



POLITICA BUSINESS CONTINUITY

Data pubblicazione 06/02/2025

Versione n°1

Indice

1. PREMESSA 3

2. CONTESTO 3

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI 3

2.2 AMBITO DI APPLICAZIONE 4

3. IMPEGNI 4

4. STRATEGIE 4

5. GESTIONE DEI RISCHI..... 5

6. RUOLI E RESPONSABILITA’ 6

7. APPROVAZIONE E REVISIONE..... 6

8. DIFFUSIONE 7

9. GLOSSARIO 8



1. PREMESSA

METLAC Group, come stabilito nel proprio Modello di Business, in riferimento alla sua Strategia e Piano d'Azione per lo Sviluppo Sostenibile e al suo Piano di Continuità Aziendale, si impegna a seguire un modello di *Business Continuity* secondo la norma ISO 22301, per creare un processo che garantisca il proseguimento delle proprie attività aziendali, adottando metodologie di prevenzione in caso di interruzione delle medesime. Considera il processo di Business Continuity un elemento fondamentale per la tutela del valore e della reputazione del Gruppo, consapevole che esso coinvolge tutte le funzioni aziendali.

La "Continuità Operativa" (o "*Business Continuity*") è un processo strategico e trasversale che garantisce la capacità di un'organizzazione di proseguire le proprie attività anche in situazioni di interruzione o indisponibilità di processi o risorse critiche, siano esse umane, materiali o infrastrutturali. Il suo obiettivo principale è minimizzare l'impatto degli incidenti, indipendentemente dalla loro gravità, con particolare attenzione alle conseguenze economiche, reputazionali e legali o sanzionatorie.

2. CONTESTO

METLAC Group si impegna ad affrontare in modo rigoroso ed efficace eventuali incidenti e impatti avversi che possano interrompere le proprie operazioni aziendali e di conseguenza influenzare le parti interessate. L'obiettivo primario di METLAC Group è garantire la continuità nella fornitura di prodotti e servizi attraverso le migliori pratiche, le quali vengono diffuse e applicate da tutte le funzioni e strutture organizzative.

Per questo motivo, l'azienda si dedica costantemente al miglioramento continuo dei propri processi, con un duplice focus: la prevenzione e la gestione di eventuali incidenti che possano compromettere o limitare la Continuità Operativa. Attraverso un monitoraggio costante delle proprie prestazioni, l'azienda si impegna a garantire un servizio sicuro, affidabile, efficace e professionale per i clienti e le altre parti interessate.

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

METLAC Group per strutturare i suoi piani di Continuità Operativa fa riferimento alla norma ISO 22301 del 2019 "*Social Security-Business Continuity Management System Requirement*", alla ISO 22301 (Gestione della Continuità Operativa) e alla ISO 31000 (linee guida per il *Risk Management*) e alle linee guida stabilite dall'organizzazione DRI (Disaster Recovery Institute).

METLAC Group, consapevole dell'importanza di garantire la continuità operativa e minimizzare l'impatto di eventuali interruzioni sui processi aziendali, adotta un approccio rigoroso e strutturato ai propri piani di Continuità Operativa. Per sviluppare e mantenere tali piani, il Gruppo si basa su standard e linee guida riconosciuti a livello internazionale, come la norma ISO 22301 del 2019 che definisce i requisiti per l'implementazione di un sistema di gestione della continuità operativa efficace.

Il Gruppo integra anche le linee guida della ISO 31000, un riferimento globale per il Risk Management, che supporta l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi che potrebbero influenzare negativamente le operazioni.

2.2 AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Politica è applicata a METLAC Group e alle sue Società controllate. Si rivolge specificamente agli *Stakeholder* interni all'organizzazione, ossia ai componenti del Consiglio di Amministrazione, agli altri organi sociali e ai dipendenti diretti.

Si rivolge anche agli altri *Stakeholder*, ossia clienti, fornitori, consulenti, collaboratori e partner commerciali della Società ed è ritenuto fondamentale nelle relazioni con tutti i portatori d'interesse aziendali.

3. IMPEGNI

La presente Politica ha l'obiettivo di stabilire regole e linee guida fondamentali per garantire la Continuità Operativa, in conformità con la normativa vigente e i documenti di riferimento aziendali.

