



POLITICA DI GESTIONE DEI SERVIZI IT E BUSINESS CONTINUITY

Per garantire il conseguimento degli obiettivi strategici di Medicasa Italia, **la gestione degli applicativi digitali e servizi SaaS a supporto dell'erogazione delle attività socio-sanitare (di seguito, "applicativi") secondo standard di eccellenza e la loro continuità operativa** rappresentano un impegno prioritario. In questa prospettiva, Medicasa Italia, in coerenza con le linee guida di gruppo Air Liquide, ha definito e promuove una politica fortemente orientata all'affidabilità, alla sicurezza e alla disponibilità di tali applicativi.

A tal fine l'organizzazione ha deciso di implementare un **Sistema di Gestione per l'IT Service Management (SGSM) e per la Business Continuity (SGBC)**, secondo i requisiti delle Norme ISO/IEC 20000-1 e ISO 22301, per lo scope: *"Progettazione, sviluppo e manutenzione di applicativi digitali e servizi SaaS a supporto dell'erogazione delle attività socio-sanitarie"*.

Nell'ambito dello scope sopra indicato e in continuità con gli obiettivi della "Politica Sicurezza delle Informazioni", *Medicasa Italia S.p.A.* si impegna a:

1. Garantire il rispetto delle norme nazionali ed internazionali applicabili e dei più alti standard di riferimento;
2. Garantire la definizione di processi strutturati per la gestione degli applicativi e per la loro continuità operativa;
3. Attuare i processi definiti nelle attività operative quotidiane;
4. Assicurare la gestione controllata delle modifiche relative agli applicativi nei processi e tecnologie;
5. Adottare misure organizzative e tecniche per assicurare un elevato grado di resilienza degli applicativi volto a minimizzare gli impatti sul business in caso di eventi gravi o disastrosi;
6. Valutare e contenere i rischi associati alla gestione degli applicativi e alla loro continuità, in particolare in caso di cambiamenti significativi;
7. Perseguire il miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione riesaminandone periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia mediante attività interne di controllo.

La presente politica si applica a tutto il personale interno ed alle terze parti che collaborano alla gestione degli applicativi e alla loro continuità, nonché a tutti i processi e risorse coinvolti nella progettazione, realizzazione, avviamento ed erogazione di tali servizi.

La Direzione si impegna a perseguire il miglioramento continuo mediante riesame ed aggiornamento periodico di questa Politica, dei suoi obiettivi e dei Sistemi di Gestione SGSM e SGBC, nonché mediante attività interne di controllo al fine di assicurare che i Sistemi di Gestione siano efficacemente applicati alle attività di progettazione, sviluppo, manutenzione ed erogazione degli applicativi.



IT SERVICE MANAGEMENT AND BUSINESS CONTINUITY POLICY

To ensure the achievement of Medicasa Italia's strategic objectives, **managing the digital applications and SaaS services (hereinafter "applications") to support the provision of social and healthcare services through standards of excellence and ensuring their operational continuity** are a top priority. In this respect, and in alignment with the Air Liquide group guidelines, Medicasa Italia has defined and promotes a policy strongly focused on the reliability, security and availability of the applications.

To this end, the organization has decided to implement the **IT Service Management System (SMS) and the Business Continuity Management System (BCMS)**, in accordance with the requirements of ISO/IEC 20000-1 and ISO 22301, for the following scope: *"Design, development and maintenance of digital applications and SaaS services to support the provision of social and healthcare services."*

Within the above scope and in continuity with the objectives of "Politica Sicurezza delle Informazioni",
Medicasa Italia S.p.A. commits to:

1. Ensure compliance with applicable national and international laws and with the highest applicable reference standards;
2. Ensure the definition of structured processes for the management of the applications and for their operational continuity;
3. Implement the defined processes in the day-to-day operational activities;
4. Ensure controlled management of changes affecting the applications, their processes and technologies;
5. Adopt organizational and technical measures to ensure a high degree of resilience of the applications, aimed at minimizing business impacts in the event of severe or catastrophic incidents;
6. Assess and manage the risks associated with the management of the applications and their continuity, particularly in the case of significant changes;
7. Pursue the continuous improvement of the Management Systems by periodically reviewing their adequacy and effectiveness through internal control activities.

This policy applies to all internal personnel and to third parties involved in the management of the applications and their continuity, as well as to all processes and resources involved in the design, implementation, commissioning and delivery of this service.

Senior Management is committed to pursue continuous improvement through periodic review and updating this Policy, its objectives and the Management Systems (SMS and BCMS), and through internal control activities to ensure that the Management Systems are effectively applied to the design, development, maintenance and delivery activities of the applications.

Medicasa Italia SpA
Amministratore Delegato
Giulia Aprili

1 Ottobre 2025

