

# Policy Integrata dei Sistemi di Gestione

di Movyon



# Contesto di riferimento

## **Movyon S.p.A**

Movyon è la società centro di eccellenza per la ricerca e l'innovazione del Gruppo Autostrade per l'Italia. La sua mission è quella di progettare e realizzare soluzioni innovative per rendere la mobilità più semplice, le città più smart e le infrastrutture più sicure e sostenibili.

## **I sistemi di gestione di Movyon**

La Società opera per l'implementazione e miglioramento continuo dei propri Sistemi di Gestione con approccio integrato e sinergico, finalizzato al miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia dell'azione di contenimento dei rischi, nel rispetto delle policy e linee guida di Gruppo.

## **Policy**

Nell'ambito del Sistema di Gestione, l'Alta Direzione deve stabilire, attuare e mantenere una Policy (o politica) che sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti di questa gli indirizzi strategici.





# Indice

1. Impegni di Movyon	<b>6</b>
2. Obiettivi della Policy Integrata	<b>8</b>
3. Valori guida per ogni standard	<b>12</b>
4. Principi comuni	<b>16</b>
5. Principi specifici	<b>20</b>

# 1. Impegni di Movyon

**Movyon garantisce l'impegno costante** di tutta l'organizzazione **per l'adozione e il miglioramento continuo** di Sistemi di Gestione, conformi agli standard internazionali ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 39001, ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017, ISO 27018, ISO 30415, ISO 31000, ISO 22301, ISO 50001, ISO 37001, ISO 42001, ISO 20000-1, ISO 27035 e alle linee guida sul Sistema di Gestione per la parità di genere UNI/PDR 125, al fine di operare **tenendo in considerazione i rischi** associati a ciascun Sistema, coinvolgendo gli stakeholder chiave e **nel rispetto dei valori aziendali di Trasparenza, Responsabilità, Qualità e Performance**, che si basano sui principi fondanti di **Etica, Integrità, Inclusività e Sostenibilità**.



**Movyon** si impegna a **raggiungere secondo una logica integrata, olistica e resiliente gli obiettivi degli specifici Sistemi di Gestione:**

Qualità – Sicurezza della Circolazione Stradale – Ambiente – Sicurezza sul Lavoro – Sicurezza delle informazioni, protezione dei dati personali e cloud  
– Prevenzione della Corruzione – Parità di Genere e Inclusione – Risk Management – Business Continuity - Energia - Intelligenza Artificiale – Gestione dei servizi IT.

**Movyon** si impegna nell'**applicazione della Policy Integrata dei Sistemi di Gestione** (di seguito Policy) adottando tutte le iniziative necessarie **affinché sia compresa e applicata efficacemente** all'interno della propria organizzazione.

**Movyon** si impegna nella **diffusione della Policy ai suoi stakeholder chiave** (dipendenti, istituzioni, comunità, partner, fornitori, etc.) attraverso efficaci azioni di comunicazione interna ed esterna.

**Movyon** si impegna nell'**aggiornamento della Policy, in relazione alle evoluzioni del contesto interno ed esterno e allo sviluppo del Piano Industriale aziendale.**

# 2. Obiettivi della Policy Integrata

L'Alta Direzione della Società desidera **migliorare la propria capacità di presidio e controllo dei processi interni** e ritiene per questo fondamentale la messa in atto del Sistema di Gestione Integrato e il miglioramento continuo della sua efficacia. Si impegna altresì a **garantire una gestione integrata in relazione all'adozione di soluzioni tecnologicamente innovative**, volte alla transizione verso un modello di mobilità sostenibile e assicura **le migliori condizioni di lavoro e prestazioni di sicurezza, la tutela ambientale, la qualità dei servizi offerti, la sicurezza delle informazioni, la protezione dei dati personali e l'integrità, promuovendo il raggiungimento dell'Obiettivo Zero Corruzione, la continuità operativa delle attività aziendali, lo sviluppo e l'uso responsabile dell'intelligenza artificiale e la gestione per garantire la continuità e la disponibilità dei servizi IT.**

La Policy si fonda **sull'integrazione tra business e valori**, e ha i seguenti obiettivi:

### **Sicurezza 360°**

Il miglioramento continuo della **sicurezza su strada, nei cantieri e nei luoghi di lavoro** e la promozione della cultura della sicurezza in tutte le sue dimensioni per perseguire la **"vision zero": zero vittime e zero incidenti**.

