

STR02

Politiche del SGI di

Babylon Cloud

15/01/2026

Redazione: Alessandro De Losa, Angelo Cei

Approvazione: Alessandro De Losa

USO PUBBLICO

Sommario

1	Storia delle versioni.....	3
2	Scopo.....	4
3	Principi.....	6
4	Obiettivi E STANDARD – impegno della direzione	8
4.1	Politica generale	8
4.2	Politica per la Qualità – SGQ.....	8
4.3	Politica per la sicurezza delle informazioni – SGSI	9
4.4	Politica per il miglioramento continuo della prestazione ambientale e della prestazione energetica –SGA ed SGE.....	9
5	Politica per la protezione dei dati personali	11
5.1	Principi generali	11
5.2	Applicazione dei principi alle giurisdizioni nazionali	11
5.3	Applicazione operativa	12
6	Attuazione del SGI.....	14
7	Riesame.....	15

1 STORIA DELLE VERSIONI

Versione	Data	Modifiche
1	01/04/2020	Prima versione
2	23/12/2021	Seconda versione, sede legale, aggiunte agli Scopi e ai Principi e del § 4.4
3	09/09/2022	Aggiunta in 6; correzioni nel testo.
4	12/06/2023	Aggiunte di due nuove certificazioni al Capitolo 2 e di un punto al 4.3
5	11/01/2024	Integrazioni al 2, e al 4.4.
6	15/01/2025	Aggiunti elementi di coerenza con la ISO 50001 e con la ISO 14001 definite politiche specifiche riguardo all'impiego dell'energia e al rispetto dell'ambiente
7	22/06/2025	Specificata l'applicazione degli standard di sicurezza e privacy ai paesi in cui non vige il GDPR par. 5.1, 5.2
8	15/01/2026	Aggiornato alla luce delle nuove certificazioni

2 SCOPO

La Direzione di Babylon Cloud, in relazione alla decisione di istituire il suo SGI, definisce le presenti **Politiche di Babylon Cloud**.

Babylon Cloud al fine di garantire il più alto livello di servizio/prodotto e la massima garanzia di affidabilità, ha deciso di operare in osservanza dei requisiti dei seguenti sistemi di gestione:

- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione qualità – Requisiti (nel seguito SGQ)
- UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 Tecniche di Sicurezza. Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni – Requisiti (nel seguito SGSI);

Inoltre, Babylon Cloud intende fornire ai suoi clienti i propri servizi/prodotti con il massimo rispetto dei termini di sostenibilità ambientale e ha conseguito le certificazioni:

- UNI EN ISO 14001:2015 *“Sistemi di gestione ambientale - Requisiti con guida per l'uso”*(SGA)
- UNI CEI EN ISO 50001: 2018 *“Sistemi di gestione dell'energia – Requisiti e linee guida per l'uso”* (SGE)

con gli obiettivi di qualificare il proprio impegno sia per il rispetto dell'ambiente (SGA) che per la gestione energetica (SGE).

In conseguenza di queste scelte strategiche Babylon Cloud:

- stabilisce, implementa, attua, controlla, riesamina, mantiene e migliora in modo continuo un proprio Sistema Gestione Integrato SGI (SGQ, SGSI, SGA ed SGE);
- si è dotata di un sistema di valutazione e trattamento dei rischi e delle opportunità adatto alle proprie necessità (Rif. UNI ISO 31000:2018 - Gestione del rischio - Linee guida) e, specificatamente per il SGSI allo scopo di preservare i requisiti di Integrità, Riservatezza e Disponibilità e per i suoi SGA ed SGE di gestire in modo razionale i propri vettori energetici, ed il proprio impatto ambientale;
- dimostra la sua capacità di fornire costantemente prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e, dove applicabili, quelli legali e normativi;
- persegue la soddisfazione del cliente attraverso l'effettiva applicazione del SGI;

- destina adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati;
- in conformità con il proprio SGA, eroga i propri servizi e sviluppa i prodotti nelle condizioni migliori per il rispetto dell'ambiente e il Green Cloud.
- in conformità con il proprio SGE, eroga i propri servizi e sviluppa i prodotti nelle condizioni migliori per l'efficientamento energetico.