In particolare, Metlac Group si impegna a:

- **Rispettare** tutte le norme nazionali e internazionali applicabili in materia di Continuità Operativa, laddove pertinenti, garantendo così che le parti interessate possano dimostrare la conformità agli obblighi di Continuità Operativa.
- **Diffondere** a tutti i livelli precise responsabilità volte alla sorveglianza e all'applicazione delle norme di Continuità Operativa, assicurando un monitoraggio costante.
- **Promuovere** una cultura aziendale proattiva che favorisca comportamenti e atteggiamenti sicuri da parte del Personale in tema di Continuità Operativa, incentivando la crescita e la consapevolezza nel tempo.
- **Definire** obiettivi di miglioramento continuo, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie attraverso la fornitura di mezzi tecnici, economici e risorse umane adeguate.
- **Incoraggiare** il Personale a segnalare eventi critici e condividere osservazioni utili su come migliorare i processi, creando un ambiente favorevole al feedback e all'ottimizzazione continua.

4. STRATEGIE

Garantire la Continuità Operativa significa adottare misure proattive per minimizzare gli impatti negativi sul *business* in caso di eventi avversi, assicurando un rapido ripristino delle attività normali.

Per raggiungere questa finalità, METLAC Group ha implementato un sistema di gestione della Continuità Operativa con i seguenti obiettivi principali:

- **Coltivare e mantenere l'impegno verso il miglioramento continuo**, diffondendo in tutta l'organizzazione la consapevolezza dell'importanza della Continuità Operativa. Questo impegno è comunicato a ogni dipendente, fornitore e cliente, sottolineando l'importanza di un approccio coordinato e responsabile.
- **Promuovere un ambiente consapevole e preparato**, in cui ogni dipendente riceva formazione specifica sulle proprie responsabilità in termini di Continuità Operativa. L'azienda fornisce le risorse

necessarie affinché il personale possa operare in modo sicuro ed efficiente durante incidenti o emergenze, garantendo così la resilienza dell'intero sistema aziendale.

- **Stabilire e mantenere un sistema di politiche periodicamente riviste** per assicurare che tutte le strutture organizzative siano sempre pronte ad adempiere efficacemente alle loro responsabilità in tema di Continuità Operativa. Questo approccio garantisce l'adeguamento alle evoluzioni normative e ai cambiamenti nel contesto operativo.
- **Adottare misure preventive e reattive** per la gestione degli incidenti, allineandosi ai requisiti delle parti interessate. Ciò include l'identificazione dei processi e dei servizi critici, la protezione degli asset aziendali e la salvaguardia del valore aziendale attraverso una gestione proattiva dei rischi.
- **Consolidare i processi di approvvigionamento e fornitura** per garantire che i requisiti di continuità siano rispettati lungo tutta la catena di valore. Questo rafforza la capacità dell'azienda di mantenere operativa la produzione e i servizi anche in situazioni di crisi.
- **Aumentare la fiducia di clienti e partner**, dimostrando un impegno concreto verso la Continuità Operativa e la capacità di mantenere la qualità e la tempestività dei servizi anche in condizioni avverse. Questo rafforza le relazioni commerciali e consolida la reputazione aziendale sul mercato.

5. GESTIONE DEI RISCHI

Per sviluppare un Piano di Continuità Operativa efficace, METLAC Group identifica gli asset fondamentali, analizza le potenziali problematiche conducendo un'approfondita analisi dei rischi specifici, e individua soluzioni adeguate.

Le fasi chiave di questo processo strategico sono dettagliate qui di seguito.

- **Definizione degli obiettivi:** l'azienda stabilisce chiaramente i risultati che intende raggiungere per garantire la continuità operativa. Gli obiettivi devono essere specifici, misurabili, raggiungibili, rilevanti e temporali (SMART). Questi obiettivi guideranno tutte le attività successive e serviranno come riferimento per valutare l'efficacia del piano di Continuità Operativa.
- **Informazione e Formazione per i referenti:** essa include la comprensione dei processi critici, delle strategie di mitigazione dei rischi e delle procedure operative in caso di interruzione.
- **Identificazione delle aree chiave e dei processi critici dell'azienda:** si analizza la struttura organizzativa per individuare le aree e i processi essenziali per il funzionamento continuo, mediante una mappatura dettagliata dei processi aziendali, identificando quelli che, in caso di interruzione, avrebbero un impatto significativo sull'operatività complessiva.
- **Analisi e valutazione della probabilità di accadimento e degli impatti degli elementi di rischio:** si valuta la probabilità che si verifichino eventi avversi e l'impatto che tali eventi avrebbero sui processi critici. Si esaminano anche i controlli esistenti, come le misure preventive, le procedure operative, le tecnologie di sicurezza e i sistemi di gestione del rischio già implementati.
- **Creazione di un piano operativo:** esso include azioni specifiche per mitigare i rischi identificati e strategie di risoluzione per garantire il ripristino delle attività nel minor tempo possibile.
- **Revisione annuale delle pratiche implementate:** l'azienda valuta l'efficacia delle pratiche implementate, analizzando eventuali nuove minacce o cambiamenti nell'ambiente operativo. Questa revisione assicura che il piano rimanga rilevante e adeguato alle esigenze dell'azienda e ai contesti in evoluzione, migliorando costantemente le strategie di continuità.