### **Qualità**

La garanzia dei più **elevati standard di qualità nella progettazione, costruzione e manutenzione delle soluzioni tecnologiche, ove possibile, la resilienza**, lungo il suo intero ciclo di vita e **offerta dei migliori servizi agli utenti**, per assicurare il **raggiungimento della soddisfazione del cliente** anche in ottemperanza alla Carta dei Servizi.

### **Continuità Operativa**

L'impegno nell'assicurare, con approccio olistico, la capacità dell'Organizzazione di **prevenire eventi interruttivi, compresi i rischi naturali**, ovvero, nel caso in cui si verificano, di **continuare a erogare i processi e servizi critici** secondo livelli di servizio predefiniti, salvaguardando gli interessi dei diversi stakeholder.

## Sicurezza delle informazioni, protezione dei dati personali e cloud

La protezione da tutte le minacce, interne o esterne, intenzionali o accidentali o ambientali, alle informazioni aziendali e ai dati personali dei dipendenti, fornitori e clienti. La tutela dell'integrità, della riservatezza e della disponibilità dei dati e dei sistemi informativi, a supporto della continuità dei processi e dei servizi aziendali.

## Ambiente

La promozione della sostenibilità ambientale e della gestione efficiente delle risorse, in linea con gli impegni ESG di Gruppo.

## Energia

L'incremento dell'efficienza energetica dei propri processi, basato sulla riduzione dei consumi energetici e sull'uso razionale dell'energia, promuovendo l'utilizzo di fonti energetiche a basso impatto emissivo.

## Prevenzione della Corruzione

L'impegno continuo nella lotta alla corruzione e al raggiungimento dell'Obiettivo Zero Corruzione attraverso una condotta di business responsabile, che promuova l'integrità, condannando le scorciatoie e utilizzando soluzioni digitali all'avanguardia e di intelligenza artificiale.

## Risk Management

L'identificazione, la gestione e il monitoraggio continuo dei rischi aziendali per creare e proteggere valore attraverso decisioni consapevoli.

## Diversità, Equità, Inclusione e Parità di Genere

La valorizzazione del talento e delle unicità in un contesto di lavoro inclusivo e senza discriminazioni nel rispetto dei principi di gender equality e pari opportunità anche nelle iniziative realizzate a beneficio delle comunità e nei contesti esterni e istituzionali in rappresentanza dell'Azienda (forum, tavole rotonde, eventi, convegni, etc.).

### Gestione dei servizi IT

L'impegno nel **garantire la continuità e la disponibilità dei servizi IT**, al fine di **prevenire interruzioni nell'erogazione dei servizi/ prodotti più critici** e di cautelarsi dagli effetti derivanti da situazioni di crisi. **Migliorare la qualità dei servizi IT** assicurando che soddisfino le aspettative degli stakeholder.

### Intelligenza Artificiale (AI)

L'adozione di **standard, principi, regole e modalità operative responsabili e trasparenti per lo sviluppo e l'utilizzo dell'AI** in azienda che, assicurando il corretto equilibrio tra meccanismi di governance e innovazione, abilitino **l'implementazione di soluzioni di AI efficaci**, funzionali al conseguimento degli obiettivi di business e coerenti con le previsioni contenute nelle norme comunitarie e internazionali di riferimento.



# 3

## Valori Guida per ogni standard

### **Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**

**Assicurare**, tramite le strutture competenti, **il miglioramento continuo per prevenire incidenti e proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori, dei fornitori, appaltatori e subappaltatori.**

### **Sicurezza della circolazione stradale**

**Garantire**, tramite le strutture competenti, **i migliori standard di sicurezza e di fluidità della circolazione e una efficace gestione della viabilità.**





## Qualità

**Assicurare**, tramite le strutture competenti, **i più elevati standard di qualità nella progettazione, costruzione e manutenzione delle soluzioni tecnologiche e il miglioramento continuo del livello dei servizi offerti**, attraverso una gestione totale della Qualità (Total Quality Management) ispirata ai migliori standard nazionali e internazionali.

