

## BCMS - Politica per la Continuità Operativa

Rif: ISO 22301:2019 – 5.2; 6.2

### 1. Scopo, ambito e utenti

La presente Politica ha lo scopo di definire l'obiettivo, l'ambito di applicazione e le regole di base per la gestione della continuità operativa. Il presente documento si applica all'intero Sistema di Gestione della Continuità Operativa (BCMS). Gli utenti di questo documento sono tutti i dipendenti di Attitude s.r.l., nonché tutti i collaboratori, fornitori e i partner che hanno un ruolo nel BCMS.

### 2. Documenti di riferimento

- Standard ISO 22301, clausole 4.1, 4.3, 5.3, 6.2 e controllo 9.1.1
- Norma ISO/IEC 27701:2019 clausola 5
- Norma ISO/IEC 27001:2022
- Mission aziendale
- Organigramma funzionale
- Elenco dei requisiti statutari, normativi, contrattuali e di altro tipo
- Piano di trattamento del rischio
- Piano di continuità operativa
- Procedura per l'azione correttiva

### 3. Gestione della continuità aziendale

#### 3.1 Finalità della gestione della continuità operativa

Lo scopo della gestione della continuità aziendale è identificare le potenziali minacce per l'organizzazione e gli impatti che potrebbero causare sulle operazioni aziendali e fornire un framework per costruire la resilienza organizzativa per mezzo di una risposta efficace.

#### 3.2 Link a obiettivi generali e altri documenti

Con l'implementazione della business continuity, Attitude s.r.l. vuole raggiungere i suoi obiettivi strategici:

- Sviluppare competenze, scalabilità, attenzione e flessibilità.
- Costruire un'azienda finanziariamente sostenibile e scalabile.
- Offrire una customer experience straordinaria.
- Essere un posto eccellente in cui lavorare.

Per ulteriori informazioni su mission e valori, consultare il seguente link:

<https://www.attitudegroupspa.com/chi-siamo/>

La gestione della continuità operativa è implementata in compliance e nell'ambito definito dai seguenti documenti:

- Elenco dei requisiti normativi e di conformità.
- Piano di continuità aziendale.

### **3.3 Definizione degli obiettivi di continuità operativa**

Il CEO, in collaborazione con gli Head manager, stabilisce gli obiettivi generali del BCMS e definisce il metodo per misurarne il raggiungimento. Questi obiettivi sono sottoposti a controllo almeno una volta all'anno.

Il Business Continuity Manager propone e documenta gli obiettivi operativi per i singoli elementi del BCMS, che devono essere approvati dal CEO. Tali obiettivi vengono riesaminati almeno una volta all'anno insieme agli Head manager.

Le azioni per raggiungere questi obiettivi saranno determinate nel Piano di trattamento dei rischi, nel Piano di business continuity, nelle azioni correttive e nel Riesame della Direzione.

### **3.4 Campo d'applicazione**

Il Business Continuity Management System è implementato per l'intera organizzazione di Attitude s.r.l., con particolare attenzione alle attività identificate durante la Business Impact Analysis.

Le sedi aziendali dell'organizzazione incluse nel campo di applicazione:

- Sede centrale e operativa: Via Arduino 22 – Roma.
- Sede operativa: Via Manin 13 – Milano.

Unità organizzative incluse nel campo di applicazione:

- Gestione esecutiva CEO.
- Business Development.
- Digital Marketing.
- Contact Center.
- Field Force.
- Comunicazione.
- HR.
- Compliance.
- IT.
- Tender Office.
- Marketing.
- Amministrazione.
- Struttura Sicurezza & Salute.

### **3.5 Prodotti e servizi chiave**

Attitude s.r.l. fornisce i seguenti servizi chiave nell'ambito definito nella sezione precedente:

- Servizi contact center: inbound – outbound – backoffice – social.
- Servizi di digital marketing.
- Servizi di field force.

La gestione della continuità operativa deve garantire i servizi sopra menzionati vengano ripristinati a un livello predefinito.

La strategia di continuità operativa elenca tutte le attività relative a questi prodotti e servizi.