Gli indicatori di prestazione specifici utilizzati in materia di *Business Continuity* sono:

- *Maximum Tolerable Period of Disruption (MTPD)* ovvero il tempo massimo tollerabile che può trascorrere a fronte degli impatti negativi conseguenti ad un incidente come risultato della mancata fornitura di un prodotto, erogazione di un servizio o svolgimento di un'attività operativa.
- *Minimum Business Continuity Objective (MBCO)*, ovvero il livello di servizio minimo accettabile dall'organizzazione per raggiungere i propri obiettivi di business durante l'interruzione della continuità dovuta all'incidente (periodo di crisi).
- *Recovery Point Objective (RPO)*, ovvero la massima perdita di dati e informazioni tollerabile e che minimizza l'impatto dell'incidente (denominato anche *Maximum Data Loss*).
- *Recovery Time Objective (RTO)*, ovvero il periodo di tempo entro il quale i servizi erogati, la produzione, i servizi di supporto e le funzionalità operative devono essere ripristinati dopo l'incidente che ha generato la discontinuità.

L'azienda tiene traccia delle attività svolte utilizzando un software dedicato (Q81 e suo applicativo MAMA) in cui viene inserita l'analisi del rischio, viene assegnata l'attività definendo le responsabilità, viene incaricato un *auditor* che possa verificare lo stato di avanzamento delle pratiche, fornendo evidenza attraverso la compilazione di *check-list* specifiche per processo.

6. RUOLI E RESPONSABILITA'

METLAC Group garantisce che i ruoli e le responsabilità relativi alla gestione della Continuità Operativa siano chiaramente definiti, assegnati e comunicati a tutti i livelli dell'organizzazione. Questo approccio mira a coinvolgere attivamente tutte le funzioni aziendali, promuovendo una cultura di responsabilità condivisa e di collaborazione.

Ogni dipendente è chiamato ad aderire a questa Politica, in accordo con le specifiche mansioni e responsabilità assegnate. L'attuazione di questa Politica non è soltanto un obbligo formale, ma rappresenta un impegno collettivo per tutti i membri di METLAC Group.

La Politica di Continuità Operativa di METLAC Group è, quindi, un elemento integrale della cultura aziendale, che riguarda l'importanza della preparazione, della prevenzione e della prontezza nel mantenere la continuità delle attività anche in situazioni di crisi.

7. APPROVAZIONE E REVISIONE

Il presente documento di Politica è stato redatto dal Dipartimento SQHSE nel gennaio 2025. La versione attuale è stata esaminata e approvata dal Consiglio di Amministrazione (CdA) di METLAC Group, che ne assicura la validità e la conformità agli obiettivi aziendali.

Eventuali modifiche o revisioni al documento saranno effettuate in caso di modifiche ai piani strategici, di aggiornamenti normativi obbligatori, di necessità emerse all'interno dell'organizzazione, o in seguito a cambiamenti significativi e/o eventi rilevanti. L'obiettivo principale di queste revisioni è garantire che la Politica rimanga sempre idonea, adeguata ed efficace, in quanto la Continuità Operativa è considerata un processo dinamico, che deve essere in grado di adattarsi ai mutamenti del contesto interno ed esterno dell'azienda.

METLAC Group si impegna a monitorare costantemente ogni sviluppo che possa influire sulla Politica, sia a livello locale che internazionale, in tutti i Paesi in cui opera. Questo include l'analisi di fattori esterni e interni che potrebbero impattare sulla Continuità Operativa, consentendo così di valutare le prestazioni e mettere in atto azioni correttive e migliorative in un'ottica di miglioramento continuo.

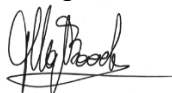
Per essere considerati validi, i nuovi documenti relativi alla Continuità Operativa devono essere sempre sottoposti all'approvazione del **CdA**, che ne garantisce la coerenza con gli obiettivi strategici e la normativa vigente. Questo processo di revisione continua assicura che la Politica resti un elemento vivo e attuale, in grado di rispondere alle sfide in continua evoluzione del panorama operativo e normativo.

