



ENTAKSI SOLUTIONS

SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO

ISO 9001 | ISO 20000-1 | ISO 22301 | ISO 37001

ISO 27001 | ISO 27017 | ISO 27018 | ISO 27035

SERVIZI FIDUCIARI QUALIFICATI

ETSI 319 401 | ETSI 319 411-1 e 2 | ETSI 319 421 | ETSI 119 511

FIRME E SIGILLI ELETTRONICI - MARCHE TEMPORALI

CONSERVAZIONE A LUNGO TERMINE

## Manuale

MAN SIG 20241024 Politica per la continuità operativa

Entaksi Solutions SpA

# Indice

Informazioni sul documento .....	1
Revisioni e relative distribuzioni .....	1
Approvazione del documento .....	1
1. Introduzione .....	2
1.1. Obiettivi del documento .....	2
1.2. Campo di applicazione .....	2
1.2.1. Responsabilità condivisa nel Cloud .....	2
1.3. Definizioni e documentazione di riferimento .....	2
1.4. Aggiornamento del documento .....	2
2. Politica per la continuità operativa .....	4
2.1. Principi di gestione della continuità operativa .....	5
2.2. Controlli applicabili .....	5
2.3. Altre politiche .....	5
3. Contesto dell'organizzazione .....	5
3.1. Ambito di riferimento .....	5
3.1.1. Servizi Cloud .....	6
3.1.2. Servizi fiduciari qualificati .....	6
4. Leadership .....	7
4.1. Ruoli e responsabilità .....	7
4.2. Audit e conformità .....	7
4.3. Conformità ai requisiti cogenti e contrattuali .....	8
5. Pianificazione .....	8
6. Supporto .....	8
7. Funzionamento .....	8
8. Valutazione delle prestazioni .....	8
9. Miglioramento continuo .....	8

## Informazioni sul documento

Progetto	Sistema Integrato di Gestione
Tipo	Manuale
Nome documento	MAN SIG 20241024 Politica per la continuità operativa
Versione	1.0.0
Data creazione	24/10/2024
Ultima revisione	03/12/2024
Autore	Alessia Soccio
Stato	Rilasciato
Classificazione	Pubblico



Riproduzioni cartacee di questo documento sono da considerarsi copie di lavoro non censite dal SIG.

## Revisioni e relative distribuzioni

Data	Versione	Nome	Mansione	Azione	Distribuzione
24/10/2024	0.0.1	Alessia Soccio	RSIG	Creazione bozza - da precedente PRO ISO 20130902 Gestione continuità operativa.	Interno
03/12/2024	1.0.0	Alessia Soccio	RSIG	Revisione e rilascio.	Pubblico

## Approvazione del documento

Data	Addetto	Mansione	Firma
03/12/2024	Alessandro Geri	Amministratore Unico	<i>Firmato digitalmente</i>

© 2024 Entaksi Solutions SpA.

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Entaksi Solutions SpA, sono fornite ai destinatari in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini produttivi, né comunicate a terzi o riprodotte, per intero o in parte, senza il consenso scritto di Entaksi.

# 1. Introduzione

## 1.1. Obiettivi del documento

Il presente documento contiene la descrizione delle politiche adottate da Entaksi Solutions SpA per stabilire, implementare, mantenere e migliorare un il proprio Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale (BCMS) in conformità alla norma ISO/IEC 22301:2019 e a tutte le certificazioni aziendali applicabili. L'obiettivo è proteggere l'organizzazione da interruzioni, ridurre la probabilità di accadimento, prepararsi a esse, rispondere e recuperare quando si verificano.

## 1.2. Campo di applicazione

La presente politica si applica a ogni utente assegnatario di beni e risorse informatiche aziendali ovvero utilizzatore di servizi e risorse informative di pertinenza della Società.

### 1.2.1. Responsabilità condivisa nel Cloud

Entaksi riconosce l'importanza del modello di responsabilità condivisa ("Shared Responsibility Model") nell'utilizzo dei servizi cloud. Tale modello definisce la divisione delle responsabilità per la sicurezza tra Entaksi, in qualità di fornitore di servizi cloud (CSP) e i clienti dei servizi cloud (CSC).