## Continuità operativa

**Adottare strategie di prevenzione, gestione e ripristino in grado di garantire la continuità operativa e la resilienza dell'infrastruttura**, ovvero la capacità di rispondere in maniera efficace agli eventi di business interruption al fine di salvaguardare gli interessi degli stakeholder chiave, l'immagine e la reputazione aziendale, gli interessi economico-finanziari del Gruppo.

## Sicurezza delle informazioni, protezione dei dati personali e cloud

**Prevenire e rilevare prontamente le possibili minacce**, i tentativi di violazione e gli effettivi incidenti di sicurezza **che compromettono riservatezza, integrità e/o disponibilità delle informazioni aziendali** e dei dati personali attivando le idonee contromisure per minimizzare gli impatti sull'operatività del business.

## Ambiente

**Ricerca soluzioni che permettano di prevenire e mitigare gli impatti ambientali, assicurando la protezione dell'ambiente e delle risorse naturali, la lotta ai cambiamenti climatici, anche attraverso scelte progettuali innovative, con attenzione al ciclo di vita e all'utilizzo di fonti energetiche alternative.**

## Energia

**Attuare un approccio sistematico finalizzato al miglioramento della prestazione energetica, al monitoraggio dei consumi e all'utilizzo di fonti alternative a basso impatto emissivo, che sia in grado di integrare la gestione dell'energia nella prassi aziendale.**

## Prevenzione della corruzione

**Adottare le «gold-standard» e tecnologie all'avanguardia per eliminare la corruzione alla radice, abilitando sistemi intelligenti di monitoraggio continuo e promuovendo la cultura dell'integrità nei contesti interni ed esterni.**

## Risk management

**Individuare, gestire e monitorare i rischi aziendali al fine di integrare la gestione del rischio all'interno dei processi strategici e di business dell'organizzazione.**



## Diversità, equità, inclusione e parità di genere

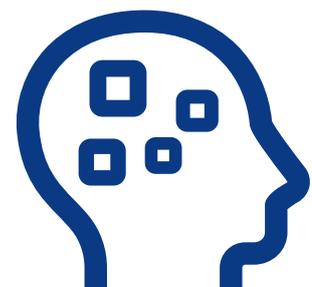
**Garantire un contesto aziendale psicologicamente sicuro, ispirato al rispetto dei principi etici di Gruppo**, finalizzato a tutelare la massima espressione del potenziale del singolo e lo sviluppo di tutte le persone con il contributo costante dell'intera organizzazione in termini di leadership, linguaggio, politiche, processi e pratiche organizzative ispirate ai principi di non discriminazione e pari opportunità.

## Gestione dei servizi IT

L'attenzione al **miglioramento continuo** e **all'orientamento al cliente**, insieme ad un'attenta **gestione dei rischi** e una volontà di tendere ad un'**eccellenza operativa** per fornire servizi IT di alta qualità, **garantendone l'integrità, la disponibilità e l'affidabilità**.

## Intelligenza artificiale

**Promuovere soluzioni responsabili e sostenibili, sicure e trasparenti che, attraverso la supervisione umana e adeguati meccanismi di governance, favoriscano una migliore esperienza di Viaggio, lo sviluppo delle capacità e la resilienza delle infrastrutture e dei servizi.**





# 4 Principi comuni

- 1 **Comprensione dell'organizzazione e del suo contesto**, monitorando i fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici, e perseguendo i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione, per la strategia ESG di Gruppo e per il Piano Industriale aziendale.
- 2 **Integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione nei processi**, nel corpo normativo e nei sistemi dell'organizzazione, **perseguendo il miglioramento continuo** in coerenza alle norme ISO e standard di riferimento (ISO 45001 / ISO 50001 / ISO 14001 / ISO 9001 / ISO 39001 / ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 e ISO 27018 / ISO 30415 / ISO 37001 / ISO 31000 / ISO 22301 / ISO 42001 / ISO 20000-1 / ISO 27035 / Prassi UNI/PDR 125).
- 3 **Mappatura e valutazione dei rischi** e delle opportunità rilevanti per il Sistema di Gestione, adottando tutte le azioni necessarie ad affrontarli, fissando obiettivi, definendo piani e programmi di miglioramento continuo e monitorando periodicamente i risultati attesi.