Tali Politiche sono approvate, riviste e aggiornate periodicamente ed i suoi contenuti vengono diffusi a tutte le parti interessate esterne ed interne.

3 PRINCIPI

I principi del SGI della Babylon Cloud sono:

- Orientamento al cliente: Babylon Cloud dipende dai propri clienti e pertanto cerca di soddisfare le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mira a superare le loro stesse aspettative. La strategia commerciale di Babylon Cloud è orientata alla minimizzazione del churn e alla massimizzazione del customer lifetime value; per perseguire questi obiettivi, Babylon Cloud ritiene che sia necessario soddisfare i bisogni del cliente dal punto di vista dell'informazione, della formazione e del supporto, perseguendo la risoluzione di qualsiasi problema manifestato dal cliente con la maggiore efficacia e nel più breve tempo possibile.
- Coinvolgimento del personale: Babylon Cloud è consapevole che le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione. Il coinvolgimento delle persone in Babylon Cloud è perseguito con la condivisione esplicita degli obiettivi di alto livello e la costruzione di una cultura aziendale basata su principi comuni. L'allineamento degli obiettivi è ulteriormente incentivato con una politica di stock option sulla totalità del personale a tempo indeterminato.
- Approccio per processi: Babylon Cloud favorisce un approccio per processi al fine di perseguire i risultati desiderati con maggior efficienza. La strategia di Babylon Cloud prevede la definizione di processi espliciti e articolati, con l'obiettivo di miglioramento continuo basato sul supporto dato dai sistemi informatici. Il supporto dei sistemi informatici per il corretto funzionamento dei processi è orientato alla minimizzazione delle attività ripetitive e alla riduzione degli errori, con lo scopo di assegnare alle persone gli incarichi ad alto valore aggiunto, supportandole nel loro svolgimento.
- Resilienza: Babylon Cloud persegue una politica di garanzia della gestione del dato e dei servizi del cliente, con l'obiettivo di garantire l'integrità dei dati, la riservatezza interna ed esterna dei dati, e la disponibilità dei dati. A questo scopo, Babylon Cloud persegue il miglioramento continuo delle condizioni di resilienza dei sistemi in termini di disponibilità,

ridondanza di tutte le componenti dei sistemi, integrazione verticale tra le componenti infrastrutturali per la costruzione sempre maggiore di un sistema unificato in grado di garantire ognuna delle sue componenti in termini di sicurezza fisica e logica;

- Miglioramento continuo: Il miglioramento continuo dei processi e delle prestazioni complessive è un obiettivo permanente di Babylon Cloud. Il miglioramento dei processi è orientato all'incremento del controllo a parità di efficienza del processo, e all'incremento della velocità a parità di controllo ed efficacia del processo. Babylon Cloud comprende che la qualità e le prestazioni del processo non si manifestano in misure esteriori, ma negli impatti che i processi hanno sui clienti a lungo periodo. Le misurazioni chiave sono legate ai risultati finali relativi ai clienti e alla loro soddisfazione, e in ultima istanza al churn, la minimizzazione del quale rimane l'obiettivo fondamentale.
- Decisioni basate su dati di fatto: Babylon Cloud basa le proprie decisioni sull'analisi di dati e di informazioni. Il tracciamento delle attività e il riscontro delle misure e dei fenomeni sono attività continue, necessarie a informare un'azione correttiva incisiva per il miglioramento continuo delle operazioni e dei processi operativi.
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori: Babylon Cloud e i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore. Babylon Cloud ha l'obiettivo di costruire un'unica squadra allargata, inclusiva di collaboratori e fornitori, strutturalmente rinsaldata da un contesto di fiducia reciproca e di condivisione di principi e modalità di lavoro.
- Sostenibilità energetica e ambientale: Babylon Cloud assume l'impegno di essere un fornitore di servizi/prodotti cloud che migliora costantemente le proprie prestazioni energetiche, sia in termini di minimizzazione del consumo attraverso politiche mirate all'ottimizzazione dell'uso, sia attraverso la compensazione e la generazione con fonti rinnovabili. Babylon Cloud pone attenzione e cura nel migliorare il proprio profilo Green Cloud. Nell'adottare questo principio, Babylon Cloud è consapevole della condizione di incremento strutturale della temperatura globale, e del fatto che la sostenibilità energetica e ambientale non è una scelta privata, ma una necessità esistenziale di lungo periodo.

