

# **Politica integrata per la sicurezza delle informazioni, la continuità operativa e la gestione dei Servizi**

Data di emissione	17/03/2025
Classe di riservatezza	Documento pubblico
Riferimenti	ISO/IEC 20000-1 (SMS), ISO/IEC 22301 (BCMS), ISO/IEC 27001 (SGSI)
Approvazione	Carlo Filangieri, Chief Executive Officer

Italtel è un gruppo multinazionale dell'Information & Communication Technology dedicato alla progettazione, allo sviluppo e alla realizzazione di soluzioni tecnologiche innovative, e relativi servizi, rivolte agli operatori Telco, alle grandi aziende e agli enti della Pubblica Amministrazione. I clienti a cui Italtel propone le proprie soluzioni e i propri servizi rientrano nei mercati verticali Telco, Media & Entertainment, Pubblica Amministrazione, Banking & Insurance, Energy & Utilities, Healthcare e Manufacturing.

La presente Politica si applica ai servizi di Information & Communication Technology erogati dalla Società (nel seguito i "Servizi") e ha lo scopo di definire le linee d'indirizzo per:

1. proteggere l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle informazioni aziendali da minacce interne ed esterne, accidentali o deliberate in accordo con quanto previsto dalla norma ISO/IEC 27001 (Information Security Management System – **ISMS** o **SGSI**);
2. mantenere e migliorare continuamente il sistema di gestione dei Servizi, in accordo con quanto previsto dalla norma ISO/IEC 20000-1. In particolare, il suddetto sistema prevede la pianificazione, la progettazione, la messa in esercizio, l'erogazione e il miglioramento dei Servizi da fornire ai clienti nel rispetto dei requisiti normativi e contrattuali (Service Management System - **SMS**);
3. mantenere e migliorare continuamente un sistema di gestione finalizzato a:
  - ridurre la probabilità che si verifichino interruzioni e/o crisi di prodotti e servizi;
  - garantire una capacità di erogazione di prodotti e servizi, definita accettabile, in caso di interruzioni;
  - recuperare gli effetti delle interruzioni e/o crisi quando si verificano;  
in accordo con quanto previsto dalla norma ISO/IEC 22301 (Business Continuity Management System - **BCMS**).

I tre sistemi di gestione sopra menzionati costituiscono il Sistema di Gestione Integrato per i servizi di Information & Communication Technology erogati dalla Società.

La Direzione aziendale esprime, attraverso la presente politica, il suo forte impegno a garantire la sicurezza delle informazioni, la continuità operativa e l'alta qualità dei Servizi erogati ai clienti, considerando detti elementi fattori strategici per il successo del proprio business.

Per questo motivo, mette a disposizione risorse umane ed economiche nonché adeguati strumenti finalizzati a promuovere e a sostenere attivamente il raggiungimento degli obiettivi che seguono.

#### **Obiettivi generali per il Sistema di Gestione Integrato.**

- Assicurare la conformità ai requisiti contrattuali e normativi pertinenti.
- Salvaguardare la reputazione dell'organizzazione, aumentando continuamente la fiducia dei propri clienti e partner.
- Supportare il conseguimento degli obiettivi strategici dell'organizzazione.
- Individuare e documentare ruoli e responsabilità nell'ambito dei processi, dei sistemi e dei Servizi coinvolti.
- Promuovere una cultura della sicurezza delle informazioni, della qualità dei Servizi e della continuità del business all'interno dell'organizzazione attraverso opportuni processi di formazione e informazione.

- Monitorare e perseguire il miglioramento continuo dei sistemi gestionali, promuovendo e sostenendo le necessarie iniziative.

#### **Obiettivi tipici dell'SGSI.**

- Proteggere le informazioni aziendali da accessi non autorizzati, uso improprio, divulgazione, modifica o distruzione.
- Assicurare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni.
- Adottare rigorose procedure per la gestione degli incidenti sulla sicurezza delle informazioni che migliorino la resilienza, la capacità di reazione e la capacità di ripristino del sistema.

#### **Obiettivi tipici del BCMS.**

- Garantire la continuità operativa dei Servizi erogati minimizzando gli impatti degli incidenti e garantendo la ripresa tempestiva delle attività nonché il ripristino delle informazioni.
- Adottare un piano di continuità operativa per la gestione degli incidenti sui Servizi erogati, che garantisca la resilienza del sistema e la sua capacità di reazione individuando risposte rapide ed efficaci che assicurino il mantenimento degli obiettivi di business.
- In caso di incidenti sui Servizi, adottare appropriate modalità di comunicazione e idonei canali finalizzati a trasmettere efficacemente agli stakeholder coinvolti le informazioni sulla gestione della crisi.