8. DIFFUSIONE

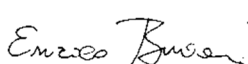
La presente Politica di Continuità Operativa è diffusa e comunicata a tutti i dipendenti e collaboratori di METLAC Group. Per assicurare la massima trasparenza e accessibilità, la Politica viene anche pubblicata integralmente sul sito aziendale (<https://www.metlac.com>), rendendola disponibile a tutti gli *Stakeholder*. In questo modo, METLAC Group si impegna a promuovere una cultura di responsabilità condivisa riguardo alla Continuità Operativa, estendendo la consapevolezza e l'importanza del tema a tutti coloro che entrano in contatto con l'organizzazione.

METLAC Group si impegna inoltre a garantire che ogni dipendente non solo conosca, ma comprenda in profondità la Politica di Continuità Operativa e la applichi correttamente durante lo svolgimento delle proprie attività quotidiane. Inoltre, la trasparenza nella comunicazione della Politica agli *Stakeholder* esterni, tra cui clienti, fornitori e partner, consente di costruire e mantenere un rapporto di fiducia, dimostrando l'impegno dell'azienda verso la sicurezza e la stabilità delle proprie operazioni. L'adozione e il costante monitoraggio di tali pratiche sono parte integrante della visione strategica di METLAC Group, orientata a garantire la resilienza e la sostenibilità a lungo termine delle proprie attività.

CEO
Pier Ugo Bocchio



General Manager Italy
Enrico Buriani



CRO
Guido Chiogna



9. GLOSSARIO

Auditor: è il soggetto incaricato della verifica e certificazione della conformità dei processi produttivi delle aziende (pag. 6).

Business Continuity: dall'inglese "Continuità Operativa" (citato più volte nel documento), è la capacità di un'organizzazione di continuare a erogare prodotti o servizi a livelli predefiniti accettabili a seguito di un incidente destabilizzante.

ISO 22301 (2019): la *Business Continuity* fa riferimento alla norma ISO n°22301 del 2019 che specifica i requisiti per pianificare, implementare, monitorare, rivedere e migliorare il sistema di gestione della continuità operativa di un'azienda, minimizzando così l'impatto di eventuali interruzioni (pag. 3).

Disaster Recovery: è un concetto che comprende l'insieme delle misure tecnologiche e logistico/organizzative atte a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture a fronte di qualsivoglia emergenza che ne comprometta la regolare attività. Riguarda unicamente il complesso *IT* dell'azienda e serve a ridurre il rischio che i dati contenuti all'interno dei sistemi non vadano persi; ha quindi come obiettivo principale il ripristino delle informazioni, lasciando in secondo piano la possibilità che questi siano temporaneamente indisponibili ovvero inaccessibili (pag. 3).

ISO 31000: è lo standard internazionale che consente di migliorare in modo proattivo l'efficienza gestionale e manageriale in azienda (pag. 3-4).

Migliori pratiche o (*Best Practice*): è l'insieme delle attività, procedure, comportamenti, abitudini, che organizzati in modo sistematico, possono essere presi come riferimento per favorire il raggiungimento dei migliori risultati in ambito aziendale (pag. 3).

Piano di Continuità Aziendale: rientra nei processi primari contenuti nel Manuale di Gestione di METLAC Group e descrive come viene gestita la continuità dei processi all'interno delle società (pag. 3 e 5).

Q81 & MAMA: Q81 è il software gestionale utilizzato da METLAC in ambito Salute, Sicurezza, Ambiente e Sostenibilità mentre MAMA è l'applicativo per dispositivi mobili adottato per la gestione delle *check-list* (pag. 6).

Risk Management: è la pratica di valutare, prendere decisioni e pianificare tutte le attività necessarie per ridurre al minimo l'impatto negativo della variabilità sugli obiettivi aziendali (pag. 3-4).

Stakeholder: portatore di interesse, ovvero qualsiasi individuo, gruppo o entità che ha un interesse o un'influenza nelle attività, nelle decisioni o nei risultati di un'organizzazione. Sono portatori di interesse, ad esempio, i dipendenti, i clienti e i fornitori (pagg. 4 e 7).

Sviluppo Sostenibile: per definizione rappresenta "lo sviluppo che soddisfa i bisogni delle generazioni attuali senza compromettere la capacità delle future di soddisfare i loro bisogni". Calato nella realtà industriale di METLAC Group è un elemento distintivo del nuovo modello di *Business* aziendale (pag. 3).