4 OBIETTIVI E STANDARD – IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione ha deciso di garantire e sostenere il SGI in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022, UNI EN ISO 14001: 2015 e UNI CEI EN ISO 50001: 2018 ed a tale scopo definisce i seguenti obiettivi.

4.1 Politica generale

La Direzione stabilisce i seguenti obiettivi validi per tutti i propri sistemi di gestione:

- garantire che la politica sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
- assicurare autorevolezza e responsabilità per i propri sistemi di gestione;
- assicurare il rispetto di tutte le normative internazionali cogenti e legali applicabili;
- aumentare costantemente la soddisfazione dei Clienti ponendo l'attenzione sia ai requisiti espliciti, ovvero quelli espressamente riportati nei contratti di fornitura, che inespressi;
- mantenere le certificazioni migliorando il SGI, anche con l'attuazione di progetti interni volti all'ottimizzazione dei processi in essere;
- incrementare il fatturato e i margini puntando sull'aumento del numero di volumi gestiti e di progetti, e perseguendoli secondo modalità economicamente e finanziariamente sostenibili;
- stabilire un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori atto a raggiungere l'obiettivo comune di erogare servizi e prodotti che soddisfino le esigenze del cliente;
- aumentare le competenze, il coinvolgimento e la consapevolezza del personale ottimizzandone così anche l'impiego.

4.2 Politica per la Qualità – SGQ

La Direzione stabilisce i seguenti obiettivi validi per il proprio SGQ:

- garantire attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate finalizzata a comprendere le necessità dei clienti e pianificare le proprie attività per soddisfarle appieno;

- promuovere un approccio per processi indentificando le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attivare al meglio le risorse per la loro realizzazione;
- aumentare il livello di coinvolgimento del personale e degli stakeholder;
- migliorare l'efficienza interna;
- attuare un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di valutare e minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali;
- promuovere lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

4.3 Politica per la sicurezza delle informazioni – SGSI

La Direzione stabilisce i seguenti obiettivi validi per il proprio SGSI:

- supportare il management e tutto il personale a raggiungere un livello di conoscenza, di consapevolezza e abilità per consentire di ridurre al minimo i rischi per possibili danni scaturiti da eventi avversi alla sicurezza delle informazioni;
- garantire e proteggere le informazioni e i servizi relativi al business del Gruppo comprese tutte le informazioni dei clienti e personale interno salvaguardando la riservatezza, integrità e disponibilità;
- stabilire ed attuare le misure di sicurezza per la protezione delle informazioni relative al campo di applicazione da abusi, frode, uso indebito e furto;
- integrare all'interno dei propri processi di sviluppo delle applicazioni i principi di ingegnerizzazione sicura dei sistemi;
- garantire un processo di gestione in linea con le normative europee GDPR sulla gestione dei dati privati e a protezione dei servizi cloud.

4.4 Politica per il miglioramento continuo della prestazione ambientale e della prestazione energetica –SGA ed SGE

La direzione stabilisce i seguenti obiettivi validi nell'ambito delle sue scelte di politica ambientale:

- tutte le attività della Società sono svolte nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela ambientale e di sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro.

