	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato



# Politica di Business Continuity

Politica

## Edenred Italia S.r.l.

Via GB Pirelli 18

20124 Milano

Italy

☎ +39 (0) 2 26 904 1


📠 +39 (0) 2 21 309 1

<https://www.edenred.it/>

### General Business Continuity and Disaster Recovery Plan

Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.

*Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – www.edenred.it - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)*

	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato


Società	Funzione	Scopo	Funzione BCM
Edenred	CISO - Chief of Information Security Officer	Accountable	Business Continuity Manager
Edenred	Cybersecurity Compliance Specialist	Responsible	Business CO Officer
Edenred	CIO - Chief Information Officer	Responsible	Alta Direzione
Edenred	Head of Infrastructure & Operations	Responsible	Technical CO Officer
Edenred	Compliance, Governance & Risk Manager	Consulted	-
Edenred	Facility Manager	Informed	-
Edenred	HR - Head of Human Resources & CSR	Informed	-

Revisioni					
#	Data	Descrizione	Autore	Rivisto da	Approvato da
1.0	31/01/2023	Rivisto da IT Security ed Approvato da IT Security	Information Security Consultant	IT Security	IT Security
2.0	13/04/2023	Rivisto da IT Security ed Approvato da Risk & Compliance. Adeguamento dell'Organigramma	Information Security Consultant	IT Security	Compliance, Governance & Risk Manager
3.0	09/01/2024	Ristrutturazione documento per classificazione pubblica a disposizione delle parti interessate	Information Security Consultant	IT Security	Compliance, Governance & Risk Manager
4.0	02/10/2024	Ristrutturazione del documento al fine di integrare ed aggiornare il contenuto della precedente versione	Information Security Consultant	CISO - Chief of Information Security Officer	CISO - Chief of Information Security Officer

#### General Business Continuity and Disaster Recovery Plan

Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.

Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – [www.edenred.it](http://www.edenred.it) - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)

	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato


## Sommario

<b>1. Introduzione</b> .....	<b>4</b>
1.1. Scopo del documento .....	4
1.2. Obiettivi BCMS .....	4
1.3. Termini e definizioni.....	5
<b>2. Business Continuity Management</b> .....	<b>6</b>
2.1. Business Impact Analysis .....	6
2.2. Risk Assessment .....	6
2.3. BCM Strategy .....	7
2.4. Business Continuity Plan .....	8
2.5. Awareness e Training.....	8
<b>3. Ruoli e Responsabilità</b> .....	<b>9</b>
3.1. Alta direzione.....	9
3.2. Business Continuity Manager .....	10
3.3. Business CO Officer & Technical CO Officer .....	10
3.4. Direttori e Responsabili di funzione.....	11
<b>4. Miglioramento continuo</b> .....	<b>11</b>
<b>5. Riferimenti</b> .....	<b>12</b>

### General Business Continuity and Disaster Recovery Plan

Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.

*Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – www.edenred.it - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)*

	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato

## 1. Introduzione

Il presente documento descrive come Edenred Italia S.r.l. (da qui in poi Edenred) sviluppa, implementa e mantiene il proprio **Sistema di Gestione della Continuità Operativa**, nel rispetto delle Linee Guida di Continuità Operativa aziendale, delle indicazioni normative di settore e dei requisiti contenuti all'interno dello standard **ISO 22301:2019**.

L'applicazione di politiche, sistemi, risorse e procedure per la continuità operativa e la regolarità dei servizi sono volte a:

- Salvaguardare la salute e la sicurezza del personale aziendale;
- Proteggere l'integrità di asset fisici e digitali essenziali;
- Garantire e promuovere la reputazione dell'azienda verso i propri destinatari;
- Impegnarsi affinché i prodotti e i servizi dell'azienda siano erogabili, anche a fronte di eventi disastrosi e/o avversi, ad un livello minimo accettabile.

Per raggiungere tali scopi, il presente documento rappresenta l'insieme delle disposizioni di governance e di operatività del programma di continuità operativa vigente, definendo le modalità metodologiche e operative che l'azienda si impegna a rispettare per la gestione della continuità operativa.

L'ambito di applicazione del **Business Continuity Management System (BCMS)** di Edenred (valido anche per gli altri Sistemi di Gestione certificati Qualità e Sicurezza) è quello riportato sul Certificato ISO 22301 emesso dall'Ente Certificatore Rina e disponibile per la consultazione sul portale aziendale <http://www.edenred.it/> alla voce **Chi siamo, sezione Premi e Certificazioni**.