- 4 **Compliance e rispetto di best practice, linee guida, convenzioni, normative cogenti nazionali e internazionali, regolamenti e procedure interne** di riferimento, periodicamente verificati, aggiornati e adeguati.
- 5 **Formazione e sensibilizzazione del personale** attivando iniziative per diffondere le conoscenze e rafforzando l'attività di comunicazione interna, con l'obiettivo di **diffondere una cultura del rispetto** che porti ciascuno ad agire con responsabilità e a evolvere nei comportamenti utili a prevenire eventuali situazioni non conformi e/o criticità e rafforzare i principi della Policy nei processi.
- 6 **Promozione della consultazione e partecipazione del personale** per individuare soluzioni congiunte e migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione Integrato, favorendo la diffusione interna delle informazioni, delle idee e delle best practice, per contribuire alla creazione di una cultura pervasiva della Qualità, della Sicurezza, dell'Ambiente, dell'Inclusione, dell'Anticorruzione, dell'Energia, della sicurezza delle informazioni e protezione dei dati personali e della Continuità Operativa.



- 7 Formazione, sensibilizzazione e coinvolgimento dei fornitori, appaltatori e subappaltatori**  
al fine di allineare i comportamenti agli standard richiesti da Autostrade per l'Italia, integrando i principi della sostenibilità, del miglioramento della prestazione e dell'efficienza energetica, dell'evoluzione delle minacce cyber, della continuità operativa e i valori di responsabilità, trasparenza, etica e condotte di business responsabile anche all'interno della supply chain.
- 8 Collaborazione con gli stakeholder esterni** (istituzioni, cittadini, etc.)  
in modo trasparente condividendo gli obiettivi di lungo periodo e i risultati attesi.
- 9 Studio e utilizzo di soluzioni tecniche e tecnologiche** (ivi incluse intelligenze artificiali) atte a fornire prestazioni ottimali anche andando oltre, ove possibile, gli standard prefissati dalle normative vigenti, con l'obiettivo di diventare punto di riferimento per gli stakeholder chiave.
- 10 Verifica e miglioramento continuo delle prestazioni del sistema**,  
individuando idonei strumenti ed efficaci indicatori, e assicurandone l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.



- 11 **Diffusione della Speak Up culture**, con l'incentivazione a sollevare tempestivamente qualunque dubbio e a segnalare prontamente violazioni, anche presunte, della Policy e della normativa di riferimento.
- 12 **Garanzia del rispetto dei diritti umani** affinché nessun dipendente venga sanzionato, licenziato, demansionato, sospeso, trasferito o discriminato in alcun modo per essersi rifiutato di adottare una condotta illecita, anche se da tale rifiuto siano derivate conseguenze pregiudizievoli per il business del Gruppo stesso, né per aver effettuato una segnalazione in buona fede.
- 13 **Sviluppo di iniziative coerenti con i temi materiali ESG**, adottando un approccio integrato nella strategia di sostenibilità del Gruppo e contribuendo al raggiungimento degli obiettivi definiti.

# 5 Principi specifici

Movyon garantisce, tramite le strutture competenti:

## **Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**

- 1 **Miglioramento delle condizioni di lavoro** per prevenire e minimizzare le cause di possibili infortuni, incidenti e malattie professionali.
- 2 **Coinvolgimento e consapevolezza dei lavoratori** in merito alla cultura della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.
- 3 **Definizione dei processi di comunicazione** al fine di garantire informazioni comprensibili per tutti i lavoratori e gli stakeholder.