- Babylon Cloud persegue l'obiettivo di sostenibilità svolgendo attività di disegno dei servizi, della tecnologia sviluppata e dei processi e degli ambienti di lavoro con la finalità di massimizzare la riduzione del consumo energetico a parità di esigenze, e di ridurre per quanto possibile le esigenze;
- la tutela dell'ambiente, la prevenzione di ogni forma di inquinamento, la salute e la sicurezza nello svolgimento delle attività sociali sono considerate un impegno prioritario e costante per Babylon Cloud;
- Babylon Cloud permette, attraverso la formazione che offre, ai suoi dipendenti un approccio allo svolgimento delle loro funzioni in linea con le normative di efficienza energetica e tutela ambientale e promuove, inoltre, una conduzione delle proprie attività incentrata sul corretto utilizzo delle risorse energetiche, sul corretto trattamento dei rifiuti e sul rispetto dell'ambiente;
- al di là dell'obbligo di legge, Babylon Cloud persegue l'obiettivo programmatico di ridurre progressivamente il proprio impatto di emissioni ("carbon footprint") e migliorare la propria gestione energetica attraverso fasi successive:
 - acquisizione di energia elettrica da fornitori specializzati o acquisendo servizi di co-location in datacenter alimentati esclusivamente da energie rinnovabili;
 - cogenerazione di energia rinnovabile;
 - generazione di energie rinnovabili presso i siti di proprietà fino a diventare fornitore assoluto di energia a impatto zero (azzeramento del prelievo di energia dalla rete elettrica, e soddisfacimento del 100% del fabbisogno attraverso generazione propria).

5 POLITICA PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

5.1 Principi generali

Babylon Cloud aderisce al principio della garanzia di privacy dei suoi utenti e ne ha fatto un principio fondante della sua azione, che ha intenzione di difendere a qualsiasi costo, non solo per obbedienza a un obbligo regolamentare, ma per una intima convinzione dei Fondatori e del suo gruppo Dirigente.

Babylon Cloud riconosce nei suoi utenti dei cittadini, e dei soggetti portatori di diritti, il cui esercizio definisce la loro libertà. Babylon Cloud è consapevole che la gestione dei dati dei propri utenti ha a che fare con la tutela della libertà di cittadini, persone.

Quando opera in Nazioni i cui Governi abusano o restringono i diritti delle persone, o che sono sotto l'influenza di Governi stranieri che abusano o restringono i diritti delle persone, Babylon Cloud si impegna ad adottare tutti i mezzi tecnologici, gestionali e legali a sua disposizione per impedire o limitare l'abuso delle informazioni dei suoi utenti da parte di soggetti terzi, inclusi i Governi. Babylon Cloud si riserva altresì di destinare supporto tecnologico e/o parte degli utili derivanti dalle operazioni svolte in Nazioni i cui Governi abusano e restringono i diritti delle persone, a Organizzazioni Non Governative che diano attivo supporto alle persone i cui diritti sono limitati o non riconosciuti.

5.2 Applicazione dei principi alle giurisdizioni nazionali

Con la politica per la protezione dei dati personali Babylon Cloud intende proteggere le informazioni e i dati personali gestiti nell'ambito delle proprie attività da tutte le minacce interne o esterne, intenzionali o accidentali, secondo le disposizioni previste dal GDPR - Regolamento UE 27/04/2016, n. 679.

In Europa il GDPR è adottato come legge in tutte le giurisdizioni. In particolare, in Italia, il GDPR è adottato con il Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003, così come novellato dal Dlgs. 101 del 10 agosto 2018 (nel seguito complessivamente "Regolamento").

In tutti i Paesi non Europei in cui Babylon Cloud opera, Babylon Cloud si impegna al rispetto del GDPR come cornice regolamentare al fine di garantire il massimo standard di protezione ai dati dei clienti e dei singoli utenti. Babylon Cloud si impegna altresì ad adottare eventuali più alti standard di sicurezza vigenti nei singoli paesi come leggi o regolamentazioni di sicurezza.

5.3 Applicazione operativa

Babylon Cloud riconosce la propria responsabilità e si impegna a proteggere la totalità dei dati che gli utenti affidano all'azienda da perdita, uso improprio o accesso non autorizzato. Per la protezione dei dati personali degli utenti, l'azienda si avvale del proprio "SGSI", di una serie di tecnologie e procedure aziendali di protezione. La protezione dei dati personali, come prevista dal Regolamento, sarà attuata secondo le regole di privacy by Design e privacy by Default.