La Politica di Business Continuity viene revisionata e aggiornata annualmente per garantire la sua adeguatezza ed efficacia di fronte alle mutevoli minacce in continua evoluzione. Qualora emergessero cambiamenti significativi per l'azienda, la politica verrà aggiornata o modificata all'occorrenza, per garantire la sua adeguatezza anche in caso di specifiche esigenze aziendali.

Le modifiche e i cambiamenti apportati alla presente politica sono presentati allo Steering Committee e al Riesame della Direzione.

### 1.1. Scopo del documento


La Politica di Business Continuity è un documento specifico, approvato dal Business Continuity Manager (BCM) ad uso specifico dei team di continuità operativa, che:

- Definisce gli obiettivi del BCMS;
- Stabilisce le fasi del BCMS;
- Dettaglia i ruoli e le responsabilità;
- Delinea le opportunità di miglioramento continuo.

### 1.2. Obiettivi BCMS

Edenred stabilisce che l'obiettivo principale del BCMS è quello di garantire che le interruzioni dei propri prodotti e servizi ad uso e consumo della propria clientela siano, in principio, evitabili e che, qualora accadano, siano di durata e impatto limitati. Il BCMS persegue l'obiettivo di aumentare la soddisfazione

General Business Continuity and Disaster Recovery Plan
Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.
<i>Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – www.edenred.it - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)</i>

	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato

della propria clientela, di migliorare i processi interni e i livelli di qualità e di sicurezza dei servizi, adottando standard internazionali di riferimento riconosciuti a livello mondiale.

A tal fine, il BCMS dovrà:

- Supportare la supervisione dei processi critici alla continuità operativa per i vari prodotti e servizi;
- Rappresentare un vantaggio competitivo per le gare d'appalto e le richieste dei clienti;
- Ridurre le interruzioni di business nocive al fatturato aziendale;
- Aiutare nella valutazione della necessità di formazione specifica alla popolazione aziendale e alle figure con ruolo specifico all'interno del BCMS.

Gli obiettivi sopracitati sono soggetti a misurazione, controllo e riesame da parte dell'Alta Direzione con cadenza periodica, venendo fissati puntualmente ad ogni aggiornamento della presente politica. Ciascuna fase operativa del BCMS avrà degli obiettivi di performance ("KPI") specifici, anch'essi soggetti a misurazione, controllo e riesame.

Edenred, inoltre, conserva le informazioni documentate sugli obiettivi del BCMS, assicurando che siano accessibili, comprensibili e aggiornati periodicamente.

Edenred attua un processo continuo di gestione e governance che, supportato dalla Direzione Aziendale e da un'adeguata allocazione di risorse, garantisce l'adozione delle misure necessarie per identificare l'impatto di potenziali perdite, mantenere praticabili i piani e le strategie di ripristino, assicurare la continuità dei prodotti e dei servizi mediante programmi di formazione, esercitazioni, test condotti a intervalli regolari o in occasione di cambiamenti significativi e costanti attività di aggiornamento e revisione.

Edenred considera la Business Continuity un fattore irrinunciabile per la protezione del proprio patrimonio informativo, un elemento strategico facilmente trasformabile in vantaggio competitivo nel posizionamento sul mercato nazionale e internazionale e nell'erogazione dei servizi offerti.

L'eccellenza nella delivery dei servizi e la soddisfazione del cliente si raggiungono garantendo efficienza e affidabilità attraverso il sistema dei processi aziendali e l'adozione di soluzioni di Sicurezza e Continuità Operativa sviluppate in coerenza con le best practice del settore.

Con l'obiettivo di garantire tale efficienza ed affidabilità, è stata sviluppata la presente politica, ritenuta fondamentale nelle relazioni con tutti gli stakeholder aziendali. Attraverso un sistema adeguato dei processi e un livello di sicurezza delle informazioni in linea con le leggi, le normative e i requisiti degli Organismi di Vigilanza, questa politica permette di rispondere in maniera appropriata alle esigenze dei clienti e ai requisiti del mercato, raggiungendo così gli obiettivi aziendali.


### 1.3. Termini e definizioni

Termini	Definizione
<b>BCM</b>	<b>Business Continuity Management</b> - Framework progettato per ridurre a un livello ritenuto accettabile i danni derivanti da incidenti e/o disastri che influenzano direttamente o indirettamente un'attività.