Entaksi si impegna a collaborare con i CSC per garantire una chiara comprensione delle responsabilità di ciascuna parte e per implementare le misure di sicurezza appropriate per proteggere i dati ospitati nei servizi SaaS erogati, anche tramite la diffusione della presente policy.

A tal fine Entaksi stabilisce di:

- Definire e documentare le responsabilità di sicurezza condivise con i CSC in accordi contrattuali chiari e completi.
- Revisionare almeno annualmente le politiche fornite pubblicamente per permettere ai CSC una chiara comprensione delle proprie responsabilità.
- Implementare le misure di sicurezza necessarie per i dati e i servizi sotto il proprio controllo.
- Collaborare con i CSC per la gestione degli incidenti di sicurezza per garantire una risposta efficace con piena trasparenza nelle comunicazioni
- Mantenere a disposizione dei CSC gli strumenti di monitoraggio concordati.

## 1.3. Definizioni e documentazione di riferimento

Per *Utente* si intende a titolo esemplificativo e non esaustivo, ogni dipendente, collaboratore (interno o esterno), consulente, fornitore e/o terzo che in modo continuativo e non occasionale operi all'interno della struttura aziendale utilizzando beni e servizi informatici.

Le disposizioni presenti in questo documento sono obbligatorie per gli utenti, nelle diverse modalità di applicazione descritte.

Per *CSC* si intende *Cliente del Servizio Cloud*, ossia un cliente che utilizzi un servizio Cloud SaaS messo a disposizione da Entaksi. Le disposizioni presenti in questo documento sono a disposizione del CSC per la valutazione della sicurezza delle informazioni trattate per l'utilizzo dei servizi Entaksi. In base al modello di responsabilità condivisa alcune prescrizioni sono rivolte anche ai CSC, che ne sono messi al corrente tramite il contratto di servizio.

Per *Società* si intende, invece, la società Entaksi Solutions SpA, la quale opererà per mezzo dei soggetti che ne possiedono la rappresentanza. La società opera anche in qualità di *CSP*, ossia di *Fornitore di servizi Cloud*.

## 1.4. Aggiornamento del documento

Entaksi ha definito un processo di revisione di tutti i documenti interni, comprese le politiche e i documenti di pratica.

I documenti sono periodicamente rivisti sotto la responsabilità del management di Entaksi, al fine di valutarne la conformità ai requisiti nazionali e internazionali, agli standard, alla legislazione cogente, ai regolamenti vigenti, alle particolari esigenze imposte dall'evoluzione tecnica e tecnologica, all'evoluzione del contesto aziendale.

Il riesame e l'eventuale aggiornamento avvengono almeno una volta all'anno, oppure ogni qualvolta si verifichi una delle seguenti circostanze:

- cambiamenti organizzativi interni che impattano sul sistema;
- modifiche rilevanti dell'architettura hardware o software;
- aggiornamenti normativi;
- cambiamenti nelle procedure, nelle metodologie o nel contesto aziendale.

## 2. Politica per la continuità operativa

Entaksi per la conduzione dei propri processi si è dotata di un Sistema Integrato di Gestione (SIG), risultato della combinazione di diversi sistemi di gestione aziendale in una struttura unificata.

L'obiettivo dell'adozione di tale sistema è l'efficacia di applicazione e il miglioramento del coordinamento tra i diversi aspetti delle funzioni aziendali. Tale sistema così strutturato copre interamente le attività caratteristiche della Società, nel rispetto delle normative di riferimento.

Il SIG comprende progettazione, produzione, commercializzazione, installazione e assistenza di applicativi software, erogazione di servizi informatici quali ad esempio la distribuzione in modalità SaaS (Software as a Service) degli applicativi.