#### **Obiettivi tipici dell'SMS.**

- Garantire la fornitura di Servizi di alta qualità, comprendendo e soddisfacendo le esigenze dei clienti ed assicurando che siano allineati con le loro aspettative.
- Perseguire il miglioramento continuo dell'erogazione dei Servizi.
- Definire processi chiari, documentati e ripetibili per garantire la coerenza nella fornitura dei Servizi.
- Garantire i parametri di servizio concordati con i clienti (Service Level Agreement – SLA).

La Direzione aziendale riconosce l'importanza di coinvolgere e sensibilizzare tutto il personale, i fornitori, i partner, i clienti e tutte le altre parti interessate sui principi e le migliori pratiche per il raggiungimento degli obiettivi prima specificati, ponendo la massima attenzione agli aspetti di seguito indicati.

- ✓ Identificazione e analisi dei rischi relativi all'oggetto del Sistema di Gestione Integrato: sicurezza delle informazioni, continuità operativa e qualità dei Servizi.
- ✓ Progettazione, mantenimento e miglioramento dei presidi di controllo che permettano di realizzare contromisure idonee alla mitigazione dei rischi.
- ✓ Valutazione dei rischi e conseguente individuazione e attuazione di adeguate azioni finalizzate alla loro riduzione e al mantenimento entro predefiniti livelli accettabili.

- ✓ Selezione di fornitori che assicurino i più elevati standard in materia di sicurezza delle informazioni a garanzia della qualità dei Servizi e della continuità operativa.
- ✓ Registrazione, analisi e risoluzione degli incidenti inerenti agli aspetti di sicurezza delle informazioni e di continuità operativa.
- ✓ Riduzione delle vulnerabilità degli asset aziendali da minacce e attacchi informatici.
- ✓ Revisione dell'adeguatezza delle policy e delle procedure aziendali con cadenza annuale e in occasione di ogni variazione del contesto di riferimento, nonché per il continuo recepimento dell'evoluzione tecnologica.
- ✓ Conduzione continua della valutazione dei rischi per identificare e mitigare le minacce riguardanti il Sistema di Gestione Integrato, individuando e implementando idonei presidi di controllo.
- ✓ Realizzazione di un efficace sistema di monitoraggio, dotato dei necessari indicatori, finalizzato a prevenire eventuali incidenti (informatici, sui Servizi, ...) che possono ridurre i livelli di protezione delle informazioni, della qualità dei Servizi e della continuità operativa.
- ✓ Pianificazione e gestione delle attività a garanzia dell'efficacia delle misure attuate sul Sistema di Gestione Integrato.
- ✓ Assicurazione di un adeguato livello di formazione a tutto il personale interessato e di sensibilizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione sui temi della sicurezza delle informazioni, della qualità dei Servizi e della continuità operativa, per la promozione di comportamenti appropriati rispetto alla comprensione delle minacce e delle migliori pratiche in materia.
- ✓ Fornire Servizi affidabili, sicuri, di alta qualità adottando tecnologie e metodologie innovative in collaborazione con le funzioni interne coinvolte e con i partner esterni.
- ✓ Condurre test e simulazioni periodiche per verificare l'efficacia dei piani di continuità.

Per favorire il raggiungimento degli obiettivi della presente Politica, Italtel ha istituito il **Forum per la sicurezza delle informazioni, la continuità operativa e la gestione dei Servizi**, comitato permanente e interfunzionale, a supporto della Direzione Aziendale, che, in stretto collegamento con il CISO della Società, attua le politiche per la sicurezza delle informazioni e per la business continuity, definendo le linee guida in materia e perseguendo il continuo miglioramento del Sistema di Gestione Integrato.

Tutto il personale, nell'ambito delle rispettive responsabilità, è chiamato a segnalare eventuali anomalie riscontrate o incidenti o qualsiasi debolezza o possibili vulnerabilità identificati nell'ambito dei Servizi oggetto della presente Politica.

La Direzione Aziendale si impegna a comunicare la presente Politica a tutto il personale ed a tutte le parti interessate e di perseguirne gli obiettivi con i mezzi e le risorse necessarie.

Italtel S.p.A.

Carlo Filangieri  
*Chief Executive Officer*