#### General Business Continuity and Disaster Recovery Plan

Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.

*Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – www.edenred.it - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)*

	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato

<b>BIA</b>	<b>Business Impact Analysis</b> - Valutazione dell'impatto sul business causato dal verificarsi di scenari di crisi che influenzano le risorse a supporto dei processi aziendali critici.
<b>RA</b>	<b>Risk Assessment</b> - Processo di valutazione sistematica e metodica dei rischi associati a un'attività, un processo o un sistema, con l'obiettivo di identificare, analizzare e valutare tali rischi.
<b>BCP</b>	<b>Business Continuity Plan</b> - Insieme di documenti che formalizzano i principi, stabiliscono gli obiettivi e descrivono le procedure per la gestione della continuità operativa dei processi aziendali critici.
<b>RTO</b>	<b>Recovery Time Objective</b> - Si riferisce alla durata del tempo entro il quale un processo aziendale deve essere ripristinato dopo un evento avverso per evitare conseguenze inaccettabili associate ad un'interruzione della continuità operativa.
<b>RPO</b>	<b>Recovery Point Objective</b> - Si riferisce all'intervallo di tempo che potrebbe trascorrere durante un'interruzione prima che la quantità di dati persi durante tale periodo superi la soglia massima consentita o "tolleranza" nel piano di continuità.
<b>MTPD</b>	<b>Maximum Tolerable Period of Disruption</b> - Si riferisce al periodo di tempo che intercorre tra l'evento incidente e il momento in cui gli impatti sul processo diventano "inaccettabili" per l'azienda.

## 2. Business Continuity Management

### 2.1. Business Impact Analysis

Gli impatti di incidenti o crisi sui processi e sulle attività di Edenred devono essere valutati e documentati, coinvolgendo tutte le funzioni rilevanti di Edenred. Questo processo determina le attività e processi ritenuti critici, definisce le priorità di continuità e recupero, gli obiettivi e i target.


L'obiettivo della BIA è:

- Identificare i processi critici di Edenred;
- Valutare continuamente gli impatti della mancata esecuzione di questi processi in base all'esposizione al rischio rilevante;
- Stabilire gli RTO per riprendere i processi ad un livello minimo accettabile, tenendo conto dell'MTPD;
- Definire gli RPO per determinare la quantità massima di dati che può essere persa durante un'interruzione;
- Identificare le dipendenze di supporto per i processi.

### 2.2. Risk Assessment

Nel contesto del BCM, il Risk Assessment (RA) rappresenta un elemento cruciale nell'identificazione, analisi e valutazione dei rischi. Il RA aiuta a comprendere le minacce esistenti, per determinare il livello

<b>General Business Continuity and Disaster Recovery Plan</b>
Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.
<i>Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – www.edenred.it - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)</i>

	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato

residuo di rischio per l'azienda a fronte di contingenze di mitigazione e contromisure già in essere, garantendo la continuità operativa dell'organizzazione.

Il RA prevede una valutazione sistematica del rischio che viene eseguita e documentata, identificando, analizzando e valutando il rischio di incidenti o crisi che potrebbero impedire a Edenred di svolgere le proprie attività ed erogare i propri servizi.

In questa valutazione si effettuano le seguenti attività:

- Analisi sistematica del rischio;
- Identificazione dei rischi di interruzione delle attività prioritarie correlate all'organizzazione, ai processi, ai sistemi, alle informazioni, alle persone, ai beni, ai partner esternalizzati e alle altre risorse a supporto;
- Valutazione dei rischi legati alle sopracitate interruzioni che richiedono un trattamento;
- Individuazione di azioni di mitigazione e di risoluzione commisurati agli obiettivi di Business Continuity e supportati da una decisione basata sul rapporto costi-benefici.

Le principali dimensioni da valutare sono la probabilità di accadimento e l'impatto di quest'ultimo, nonché la valutazione dei controlli in essere, quali misure preventive, procedure operative, tecnologie di sicurezza e sistemi di gestione del rischio già implementati.

Il RA analizza il rischio di servizi ritardati o non forniti a causa della non disponibilità di risorse (come personale, locali e utilities, tecnologia dell'informazione e fornitori di servizi), con conseguenti danni a Edenred (ad esempio, multe da enti governativi e regolamentari, costi legali, danni reputazionali, ecc.).

