



**FLOWE S.p.A. SB**  
**IT Change Management**  
**Policy**

*Consiglio di Amministrazione del 26/07/2023*

INDICE	
<b>1</b>	<b>PREMESSA..... 3</b>
1.1	CONTESTO DI RIFERIMENTO .....3
1.2	AMBITO DI RIFERIMENTO .....3
<b>2</b>	<b>APPLICABILITA' ..... 4</b>
2.1	DESTINATARI DEL DOCUMENTO .....4
2.2	RESPONSABILITA' DEL DOCUMENTO .....4
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONI..... 4</b>
<b>4</b>	<b>ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ..... 4</b>
<b>5</b>	<b>PRINCIPI DI IT CHANGE MANAGEMENT ..... 5</b>
	PROPOSTA.....5
	VALUTAZIONE.....6
	APPROVAZIONE E PIANIFICAZIONE .....6
	TEST .....7
	RILASCIO IN PRODUZIONE .....7
	IT CHANGE IN EMERGENZA .....7
<b>6</b>	<b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO ..... 7</b>
	NORMATIVA INTERNA .....7
	NORMATIVA ESTERNA.....8

## 1 PREMESSA

Scopo del presente documento consiste nel presentare i principi adottati da Flowe S.p.A. Società Benefit (di seguito anche “Flowe” o la “Società”) per assicurare un corretto ed efficiente processo di IT Change Management.

### 1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'adozione di una governance e di politiche formalizzate per l'IT Change Management è funzionale ad assicurare nonché ad avere una gestione dei cambiamenti in ambito IT più disciplinata ed efficiente, attraverso la comunicazione, la documentazione di importanti flussi di lavoro, la definizione di ruoli e responsabilità e l'allineamento degli strumenti utilizzati.

### 1.2 AMBITO DI RIFERIMENTO

Tramite la definizione di politiche, processi e procedure di IT Change Management, le organizzazioni possono raggiungere una maggiore agilità nel rispondere in modo prevedibile e affidabile alle nuove esigenze aziendali.

La direzione della Società ha riconosciuto l'importanza dei processi di IT Change Management e dei rischi associati ad una gestione e ad un controllo inefficaci delle “change”. Per questo motivo è stata quindi formulata la presente Politica, inserita all'interno del sistema delle fonti della normativa interna, come di seguito rappresentato.

Al fine di garantire che le parti interessate siano debitamente informate delle modifiche relative alla Politica stessa, viene implementato un adeguato processo di comunicazione del suddetto documento mediante pubblicazione sul database.

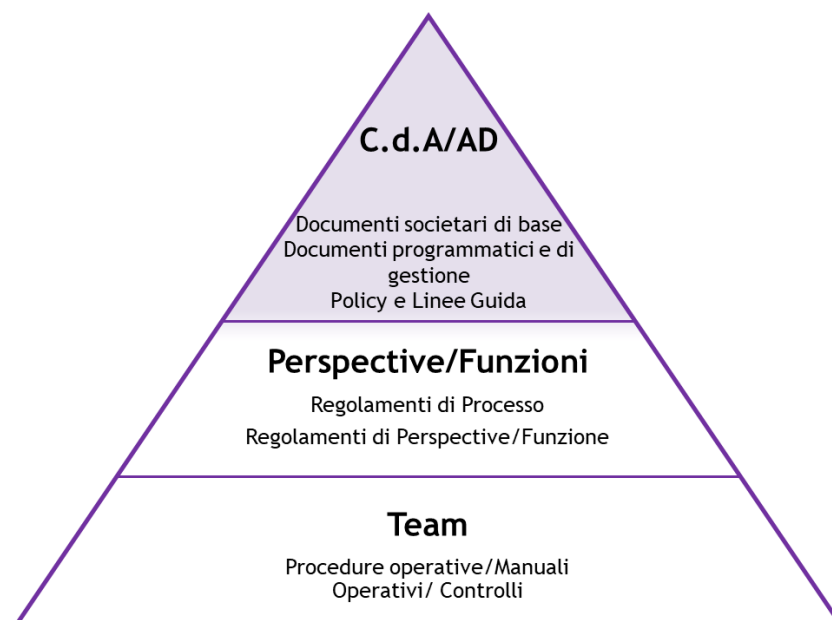


Figura 1: Modello della normativa interna di riferimento

## 2 APPLICABILITA'

### 2.1 DESTINATARI DEL DOCUMENTO

Il Presente documento si applica a tutte le Perspective di Flowe.