Il SIG di cui si è dotata Entaksi è il risultato della adozione coordinata e integrata di sistemi di gestione conformi alle seguenti norme:

- **ISO 9001:2015:** Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti.
- **ISO/IEC 20000-1:2018:** Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio.
- **ISO/IEC 27001:2022:** Sicurezza delle informazioni, cybersecurity e protezione della privacy - Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni - Requisiti.
- **ISO/IEC 27017:2015:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni basato su ISO/IEC 27002 per i servizi cloud.
- **ISO/IEC 27018:2019:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) nei cloud pubblici che fungono da processori PII.
- **ISO/IEC 27035:2016:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni.
- **ISO/IEC 22301:2019:** Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione della continuità operativa aziendale - Requisiti.
- **UNI ISO 37001:2016:** Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione - Requisiti e guida all'utilizzo..
- **Regolamento eIDAS per i Prestatori di Servizi Fiduciari Qualificati:**
  - **ETSI EN 319 401:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti generali per i fornitori di servizi fiduciari.
  - **ETSI EN 319 411-1:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati - Parte 1: Requisiti generali.
  - **ETSI EN 319 411-2:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati - Parte 2: Requisiti per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati qualificati UE.
  - **ETSI EN 319 412-1,2,3,5:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Profili dei certificati.
  - **ETSI EN 319 421:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i fornitori di servizi fiduciari che emettono marche temporali.
  - **ETSI EN 319 422:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Protocollo di marcatura temporale e profili di token di marcatura temporale.
  - **ETSI TS 119 511:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i fornitori di servizi fiduciari di conservazione a lungo termine delle firme digitali o dei dati generali utilizzando tecniche di firma digitale.
- **CSA STAR:** Cloud Security Alliance (CSA) Security Trust Assurance and Risk (STAR) Level 2.

La Direzione di Entaksi stabilisce, per il Sistema di gestione della Continuità Operativa Aziendale, i seguenti indirizzi:

- istituire e condurre un BCMS che assicuri la continuità operativa aziendale per i processi critici;
- identificare le parti e i processi sui quali intervenire per annullare o minimizzare le perdite a seguito di eventi disastrosi;
- formalizzare le modalità per ripristinare le funzionalità critiche in un tempo pianificato;
- in caso di evento disastroso, ripristinare le strutture coinvolte, con le modalità e i tempi stabiliti;
- assicurare la disponibilità dei mezzi di comunicazione durante un'interruzione;
- facilitare la comunicazione strutturata con il team di intervento;
- fornire dettagli sulla risposta dei canali dell'organizzazione a seguito di un incidente, inclusa una strategia di comunicazione;
- registrare i dettagli dell'interruzione, le azioni intraprese e le decisioni prese;
- assicurare un coordinamento e una comunicazione adeguati tra le parti delle organizzazioni interessate all'interruzione.

## 2.1. Principi di gestione della continuità operativa

Entaksi al fine di applicare la propria politica di gestione della continuità operativa ha stabilito i seguenti principi generali:

- Stabilire e mantenere un Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale (BCMS) che includa politiche, procedure, linee guida per la gestione della continuità operativa, rispetto alle esigenze specifiche di Entaksi.
- Revisionare e adattare nel tempo il proprio Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale all'interno del Sistema Integrato di Gestione, per mantenerne l'efficacia nel tempo e l'adesione alla normativa di riferimento.
- Implementare controlli specifici per gestione della continuità operativa.
- Mantenere contatti con gruppi di interesse e autorità per garantire la conformità del Sistema Integrato di Gestione rispetto alle variazioni normative e regolamentari.
- Impegnarsi per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale e del Sistema Integrato di Gestione.
- Comunicare alle parti interessate i principi di gestione del Sistema Integrato di Gestione, e particolarmente del Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale, al fine di coinvolgerle nel miglioramento della gestione della continuità operativa.

## 2.2. Controlli applicabili

Lo standard ISO/IEC 22301:2019 specifica i requisiti per la creazione, l'implementazione, il mantenimento e il miglioramento continuo di un sistema di gestione della continuità operativa. Sebbene il testo della norma non definisca categorie specifiche di controllo, lo standard descrive la struttura e i processi necessari per sviluppare una risposta appropriata all'impatto di una potenziale interruzione.