## Sicurezza della Circolazione Stradale

**Progressiva riduzione dei tassi di incidentalità** e mortalità sulla rete aziendale e dei costi sociali attraverso il **miglioramento continuo degli standard di sicurezza della circolazione** nei processi di esercizio e manutenzione dell'infrastruttura tramite:

- 1 la definizione e il costante aggiornamento di **linee guida e manuali** in coerenza alle evoluzioni del contesto interno e esterno;
- 2 lo sviluppo e l'implementazione di **sistemi hi-tech**;
- 3 la **collaborazione con stakeholder chiave** (es. Polizia Stradale, Ente Concedente);
- 4 la **promozione di iniziative di tipo culturale e di comunicazione** per favorire la diffusione dei corretti comportamenti alla guida.



## Sicurezza delle informazioni, protezione dei dati personali e cloud

- 1 **Garantire la disponibilità, l'integrità e la riservatezza** delle informazioni trattate dalle società del Gruppo ASPI al fine di impedire l'accesso o l'utilizzo non autorizzato o la perdita delle informazioni e delle risorse.
- 2 **Perseguire i principi del «least privilege» e «need to know»** assegnando privilegi e autorizzazioni di accesso minimi e strettamente necessari alle informazioni aziendali, in linea con il ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione.
- 3 **Assicurare la Security by Design & by Default** adottando misure tecniche e organizzative idonee a fornire un adeguato livello di sicurezza delle informazioni e dei dati personali sin dalla fase di progettazione dei sistemi informativi.
- 4 **Adottare principi di Zero Trust** al fine di garantire una protezione efficace dei dati all'interno dei sistemi informativi adottando l'approccio «mai fidarsi e verificare sempre».
- 5 **Integrare la sicurezza delle informazioni a supporto della Continuità Operativa IT** mediante l'individuazione di scenari di business interruption e delle relative modalità di ripristino dei sistemi IT per garantire la continuità dei processi aziendali.
- 6 **Garantire la sicurezza delle informazioni a supporto della sicurezza delle persone (information security for safety)** per prevenire rischi sulla salute e la sicurezza delle persone in caso di compromissione dei sistemi informativi.
- 7 **Garantire la tracciabilità e l'archiviazione** della documentazione prodotta sull'uso e sulla protezione dei sistemi informativi.



### Ambiente

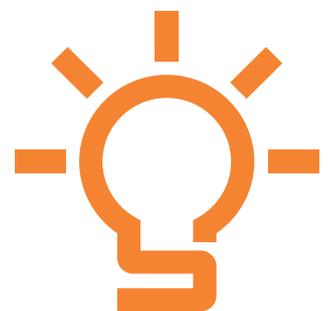
- 1 **Riduzione del consumo di suolo.**
- 2 **Contenimento e abbattimento del rumore** lungo la rete autostradale.
- 3 **Riduzione dei consumi energetici e aumento dell'autosostentamento energetico** attraverso lo sviluppo di nuovi impianti di produzione di energia da fonte rinnovabile.
- 4 Promozione e sviluppo di iniziative e **progetti di sostenibilità ambientale.**
- 5 Promozione e tutela della **biodiversità** nelle attività di esercizio e sviluppo dell'infrastruttura.

### Qualità

- 1 **Valorizzazione delle esigenze degli stakeholder**, migliorando la qualità del servizio erogato.
- 2 **Traduzione dei propri impegni in obiettivi e traguardi misurabili.**
- 3 **Implementazione di standard comuni** per l'attuazione dei processi aziendali.
- 4 **Realizzazione di soluzioni tecnologiche sicure e durevoli nel tempo**, attraverso un monitoraggio continuo dei livelli di qualità nelle fasi di progettazione, realizzazione e manutenzione lungo il ciclo di vita della rete.
- 5 **Valutazione sistematica delle aree di performance chiave** (qualità, tempi, produttività e avanzamento economico) sia a livello executive che operativo.

