



BUSINESS CONTINUITY

La Policy in Pillole

Gruppo TIM

Novembre 2025



INDICE

1. Perchè questa policy	3
2. Gli obiettivi che ci siamo dati	3
3. A chi si rivolge e dove si applica	3
4. Chi sono i responsabili dell'attuazione	4
5. Il Quadro normativo a cui facciamo riferimento	4
6. I principali contenuti della Policy	4
7. Come la sostenibilità è integrata nel modello di Business Continuity	5
8. Parole Chiave	6



1. Perché questa policy

Il Gruppo TIM ha adottato un Sistema di Gestione della Business Continuity (Business Continuity Management System - BCMS), per garantire la continuità operativa delle attività aziendali in situazioni di crisi, di emergenza e di interruzione dei servizi. Il modello integra misure organizzative, procedure e strumenti specifici, ed è stato sviluppato per assicurare la resilienza dell'organizzazione e la costante erogazione dei servizi, tutelando clienti, stakeholder e infrastrutture critiche.

2. Gli obiettivi che ci siamo dati

La Policy nasce dall'esigenza di:

- **proteggere persone, dati, sistemi e infrastrutture**, attraverso misure preventive, piani di emergenza e protocolli di sicurezza;
- **garantire la continuità dei servizi essenziali** e il funzionamento dei processi critici, riducendo al minimo i tempi di interruzione in caso di eventi avversi;
- **assicurare la conformità a normative e standard internazionali** rispondendo in modo efficace alle richieste di clienti, autorità di regolazione e partner;
- **diffondere una cultura della continuità operativa** all'interno dell'organizzazione, promuovendo formazione, consapevolezza e responsabilità a tutti i livelli.

3. A chi si rivolge e dove si applica

La Policy si rivolge a tutte le aziende del Gruppo TIM, in Italia e all'estero e coinvolge in modo trasversale le funzioni operative, i responsabili di processo e le strutture di supporto. La sua applicazione è focalizzata su tutte le attività e risorse critiche ai fini del raggiungimento degli obiettivi di business dell'azienda.



4. Chi sono i responsabili dell'attuazione

L'attuazione della Policy è affidata alla struttura organizzativa “Crisis, Monitoring & Continuity Management” all'interno della Direzione “Chief Security Office” di TIM S.p.A che ha il compito di coordinare, controllare e supportare l'intero sistema di Business Continuity ed opera come riferimento per tutte le società del Gruppo in Italia e all'estero. Questa struttura lavora in stretta collaborazione con i business owner dei vari processi, fornendo linee guida metodologiche e assicurando l'aggiornamento continuo delle procedure. I piani di continuità operativa identificano poi nello specifico le responsabilità di attuazione di ogni fase prevista per ripristinare nel modo più rapido possibile l'attività.

5. Il Quadro normativo a cui facciamo riferimento

La policy, redatta in conformità alle linee guida aziendali, si basa sui principi nazionali ed internazionali espressi dallo standard ISO 22301 – Sistema di Gestione per la Business Continuity, su cui TIM S.p.A. è certificata dal 2021 e le aziende del Gruppo, Noovle e TI Trust Technologies hanno ricevuto certificazione negli anni successivi.

6. I principali contenuti della Policy

Gli scenari affrontati dal modello di gestione della Business Continuity contemplano:

- l'indisponibilità di sistemi ICT o siti aziendali;
- l'assenza critica di personale;
- la mancanza di forniture o servizi core;
- situazioni di emergenza o crisi che impattano sul servizio al cliente finale.

Il modello di Business Continuity si articola in un processo continuo che comprende le seguenti fasi:

1. **analisi preliminare:** identificazione e prioritizzazione dei processi chiave da sottoporre a continuità operativa, in funzione degli obiettivi strategici;
2. **Business Impact Analysis (BIA):** analisi degli impatti derivanti da interruzioni (economici, reputazionali, legali) sui processi chiave che permettono la definizione dei



tempi richiesti di ripristino del processo (RTO) e di recupero dei dati (RPO) oltre al tempo accettabile prima che l'impatto sul business aziendale risulti distruttivo (MTPD);

3. **Risk Assessment:** valutazione e presidio dei rischi associati a ogni processo chiave;
4. **redazione dei Business Continuity Plan (BCP)** per i processi critici con soluzioni pratiche, istruzioni operative, responsabilità e scenari di crisi;
5. **esecuzione di test e simulazioni**, per verificare l'efficacia dei BCP e migliorare la prontezza operativa;
6. **monitoraggio** continuo, raccolta dei dati di performance e miglioramento dei piani.

TIM assicura la **formazione e la sensibilizzazione del personale coinvolto**, favorendo la diffusione della Policy e, più in generale, la conoscenza dei principi, degli standard e delle best practice in materia di continuità operativa, con l'obiettivo di garantire un sistema di gestione efficace e pienamente integrato nei processi aziendali.

7. Come la sostenibilità è integrata nel modello di Business Continuity

I principi di sostenibilità sono integrati nel modello di Business Continuity in termini di:

- **presidio dei rischi operativi e di continuità:** tramite la Business Impact Analysis (BIA) e il Risk Assessment, l'azienda identifica e gestisce gli impatti economici, legali e reputazionali legati a possibili interruzioni, contribuendo a ridurre i rischi sistemici in un'ottica di sostenibilità preventiva;
- **resilienza di dati, sistemi e infrastrutture**, assicurando la continuità dei servizi e la tutela degli stakeholder interni ed esterni;
- **allineamento con standard internazionali:** l'adozione dello standard ISO 22301 riflette un approccio sistemico, strutturato e certificabile alla gestione della continuità operativa, in linea con le best practice di sostenibilità aziendale;



- **cultura della continuità operativa:** le attività di formazione e sensibilizzazione favoriscono un comportamento aziendale responsabile, con particolare attenzione alla governance e alla gestione del rischio.

8. Parole Chiave

Di seguito le definizioni dei principali termini tecnici richiamati nel documento.

- **Business Impact Analysis (BIA):** analisi che identifica le **attività critiche** di un'organizzazione e valuta gli **effetti di una loro interruzione** sul piano operativo, economico e reputazionale.
- **Business Continuity:** capacità dell'organizzazione di continuare a erogare i propri servizi anche in situazioni critiche.
- **Risk Assessment:** valutazione dei rischi associati ai processi aziendali.
- **Business Continuity Plan (BCP):** piano operativo che descrive le azioni da intraprendere per garantire la continuità dei processi.
- **Recovery Time Objective (RTO):** tempo massimo entro cui un processo deve essere ripristinato dopo un'interruzione.
- **Recovery Point Objective (RPO):** tempo massimo accettabile tra l'ultimo backup utile e l'evento che causa l'interruzione.
- **Maximum Tolerable Period of Disruption (MTPD):** tempo massimo di interruzione oltre il quale la sopravvivenza dell'azienda è compromessa.