Entaksi ha ricavato dal testo dello standard dei controlli applicabili, che possono essere suddivisi nei seguenti argomenti:

- **Contesto dell'organizzazione.**
- **Leadership.**
- **Pianificazione.**
- **Supporto.**
- **Funzionamento.**
- **Valutazione delle prestazioni**
- **Miglioramento continuo.**

Nel presente documento viene esplicitato come Entaksi ha ritenuto di implementare tali indicazioni per il proprio Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale.

## 2.3. Altre politiche

Altre policy aziendali connesse alla presente disposizione sono disponibili sul sito internet aziendale: <https://www.entaksi.eu/ispd.html>.

## 3. Contesto dell'organizzazione

Entaksi ha analizzato e descritto i problemi interni ed esterni rilevanti per il suo scopo e che influenzano la sua capacità di raggiungere i risultati previsti del Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale. Questo include la comprensione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate, la definizione dell'ambito del Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale e la comprensione dell'impatto potenziale delle interruzioni.

### 3.1. Ambito di riferimento

La società Entaksi Solutions Srl è stata costituita nel marzo del 2007, ed ha iniziato la sua attività rilevando da Gruppo Formula spa (società di provenienza dei tre soci fondatori di Entaksi) il ramo di azienda relativo al prodotto maintenACT, che ha rappresentato l'iniziale core-business della startup.

Dal 15 ottobre 2021 Entaksi Solutions Srl si trasforma in **Entaksi Solutions SpA** aprendo così una nuova fase volta a effettuare investimenti strategici per una continua crescita dell'offerta di servizi e di prodotti.

Nel novembre 2022 Entaksi ha aperto la sua prima filiale estera, "**Entaksi Solutions SpA - Irish Branch**", una filiale con sede

presso Suite 4.01 - Ormond Building 31 36 Ormond Quay Upper - D07F6DC Dublin 7 - Ireland.

La società ha per oggetto l'attività di:

- studio, analisi e programmazione nel campo dell'informatica, della telematica, della robotica, della domotica e della automazione e controllo industriale;
- organizzazione e tenuta di corsi di addestramento e formazione nel campo dell'informatica, telematica, robotica, domotica, automazione e controllo industriale;
- commercio al dettaglio e all'ingrosso di materiali, di programmi software, di componenti e apparecchi elettronici e meccanici in genere, anche per interconnessione fra apparecchiature, sistemi di sicurezza, antifurto, controllo accessi, rilevazione delle presenze, domotica, di mobili, di attrezzature per ufficio, di elaboratori elettronici, di programmi;
- progettazione, produzione, assistenza e manutenzione di elaboratori elettronici e apparecchiature elettriche in generale e dei relativi prototipi;
- progettazione, realizzazione, installazione, gestione, noleggio - anche in modalità SaaS (software as a service) - vendita, messa in opera e manutenzione di sistemi informativi, operativi, di controllo, di processo, di gestione documentale, di firma elettronica, di conservazione digitale a norma, di intermediazione di informazioni e documenti con infrastrutture pubbliche e private, telematici ed elettronici in genere, di propria e altrui produzione;
- progettazione, realizzazione, installazione e gestione di applicazioni e siti web, anche per il commercio elettronico;
- organizzazione e gestione di banche dati;
- consulenza organizzativa nel settore dell'informatica e della gestione aziendale;
- fornitura di certificati qualificati per firme elettroniche qualificate e digitali, sigilli elettronici;
- fornitura di marche temporali qualificate;
- svolgimento di attività di servizi per conto terzi.

La mission della società è:

- la progettazione, realizzazione, commercializzazione e supporto di applicazioni con architettura Web, con una attenzione particolare all'utilizzo di ambienti e strumenti Open Source, per la gestione delle attività di manutenzione di macchine e impianti, propri o di terzi;
- l'erogazione in modalità SaaS di sistemi di gestione documentale e conservazione digitale di dati, firme, sigilli e documenti informatici.