### 2.3. BCM Strategy

Lo scopo della Strategia di BCM è ridurre l'impatto complessivo delle interruzioni dei processi critici aziendali, accorciando il periodo di interruzione e riducendone l'impatto entro livelli accettabili.


Una strategia di BCM appropriata deve:

- Definire i processi critici, le dipendenze e le risorse a supporto;
- Proteggere i processi critici;
- Mitigare, rispondere e gestire gli impatti.

L'individuazione e la selezione della strategia di BCM appropriata devono basarsi sui risultati della BIA e del RA, andando a considerare i piani di continuità stabiliti e garantiti dai fornitori/erogatori di servizi rilevanti.

La strategia di BCM deve includere l'approvazione degli RTO e RPO da parte degli owner dei processi critici identificati, per garantirne la ripresa, valutando anche le capacità di Business Continuity dei fornitori, quando rilevanti.

<b>General Business Continuity and Disaster Recovery Plan</b>
Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.
<i>Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – www.edenred.it - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)</i>

	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato

## 2.4. Business Continuity Plan

Edenred prevede un Business Continuity Plan (BCP) per i servizi personalizzati destinati ad aziende private ed enti pubblici, comprendenti servizi sostitutivi di mensa, servizi alla persona e servizi per incentivare la produttività, erogati e organizzati mediante un network di affiliati, utilizzando "titoli di legittimazione" cartacei ed elettronici, nonché software di gestione.

Il BCP deve essere istituito, documentato e mantenuto per rispondere ad incidenti o crisi e per garantire la continuità e il ripristino di tutti i processi critici di Edenred entro gli RTO e RPO stabiliti.

Il BC Plan include:

- Lo scopo, l'ambito e gli obiettivi della Gestione della Continuità Operativa di Edenred;
- Una sintesi dei principali risultati dell'analisi annuale (BIA, RA, BC Strategy);
- Le risorse necessarie per gestire la continuità (ad esempio, persone, edifici, sistemi, fornitori esterni ed interni);
- Una procedura con criteri di attivazione e comunicazione, inclusi i tempi delle attività e le procedure di implementazione (ad esempio, soluzioni manuali alternative);
- Le interdipendenze e interazioni interne ed esterne;
- Il flusso di informazioni tra le parti coinvolte e le attività di documentazione relative al piano;
- La revisione e l'aggiornamento degli accordi con i fornitori di servizi rilevanti per garantire l'efficacia del BC Plan.

## 2.5. Awareness e Training

Per rafforzare e diffondere la cultura della Business Continuity in azienda è necessario che il BCMS venga considerato un valore chiave per l'azienda e venga sostenuto da parte del Top Management.

Le competenze necessarie per la gestione della Business Continuity vengono acquisite attraverso le attività di:


- **Awareness** (Formazione ed informazione): Il successo del processo di Business Continuity dipende anche dalla consapevolezza da parte della popolazione aziendale dei processi e dei servizi della compagnia, nonché delle attività da svolgere per garantirne la continuità. A tal proposito, Edenred ha un processo continuo di educazione ed informazione che permette la diffusione della consapevolezza dell'importanza del BCMS al personale dell'azienda;
- **Esercitazioni** (Test/Simulazioni): La formazione viene effettuata anche attraverso i test di Business Continuity e Disaster Recovery che vengono periodicamente pianificati e sistematicamente effettuati. Attraverso le esercitazioni di Business Continuity l'azienda valuta la preparazione dei gruppi di gestione della Business Continuity e l'efficacia del programma di awareness.

### General Business Continuity and Disaster Recovery Plan

Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.

Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – [www.edenred.it](http://www.edenred.it) - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)