## Risk management

- 1 **Creazione e protezione del valore aziendale** nell'esecuzione delle attività di risk management, operando in coerenza con gli obiettivi aziendali definiti, garantendo lo sviluppo sostenibile dell'impresa e l'assunzione di decisioni consapevoli in quanto fondate anche sulla conoscenza dei principali rischi sottesi.
- 2 **Promozione e diffusione della cultura del rischio** con l'obiettivo di assicurare l'adozione di un approccio risk based nel processo decisionale del management e durante lo svolgimento delle attività da parte del personale aziendale a supporto delle decisioni strategiche e operative.
- 3 **Utilizzo di tecnologie innovative per abilitare un sistema di monitoraggio continuo** attraverso l'utilizzo di strumenti efficienti, efficaci, intelligenti e innovativi al fine di supportare le attività di gestione del rischio.
- 4 **Miglioramento continuo a garanzia di un processo di gestione del rischio** che tenga conto dei cambiamenti del contesto esterno e interno dell'organizzazione al fine di anticipare, riconoscere e rispondere in maniera appropriata e tempestiva alle variazioni che richiedono un adeguamento dell'approccio all'individuazione e gestione del rischio.





### Continuità Operativa

- 1 **Definire e attuare linee guida, misure organizzative, tecniche e operative** in materia di continuità operativa atte a prevenire eventi di business interruption e ripristinare i processi eventualmente impattati.
- 2 **Promuovere iniziative di sensibilizzazione finalizzate all'incremento della cultura aziendale in ambito continuità operativa** (cultural change) anche attraverso percorsi di formazione su principi, procedure e attività da svolgere al verificarsi di business interruption, al fine di minimizzare gli impatti per Movyon.
- 3 **Identificare e analizzare i principali eventi di business interruption** al fine di definire delle opportune strategie di prevenzione e di gestione, garantendo la continuità operativa dei processi e servizi impattati.
- 4 **Assicurare che i fornitori esterni operino in linea con le misure e i requisiti di continuità operativa** definiti da Movyon al fine di consentire la stabilizzazione della supply chain.

### Energia

- 1 **Definizione e revisione di obiettivi e traguardi energetici**, in linea con gli obiettivi ESG di Gruppo.
- 2 **Soddisfazione dei requisiti legislativi applicabili e di altri requisiti relativi all'efficienza energetica**, all'uso e al consumo di energia.
- 3 **Miglioramento continuo delle prestazioni energetiche atte a garantire la disponibilità delle informazioni** al fine di raggiungere gli obiettivi e i traguardi energetici prefissati.
- 4 **Approvvigionamento di prodotti e servizi efficienti energeticamente.**
- 5 **Sostegno all'integrazione nelle attività di progettazione di valutazioni e criteri di prestazione ed efficienza energetica.**

## **Diversità, equità, inclusione e parità di genere**

- 1 **Promuovere una cultura dell'inclusione**, del rispetto e delle pari opportunità con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro che favorisca la diversity, il benessere psico-fisico e lo sviluppo autentico delle persone.
- 2 **Garantire un ambiente di lavoro psicologicamente sicuro, inclusivo e rispettoso**, dove non siano tollerati la violenza di genere, i comportamenti molesti, violenti, mobbizzanti e che ledono la dignità della persona o qualsiasi forma di discriminazione.
- 3 **Valorizzare una forza lavoro diversificata garantendo pari opportunità nello sviluppo professionale**, politiche aziendali trasparenti ed inclusive e capaci di garantire la valorizzazione del mix generazionale e la collaborazione.
- 4 **Rafforzare e sostenere la presenza femminile in ruoli chiave con metriche basate esclusivamente sulla valorizzazione del talento** e delle competenze acquisite grazie a processi di formazione e sviluppo manageriale equi e non discriminatori.
- 5 **Garantire equità nei processi di remunerazione** e incentivazione variabile.
- 6 **Migliorare la conciliazione vita-lavoro**, quale strumento a supporto dello sviluppo professionale e del talento, attraverso la predisposizione di programmi specifici per la genitorialità, i caregiver, misure contrattuali a favore della flessibilità lavorativa a beneficio di un corretto equilibrio vita-lavoro.