### 3.1.1. Servizi Cloud

Durante la sua evoluzione, l'azienda ha esteso le sue competenze e le sue attività per coprire l'erogazione di servizi Cloud nelle seguenti aree applicative:

- gestione documentale di documenti informatici, conforme alla normativa;
- conservazione digitale a lungo termine di dati, firme, sigilli e documenti informatici, in modalità conforme alla normativa italiana ed europea;
- gestione di processi di firma con impiego di tutte le tipologie di firma elettronica.

In particolare il Servizio di Conservazione digitale eCON ha costituito il fulcro dell'offerta dei servizi, ottenendo nel marzo 2016 l'Accreditamento AgID e in seguito la qualifica di conservatore, e nel 2022 l'accesso al Marketplace ACN, con l'obiettivo di mantenere nel tempo i requisiti necessari per l'erogazione del servizio alla Pubblica Amministrazione.

Entaksi ha inoltre nel tempo ampliato le modalità di erogazione dei servizi per comprendere SaaS (Software as a Service) e ICS (Infrastruttura come Servizi).

### 3.1.2. Servizi fiduciari qualificati

Entaksi è un **Trust Service Provider** per:

- **rilascio di certificati qualificati per firme elettroniche e sigilli;**
- **creazione di marche temporali elettroniche;**
- **conservazione a lungo termine di firme elettroniche e sigilli.**

L'ottenimento nel tempo delle certificazioni necessarie per l'erogazione dei servizi fiduciari qualificati posizionano Entaksi nel mercato europeo eIDAS.



## 4. Leadership

La Direzione di Entaksi stabilisce ruoli, responsabilità e autorità all'interno dell'organizzazione. Questo include la definizione della politica di continuità operativa, la fornitura di risorse adeguate e la promozione di una cultura di consapevolezza.

La Direzione garantisce che la politica e gli obiettivi di continuità operativa siano stabiliti, siano compatibili con la direzione strategica di Entaksi e siano integrati nei processi aziendali. Compito della Direzione è anche comunicare l'importanza del Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale a tutto il personale, e fornire le risorse necessarie per la sua implementazione e il suo mantenimento.

### 4.1. Ruoli e responsabilità

Vengono di seguito riportati i ruoli assunti all'interno di Entaksi per quanto riguarda la gestione della continuità operativa

Tabella 1. Ruoli all'interno dell'organizzazione rispetto alla gestione della continuità operativa.

Ruolo	Responsabilità
<b>Amministratore Unico</b>	Pianifica, controlla e supervisiona le attività della Società. Formula la Politica della Società e i relativi indirizzi strategici, inclusi quelli riguardanti la continuità operativa.
<b>Direzione / Rappresentante della Direzione</b>	Stabilisce gli obiettivi di continuità operativa e coordina i responsabili per il loro raggiungimento. Pianifica, coordina e supervisiona le attività aziendali di concerto con l'Amministratore Unico.
<b>Responsabile del Sistema Integrato di Gestione (SIG)</b>	Mantiene aggiornato il SIG, e ne gestisce la documentazione, verifica la conformità, l'efficacia e l'efficienza del SIG rispetto alle normative applicabili.
<b>Responsabile BCMS</b>	Ha la responsabilità di tutte le attività inerenti la gestione della continuità operativa all'interno del SIG.
<b>Responsabile Tecnico (RICT)</b>	Ha la responsabilità di assicurare la pianificazione dell'architettura, lo sviluppo e la gestione dei sistemi di Information Technology della Società, garantendo l'integrazione delle piattaforme hardware/software, la coerenza dei sistemi/processi e l'uniformità della diffusione sul territorio.
<b>Responsabile dell'Incident Response Team (IRT)</b>	Coordina l'Incident Response Team e ha la responsabilità della gestione degli incidenti che coinvolgono la sicurezza delle informazioni, in connessione con gli ambiti del Responsabile BCMS.

I responsabili elencati sono solo parte dell'organigramma di Entaksi, poiché altre figure sono designate per altri ambiti di competenza.

### 4.2. Audit e conformità

Entaksi conduce annualmente un audit interno e uno operato da enti di certificazione accreditati per verificare la corrispondenza dei propri sistemi alle normative di sicurezza.