### 2.2 RESPONSABILITA' DEL DOCUMENTO

L'aggiornamento e la revisione del presente documento sono di responsabilità del team IT Operation Security & Governance con cadenza almeno annuale. Ogni modifica o integrazione sostanziale del documento deve essere approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società.

## 3 DEFINIZIONI

Ai fini della presente Policy si intendono per:

**IT Change:** l'aggiunta, la modifica o rimozione di qualsiasi risorsa IT (software, hardware, applicazioni, architetture, sistemi e/o reti) che possa avere un effetto diretto o indiretto sui servizi IT;

**IT Change Management:** il processo che garantisce che i cambiamenti al sistema informativo in un'organizzazione vengano realizzati senza impedimenti e con successo e che si conseguano benefici duraturi gestendo anche i relativi aspetti umani dei cambiamenti IT.

Il processo di IT Change Management comprende le attività di modifica, integrazione ed eliminazione delle componenti software e di rete costituenti l'infrastruttura informatica del servizio gestito da Flowe.

## 4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

Il presente paragrafo elenca gli attori coinvolti nella politica di IT Change Management e le relative responsabilità.

**IT Operation Security & Governance:** è il team della Perspective Augmented Intelligence responsabile della definizione dei principi di IT Change Management, nonché della revisione degli stessi con frequenza almeno annuale. Verifica inoltre la corretta adozione della politica di IT Change Management all'interno di Flowe.

**IT Change Management Process Owner:** sono i team responsabili delle attività di sviluppo IT per una data area (ad esempio P0, Data Platform). All'interno della Società, i suddetti team si collocano organizzativamente all'interno delle seguenti Perspective:

- Augmented Intelligence;
- Digital Product.

## IT Change Management Policy

**Analista funzionale:** è la risorsa della Società che analizza i requisiti e definisce le funzionalità da integrare nel sistema informativo, coordinando il team di sviluppo per portare a termine la realizzazione della IT Change.

**Il Comitato “Release Planning”** è responsabile dell’approvazione delle IT change. Effettua inoltre le seguenti attività:

- supervisiona il calendario di pianificazione;
- esamina le IT change in ottica di impatto;
- formula eventuali raccomandazioni per l’approvazione delle IT change.

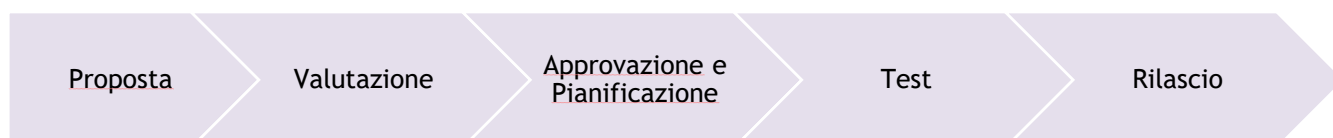
## 5 PRINCIPI DI IT CHANGE MANAGEMENT

La Società dovrebbe predisporre misure organizzative e tecniche per garantire che tutte le IT change siano registrate , valutate, approvate, testate, implementate e verificate in modo controllato.

L’intero processo di IT Change Management deve essere supportato da ambienti segregati a livello logico (es: ambiente di sviluppo, ambiente di test, ambiente di produzione).

Tutte le strutture che operano sviluppi IT ed identificate come IT Change Management Process Owner devono implementare i principi qui definiti documentando le attività svolte in apposite procedure operative di dettaglio.

Per facilitare l’adozione della presente policy, si suddivide logicamente il processo di IT Change Management nelle seguenti fasi, ognuna delle quali caratterizzata da specifici principi e linee guida:



*Figura 21 - Timeline del processo di Change Management*

### PROPOSTA

Rappresenta la fase iniziale del processo di IT Change Management. Tale processo infatti viene attivato in base a esigenze di modifica e/o adeguamento del sistema informativo gestito da Flowe.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le esigenze potrebbero essere le seguenti:

- cercare di raggiungere livelli richiesti di efficienza ed efficacia delle piattaforme e sistemi;

- rispondere ad esigenze di programmi, progetti o iniziative per il miglioramento dei servizi;
- rimuovere o trasferire un servizio esistente;
- implementare nuovi servizi che potrebbero avere un impatto rilevante sui clienti o su altri servizi;
- rispondere a richieste dalla Capogruppo;
- attuare iniziative a supporto del business;
- rispondere ad esigenze dei clienti;
- adeguare l'infrastruttura a requisiti normativi;
- risolvere un problema o un incidente;
- aggiornare sistemi operativi ed applicativi.