	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato

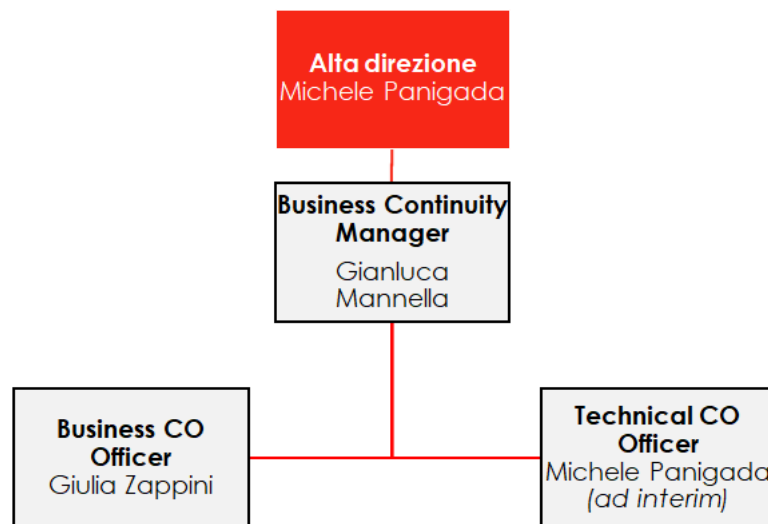
### 3. Ruoli e Responsabilità

L'Alta direzione è responsabile della direzione generale e dell'impegno verso la continuità aziendale, approvando questa politica, fornendo risorse adeguate e monitorando e migliorando l'efficacia del BCMS.

Il Business Continuity Manager (BCM) ha la responsabilità diretta di mantenere e comunicare il BCMS e le politiche, gli standard e i processi associati, fornendo linee guida sulla loro attuazione.

Tutti i dipendenti di Edenred devono aderire alle indicazioni di questa politica coerentemente con i loro ruoli e responsabilità. Qualsiasi violazione o tentativo di violazione di questa politica può comportare azioni disciplinari come previsto dall'Allegato A al codice di comportamento.

Di seguito l'organigramma aziendale con focus sulle funzioni inerenti alla politica:



#### 3.1. Alta direzione

L'Alta direzione è la massima autorità all'interno di Edenred ed ha la responsabilità ultima per la continuità del business aziendale.


##### Responsabilità:

- Approva i risultati del BCMS;
- Visiona la politica e gli obiettivi per la continuità operativa in modo che siano compatibili con gli indirizzi strategici dell'organizzazione e nell'ottica di miglioramento continuo del BCMS;
- Approva l'organigramma, definendo ruoli e responsabilità nel mansionario;
- Assicura la disponibilità del personale al BCMS;
- Approva il budget per la continuità operativa;
- Assicura la disponibilità di adeguate risorse umane, tecnologiche e finanziarie.

##### **General Business Continuity and Disaster Recovery Plan**

Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.

Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – [www.edenred.it](http://www.edenred.it) - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)

	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato

### **Altre attività (a cadenza regolare):**

- Supervisiona i documenti propri del BCMS (politiche, istruzioni, ecc.), redatti per soddisfare i requisiti della norma ISO 22301:2019, definendo eventuali modifiche;
- Analizza i risultati degli audit interni ed esterni e i documenti che evidenziano l'efficacia o le carenze del BCMS;
- Analizza l'efficacia delle azioni intraprese, apportando e deliberando le modifiche che ritiene necessarie;
- Verifica le competenze e le responsabilità delle figure aziendali con ruolo all'interno del BCMS;
- Approva eventuale extra budget per la continuità operativa.

Almeno una volta all'anno l'Alta Direzione effettua il Riesame della Direzione del BCMS.

### **3.2. Business Continuity Manager**

Il Business Continuity Manager (BCM), incarico affidato al CISO, è nominato Approver in ambito alle attività svolte sul BCMS, fornendogli l'autorità necessaria affinché assicuri congiuntamente con l'Alta Direzione:

- L'applicazione dei processi e delle procedure in ambito BCMS;
- La promozione delle azioni di awareness;
- La promozione, lo sviluppo e la realizzazione dei test relativi al BCMS.
- La comunicazione dell'importanza del BCMS durante le riunioni aziendali al personale (almeno una all'anno).

In forza di tale nomina, al BCM viene richiesta la partecipazione nelle seguenti attività:

- Riesame della Direzione;
- Approvazione dell'analisi dei rischi di continuità operativa;
- Approvazione e aggiornamento della BIA e del BCP;
- Gestione del budget per la continuità operativa.

Al BCM è inoltre richiesto di coordinarsi con gli altri direttori per:

- La definizione, l'implementazione e il monitoraggio delle strategie di Business Continuity;
- La gestione dei piani di miglioramento continuo.


### **3.3. Business CO Officer & Technical CO Officer**

Il BCM, per svolgere le attività, si avvale della collaborazione del Business CO Officer e del Technology CO Officer, rispettivamente per gli aspetti di business e tecnologici.

In tale senso, i CO hanno il ruolo di:

- Supportare il BCM nelle sue attività;
- Definire e presidiare tutti i tavoli operativi necessari al raggiungimento degli obiettivi di Business Continuity;
- Monitorare e migliorare continuamente il BCMS.