La presente politica si applica a tutti gli organi e i livelli di Babylon Cloud. La sua attuazione è obbligatoria per tutto il personale ed è inserita nella regolamentazione degli accordi con qualsiasi soggetto esterno coinvolto con il trattamento di dati personali. Babylon Cloud consente la comunicazione delle informazioni verso l'esterno solo per il corretto svolgimento delle attività e per il rispetto delle regole e delle norme vigenti.

Babylon Cloud ha istituito e mantiene aggiornato:

- a) un registro delle attività di trattamento;
- b) una valutazione di impatto sulla protezione dei dati che consente di acquisire consapevolezza sul livello di esposizione a minacce dei propri sistemi di gestione dei dati e mediante la quale si determinano le azioni necessarie per individuare le corrette e adeguate misure di sicurezza e i meccanismi per garantire la protezione dei dati personali.

I principi generali della gestione della sicurezza delle informazioni si basano su alcuni punti fondamentali così come previsto anche dai "SGSI", in particolare:

- ✓ esiste un catalogo costantemente aggiornato degli asset aziendali rilevanti ai fini della gestione delle informazioni e per ciascuno è individuato un responsabile;
- ✓ le informazioni sono classificate in base al loro livello di criticità, in modo da essere gestite con livelli di riservatezza e integrità coerenti e appropriati;

- ✓ per garantire la sicurezza delle informazioni, ogni accesso ai sistemi è sottoposto a una procedura d'identificazione e autenticazione;
- ✓ sono definite delle procedure per l'utilizzo sicuro dei beni e delle informazioni aziendali;
- ✓ è incoraggiata la piena consapevolezza da parte del personale delle problematiche relative alla sicurezza delle informazioni;
- ✓ per poter gestire in modo tempestivo gli incidenti, tutti devono notificare qualsiasi problema relativo alla sicurezza;
- ✓ è necessario prevenire l'accesso non autorizzato ai locali e alle apparecchiature dove sono gestite le informazioni;
- ✓ è assicurata la conformità con i requisiti legali e con i principi legati alla sicurezza delle informazioni nei contratti con le terze parti;
- ✓ è predisposto un piano di continuità che permette all'azienda di affrontare efficacemente un evento imprevisto, garantendo il ripristino dei servizi critici in tempi e con modalità che limitino le conseguenze negative sulla missione aziendale.

Sono garantiti il rispetto delle disposizioni di legge, di statuti, regolamenti o obblighi contrattuali e di ogni requisito inerente alla sicurezza delle informazioni, riducendo al minimo il rischio di sanzioni legali o amministrative, di perdite rilevanti o danni alla reputazione.

6 ATTUAZIONE DEL SGI

Il SGI di Babylon Cloud, inteso come l'insieme dei vari elementi: politiche, obiettivi, processi, viene costituito e realizzato per raggiungere gli obiettivi relativi alla qualità e alla sicurezza delle informazioni in un contesto di rispetto per l'ambiente e l'autonomia energetica.

Pertanto il campo di applicazione del SGI è da considerarsi esteso a tutte le attività, i processi di erogazione di servizi al cliente, i processi amministrativi e di supporto di Babylon Cloud.

Tutto il personale di Babylon Cloud, i fornitori o terze parti sotto contratto, coinvolti con il trattamento di informazioni che rientrano nel campo di applicazione del SGI, sono responsabili dell'attuazione della presente politica con il supporto della Direzione che l'ha approvata.

La Direzione di Babylon Cloud sostiene i principi ed obiettivi per il SGI e supporta in modo pieno e completo il programma per la sua attuazione e mantenimento fornendo le risorse necessarie. La Direzione approva ed emette il presente documento di **Politiche del SGI di Babylon Cloud**, che costituisce il documento programmatico di riferimento per tutti gli altri documenti del SGI.

7 RIESAME

La presente politica è riesaminata dalla Direzione regolarmente, o in caso di cambiamenti significativi che influenzano il SGI, al fine di garantirne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.