Entaksi è inoltre regolarmente sottoposta ad audit da parte di clienti che adottano questa politica nella loro procedura di accreditamento dei fornitori.

La Direzione analizza periodicamente l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Integrato di Gestione. I risultati del riesame evidenziano bisogni e opportunità di miglioramento.

Le procedure di riesame e di audit si occupano in particolare di controllare se il SIG sia attuato in modo efficace e adeguato ai rischi a cui è sottoposta l'organizzazione.

Il SIG viene riesaminato nella sua interezza almeno annualmente, e la Direzione può condurre o richiedere la conduzione di ulteriori riesami qualora lo ritenga necessario, in ragione di intervenute modifiche straordinarie.

Oltre alle attività di verifica interne sono programmati e condotti anche gli audit esterni, al fine di ottenere le certificazioni e altri attestati di conformità periodici per il Sistema Integrato di Gestione e il Sistema di Conservazione.

Le verifiche vengono pianificate su base annuale dal Responsabile del SIG, che si preoccupa anche nei mesi precedenti all'incontro di verificare l'adeguatezza del SIG al programma di audit, e procede nel caso sia necessario agli eventuali aggiornamenti richiesti per il Sistema.

Per la conduzione degli audit esterni sono scelti, seguendo i principi elencati nella procedura interna di qualifica fornitori "PRO SIG 20200501 Fornitori", gli enti di certificazione accreditati da ACCREDIA, e, per quanto riguarda il Sistema di Conservazione, quelli indicati come idonei dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

La revisione e l'eventuale aggiornamento di questa Politica per la Sicurezza delle Informazioni è effettuato dalla DIR in concomitanza con gli audit esterni di ricertificazione dei sottosistemi che lo compongono.

### 4.3. Conformità ai requisiti cogenti e contrattuali

La Società, nella persona dei vari dirigenti responsabili, esegue un monitoraggio continuo sugli aggiornamenti legali e normativi di interesse per le attività aziendali, per i prodotti e i servizi erogati, che possono dunque avere ripercussioni sull'intero Sistema Integrato di Gestione o su alcune sue parti.

Il monitoraggio è effettuato tramite la regolare frequentazione di gruppi di interesse stabiliti su vari canali social, attraverso il contatto personale dei vari responsabili con omologhi di altre aziende e con la partecipazione a eventi istituzionali o promossi da organizzazioni private.

## 5. Pianificazione

Entaksi ha stabilito processi documentati per la pianificazione delle azioni per affrontare i rischi e le opportunità del Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale. Questo include la valutazione dei rischi, l'identificazione delle attività critiche, la definizione degli obiettivi di continuità operativa e la pianificazione delle risposte alle interruzioni.

## 6. Supporto

Entaksi si impegna a fornire le risorse necessarie per il funzionamento del Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale. Questo include risorse umane, infrastrutture, tecnologie e competenze.

## 7. Funzionamento

Entaksi ha stabilito manuali, istruzioni operative e procedure interne allo scopo di descrivere e gestire i processi del Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale. I documenti descrivono la metodologia adottata per l'analisi dei rischi, l'infrastruttura aziendale, la gestione delle risorse, la gestione di incidenti o eventi di sicurezza, la pianificazione e l'esecuzione dei test, le attività di formazione e sensibilizzazione, il monitoraggio e la misurazione delle prestazioni.

## 8. Valutazione delle prestazioni

Sono stati definiti per il Sistema di Gestione della Continuità Operativa Aziendale di Entaksi appositi indicatori di prestazione, e i processi dedicati al loro monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione.

## 9. Miglioramento continuo

Tenendo come riferimento il Ciclo di Deming e il "risk-based thinking", la Direzione, sulla base dei risultati delle attività, delle risultanze degli Audit Interni, dell'analisi delle indicazioni provenienti dalle Parti Interessate, di eventuali reclami e ricorsi, monitora e governa con continuità le attività di miglioramento del Sistema Integrato di Gestione e dei processi da questo presidiati.