<b>General Business Continuity and Disaster Recovery Plan</b>
Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.
<i>Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – www.edenred.it - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)</i>

	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato

### 3.4. Direttori e Responsabili di funzione

I Direttori ed i Responsabili di funzione ad ogni livello sono responsabili dell'implementazione del BCMS all'interno delle loro strutture, col supporto ed il consiglio del BCM.

Inoltre, dimostrano il loro impegno e coinvolgimento:

- Facendosi promotori presso i propri collaboratori della diffusione della cultura della continuità operativa, incentivando la conoscenza, la lettura ed il rispetto delle politiche e delle procedure aziendali in tema, nonché collaborando alle sue attività operative;
- Agendo in modo appropriato per garantire la continuità operativa della propria funzione;
- Applicando e facendo rispettare ogni decisione in materia di continuità operativa, facendo eventualmente riferimento ai ruoli aziendali competenti.

## 4. Miglioramento continuo

La ricerca del miglioramento continuo, inteso come processo ricorrente di accrescimento del BCMS, è finalizzata ad ottenere miglioramenti della prestazione complessiva delle strutture organizzative, coerentemente con gli obiettivi di resilienza aziendali.

Nell'ambito del BCMS, il miglioramento continuo è garantito anche dall'implementazione di idonee azioni di miglioramento, a fronte di eventuali anomalie riscontrate nello svolgimento dei processi interessati dal BCMS o di reclami pervenuti da parte dei clienti o di altre parti Interessate.

Edenred si impegna a migliorare con continuità il proprio BCMS utilizzando come guida le politiche per la Business Continuity, gli obiettivi di Business Continuity, i risultati degli audit di Business Continuity, l'analisi dei dati, le azioni correttive ed i Riesami della Direzione.

Tale obiettivo viene perseguito analizzando sistematicamente indicatori e obiettivi definiti ed effettuando il Riesame della Direzione con particolare attenzione a:

- I risultati dell'analisi dei dati;
- Gli esiti delle verifiche ispettive;
- Le prestazioni dei processi e dei servizi;
- Lo stato di raggiungimento degli obiettivi delle singole Unità Organizzative;
- Le azioni di miglioramento in corso.


Sulla base dei dati raccolti e delle cause identificate si concordano le azioni di miglioramento individuando i relativi responsabili, le scadenze e le risorse necessarie.

Al fine di collaborare per garantire un approccio di miglioramento continuo, la funzione Compliance, Governance & Risk supporta la revisione periodica, con cadenza annuale, del contesto normativo sulla resilienza e continuità operativa di riferimento e notifica il BCM riguardo eventuali nuove o aggiornate regolamentazioni rilevanti per il programma. Inoltre, la funzione Compliance, Governance & Risk si rende disponibile a supportare il BCM nell'allineamento del sistema di gestione attuale alle nuove o aggiornate regole.

#### General Business Continuity and Disaster Recovery Plan

Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.

*Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – www.edenred.it - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)*

	ERIT-22301-Politica di Business Continuity	
	Classificazione: Pubblico	Versione: 4.0
		Stato: approvato

## 5. Riferimenti

### Normativi

- ISO 22301:2019.

### Interni

- **General Business Continuity and Disaster Recovery Plan;**
- **SEC-POL-002-Information Security Policy;**
- **SEC-PRO-009-IT crisis management plan;**
- **SEC-POL-011-IT crisis management policy;**
- **SEC-POL-018-IT resilience policy;**
- **ERIT – HOW BIA TEMPLATE WORKS 2023\_ITA;**
- **EDEN-SEC-27001 - Business Continuity - Procedura operativa\_v2.3.**
- **Allegato A al codice di comportamento**

### General Business Continuity and Disaster Recovery Plan

Questo documento contiene informazioni inerenti al General Business Continuity and Disaster Recovery Plan. Il documento stesso è di proprietà di Edenred Italia S.r.l. e ne è vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del contenuto per fini impropri.

*Edenred italia s.r.l – Via G.B. Pirelli n.18, Milano – Certificata SA 8000 – ISO 9001 – ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 27701 – ISO/IEC 22301 – ISO 14001 – www.edenred.it - Capitale Sociale : € 5.958.823,00 i.v. – Codice fiscale: 01014660417 – Partita IVA: 09429840151 – REA Milano: 1.254.788 – Società soggetta a direzione e coordinamento di EDENRED SE ex art. 2497 bis c.c. (14-16 Boulevard Garibaldi 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia)*