### **3.6 Responsabilità per la gestione della continuità operativa**

Responsabilità generali:

- Il Business Continuity Manager è responsabile di garantire che la gestione della continuità operativa sia stabilita e implementata secondo la presente Politica e di fornire tutte le risorse necessarie;
- Il Responsabile del Sistema di Gestione della Continuità Operativa (BCMS) è incaricato dell'implementazione operativa e del mantenimento del sistema;
- Il Business Continuity Manager deve rivedere il BCMS almeno una volta all'anno o ogni volta che si verifica un cambiamento significativo e preparare un rapporto di revisione. Lo scopo del riesame della direzione è stabilire l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del BCMS.

Responsabilità specifiche:

- Il Business Continuity Manager è responsabile dell'adozione e dell'attuazione del Piano di Addestramento e Sensibilizzazione, che si applica a tutte le persone che hanno un ruolo nella gestione della continuità operativa;
- Gli accordi relativi alla continuità operativa devono essere esercitati e testati almeno una volta all'anno utilizzando vari metodi al fine di valutare se possono proteggere le attività delle organizzazioni – a tal fine il Business Continuity Manager deve redigere un Piano di Esercitazione, che deve essere approvato dal CEO. Dopo ogni esercitazione, il coordinatore BC deve preparare un verbale;
- Il Business Continuity Manager è responsabile dell'adozione e dell'attuazione del Piano di Manutenzione e Revisione BCMS in modo che tutti gli elementi BCMS siano funzionali e aggiornati;
- Ogni volta che viene attivato un piano di continuità operativa, un piano di ripristino o un piano di risposta agli incidenti, il Business Continuity Manager è responsabile della revisione dell'efficacia della gestione della continuità operativa;
- Il Responsabile del Sistema di Gestione è incaricato del monitoraggio delle non conformità, dei falsi allarmi, degli incidenti effettivi, ecc. e dell'attuazione delle azioni preventive necessarie.

### **3.7 Misurazioni**

Attitude s.r.l. misurerà quanto segue:

1. Gli obiettivi fissati da questa Politica devono essere raggiunti e verificati almeno una volta all'anno, preferibilmente prima del Riesame della Direzione, in modo da poter essere adeguatamente valutati durante tale revisione.
2. Efficacia e adeguatezza dei piani di continuità operativa con una frequenza stabilita nel piano di continuità operativa stesso.

Il Business Continuity Manager preparerà un rapporto sui risultati delle misurazioni, mentre l'analisi e la valutazione dei risultati saranno effettuate durante il Riesame della Direzione.

### 3.8 Comunicazione della Politica

Il Business Continuity Manager, in coordinamento con il CEO, il DPO, l'RSPP e l'IT Manager, deve garantire che tutti i dipendenti di Attitude s.r.l., così come i collaboratori, fornitori e partner che hanno un ruolo nel BCMS, siano a conoscenza di questa Politica.

### 3.9 Supporto per l'attuazione del BCMS

Con la presente, il CEO dichiara che tutti gli elementi dell'implementazione del BCMS saranno supportati con risorse adeguate al fine di raggiungere tutti gli obiettivi stabiliti in base alla presente Politica, oltre a soddisfare tutti i requisiti identificati.

## 4. Validità e gestione documentale




Il presente documento è valido a partire da dicembre 2024.

Il proprietario di questo documento è il Responsabile del Sistema di Gestione che deve controllare e, se necessario, aggiornare il documento almeno una volta all'anno.

Nel valutare l'efficacia e l'adeguatezza del presente documento, è necessario considerare i seguenti criteri:

- numero di dipendenti, collaboratori e fornitori/partner che non hanno familiarità con questo documento;
- non conformità della gestione della continuità operativa con la legislazione e i regolamenti, gli obblighi contrattuali e altri documenti interni dell'organizzazione;
- inefficacia dell'attuazione e del mantenimento del BCMS;
- responsabilità poco chiare per l'attuazione del BCMS.

**CICLO DI REVISIONE:** Almeno annuale e secondo necessità

Ciclo di emissione	Acronimi	Data	Firma
Redatto da:	NT	04/12/2024	
Verificato da:	AD	24/02/2025	
Approvato da:	GT	24/02/2025	

Rev. N.	Oggetto della revisione	Data
0.1	Draft	04/12/2024
0.2	Approvazione	24/02/2025