## Prevenzione della corruzione

- 1 **Promuovere un ambiente fondato su fiducia, responsabilità e trasparenza,** con l'obiettivo di favorire la speak-up culture, incoraggiando comportamenti etici e virtuosi.
- 2 **Diffondere la cultura dell'etica e dell'integrità** attraverso campagne di comunicazione volte ad allineare la percezione delle conseguenze alla realtà, nonché percorsi di formazione e sensibilizzazione per rafforzare la sensibilità e la consapevolezza di tutta la popolazione aziendale su tali temi.
- 3 **Recepire best practice e «gold-standard»** in materia anticorruzione emersi da tavoli di lavoro istituzionali, nazionali e internazionali (B20, OCSE, BFI etc.).
- 4 **Utilizzare tecnologie innovative** (es. intelligenza artificiale) per abilitare sistemi di monitoraggio continuo quali fattori abilitanti per supportare il miglioramento dei processi e dei controlli.
- 5 **Adottare regole chiare e trasparenti,** insieme a sanzioni certe, che rappresentano uno **strumento essenziale** per perseguire **l'obiettivo zero corruzione.**

## Intelligenza artificiale

- 1 **Supportare i clienti e valorizzare le nostre persone mediante modelli che favoriscano** lo sviluppo delle capacità individuali, **assicurando la supervisione umana** e adeguati meccanismi di governance volti a consentire l'allineamento con gli obiettivi aziendali e la mitigazione dei rischi operativi legati all'uso di dati e algoritmi.
- 2 **Tutelare i clienti e le nostre persone promuovendo modelli affidabili e robusti** ed elevati standard di governance e qualità del dato, in grado di garantirne la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità e di prevenire danni imprevisti e non intenzionali.
- 3 **Essere comprensibile e accessibile a tutti gli stakeholder adottando modelli trasparenti** che consentono di comprenderne le logiche di funzionamento, i dati utilizzati e i potenziali impatti, in modo da poter adeguare i propri comportamenti e prendere decisioni informate.

- 4 **Rispettare i nostri valori attraverso il ricorso a soluzioni sostenibili che non ammettano rischi per la salute, la sicurezza e il benessere delle persone e dell'ambiente**, promuovano l'inclusione e assicurino comportamenti e decisioni eque e responsabili anche verso le future generazioni.
- 5 **Potenziare le nostre soluzioni tecnologiche e i nostri servizi attraverso il monitoraggio, l'ottimizzazione e l'innovazione continua, la prevenzione di eventi gravi o interruzioni, la gestione delle emergenze e l'assunzione di decisioni rapide per garantire la sicurezza, ridurre i tempi di inattività e migliorare l'affidabilità delle operations.**



## Gestione dei servizi IT

- 1 **Definire gli adeguati flussi comunicativi tra le strutture aziendali, i clienti e le terze parti** per far fronte con rapidità e efficacia a emergenze o incidenti che possono verificarsi nella erogazione dei servizi IT.
- 2 **Definire un catalogo dei servizi che valorizzi la qualità dei servizi IT erogati** e garantire l'aggiornamento continuo dello stesso.
- 3 **Definire gli SLA dei servizi IT,** al fine di garantire un'offerta di servizi di qualità superiore, monitorando e adattando costantemente le prestazioni per soddisfare le esigenze in evoluzione dei clienti e promuovere un miglioramento continuo.
- 4 **Tutelare gli interessi e il valore aziendale e aumentare la fiducia di tutti gli stakeholder,** ponendo particolare attenzione agli aspetti di:
  - disponibilità, attraverso la definizione e l'implementazione di meccanismi volti a garantire l'accessibilità dei servizi offerti anche a seguito di un evento critico;
  - livello di servizio, attraverso la definizione e l'implementazione di meccanismi che consentano la continuità del servizio erogato nel rispetto degli obiettivi definiti;
  - compliance, attraverso la conformità alle prescrizioni di legge, ai regolamenti e a eventuali vincoli di natura contrattuale.