La fase di proposta sopra delineata deve portare alla traduzione delle esigenze sopra definite in requisiti sia funzionali (che rispondono puntualmente al soddisfacimento delle esigenze) che requisiti non funzionali (a corredo dei requisiti funzionali, come ad esempio aspetti relativi alla sicurezza delle informazioni) che dovranno essere oggetto di valutazione ed approvazione nelle successive fasi.

## VALUTAZIONE

I requisiti, definiti nella fase di proposta, devono essere esaminati e valutati dagli analisti funzionali di Flowe. Sulla base degli impatti operativi o di sicurezza, vengono coinvolte nel processo di valutazione anche delle figure a supporto degli analisti funzionali (e.g. IT Operation Security & Governance).

I parametri da considerare durante la fase di valutazione sono i seguenti:

- i tempi e i costi di implementazione dell'intervento proposto;
- l'eventuale impatto sulle funzionalità, le configurazioni in essere del sistema informativo, gli impatti normativi e sui requisiti di sicurezza già implementati.

Sulla base dei risultati dell'analisi della valutazione i requisiti definiti nella fase di proposta possono essere modificati o integrati.

## APPROVAZIONE E PIANIFICAZIONE

Finalizzati i requisiti funzionali e non funzionali, tutte le IT change devono essere tempestivamente approvate dal comitato "Release Planning", le cui funzioni non possono essere delegate a personale esterno a Flowe.

Il comitato "Release Planning" assicura un processo di comunicazione, finalizzato a rendere informato il personale dedicato alla IT change sull'esito della fase di approvazione.

La fase di pianificazione viene effettuata considerando i seguenti fattori:

- individuazione del personale delegato all'implementazione delle modifiche e degli aggiornamenti, compreso eventuale personale esterno (fornitori);
- tempi di intervento;
- garanzia che l'implementazione venga eseguita in modo da minimizzare l'impatto sul regolare svolgimento delle attività della Società.

## TEST

Le modifiche approvate e pianificate sono successivamente soggette ad una fase di test che ha l'obiettivo di:

- verificare la rispondenza ai requisiti funzionali e non funzionali;
- verificare il livello di integrazione con il sistema informativo;
- controllare formalmente che l'installazione non influisca negativamente sulle infrastrutture di networking e di sicurezza (nel caso di installazione di nuovi sistemi).

Tutti i test necessari a validare i punti sopra descritti devono essere svolti da personale segregato rispetto al personale addetto agli sviluppi.

## RILASCIO IN PRODUZIONE

Se le fasi di test si concludono positivamente, la IT change viene rilasciata sul sistema di produzione. In caso contrario, non è possibile effettuare il rilascio sul sistema di produzione.

Le operazioni di rilascio devono essere svolte da personale segregato rispetto al personale addetto agli sviluppi.

Prima di procedere all'esecuzione dell'intervento sui sistemi di produzione, il personale addetto al rilascio sui sistemi di produzione provvede a:

- preparare un piano di roll-back da utilizzare in caso di problematiche per riportare il sistema informativo nello stato precedente al rilascio;
- comunicare a tutte le parti interessate dell'imminente rilascio in esercizio della IT change.

## IT CHANGE IN EMERGENZA

In casi eccezionali e per i quali sono necessari interventi rapidi (ad esempio hotfix), per mitigare impatti dannosi sul sistema informativo e/o sui servizi erogati, deve essere possibile gestire IT change in emergenza.

Per queste ultime, gli IT Change Management Process Owner possono prevedere la deroga al processo standard, in linea con la necessità di snellire e velocizzare il processo di approvazione fornendo comunque le stesse garanzie previste dal processo standard, in termini di valutazione degli impatti sul sistema di produzione e mantenendo inalterate le funzionalità operative del sistema informativo.

## 6 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

### NORMATIVA INTERNA

---

- *Policy di ICT Change Management di Banca Mediolanum*

## **NORMATIVA ESTERNA**

---

- Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica, provvedimento della Banca d'Italia del 23 luglio 2019 e successivi aggiornamenti;
- GL EBA 2019/04: Orientamenti dell'ABE sulla gestione dei rischi relativi alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (Information and Communication Technology - ICT) e di sicurezza.