per stabilire e riesaminare gli obiettivi definiti da STM Italia C&O.
- La Politica viene esposta internamente alla STM Italia C&O Spa e comunicata e spiegata a tutto il personale aziendale. Inoltre, viene periodicamente riesaminata in occasione dei “Riesami della Direzione”, circa la sua adeguatezza, da tutti i Responsabili di Funzione di primo livello, oltre che dalla Direzione.
- La Politica è stata stabilita dalla Direzione in conformità alle esigenze ed alle possibilità della STM Italia C&O Spa.

OBIETTIVI STRATEGICI

- Garanzia degli standard di qualità delle prestazioni
- Assicurazione del rispetto dei requisiti di conformità alle leggi, regolamenti, norme e disposizioni cogenti
- Pieno rispetto degli SLA contrattuali
- Garanzia dell’operato di eventuali terze parti coinvolte
- Soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente
- Miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza dei processi interni
- Rispetto dei principi di trasparenza lealtà e impegno

IMPEGNI STABILITI

La presenza di mercati e di Clienti sempre più esigenti e consapevoli, comporta un impatto sempre più forte dei prodotti e dei servizi offerti dalla STM Italia C&O Spa sugli stessi.

L’approccio alle nuove tecnologie, nonché ai nuovi paradigmi di gestione, impone alla STM Italia C&O SpA una sempre più attenta analisi delle soluzioni da adottare per ottemperare a quanto richiesto.

Per conseguire livelli di Qualità tali da soddisfare con continuità le esigenze del Cliente ed imporsi sul mercato, la Direzione della STM Italia C&O Spa ha deciso di strutturare il Sistema di Gestione dei Servizi IT in conformità alla Norma ISO/IEC 20000-1: 2018.

Le Direttive stabilite dalla Direzione per la STM Italia C&O Spa possono essere riassunte nei seguenti punti:

- Mantenimento della certificazione dei servizi secondo lo standard ISO 20000-1:2018.

- Diffusione delle best practices ITIL nelle attività di gestione dei servizi IT ed estensione delle certificazioni personali ad un numero maggiore di risorse aziendali;
- Chiara individuazione delle esigenze del cliente anche attraverso il costante monitoraggio della customer satisfaction
- Innovazione continua delle soluzioni tecnologiche offerte e dei servizi IT
- Sviluppo e valorizzazione delle competenze professionali in ambito IT
- Aggiornamento continuo dei processi e delle procedure interne in conformità alle disposizioni legislative cogenti e agli standard internazionali di riferimento.

La Direzione riesamina periodicamente i risultati degli audit e la comprensione della Politica da parte dell'Organizzazione, promuove e attua azioni di miglioramento per garantire il raggiungimento degli obiettivi aziendali e la piena soddisfazione del Cliente.