



tiscali:

La Sicurezza delle Informazioni e la Qualità: il punto di vista di Tiscali

“Sono convinto che la Sicurezza delle Informazioni sia un aspetto della Qualità perché anche la Qualità dipende dagli elementi fondanti della Sicurezza: Confidenzialità, Integrità, Disponibilità. È per me una soddisfazione constatare che le nuove norme ISO raccolgono questi principi sotto una struttura comune”.

Antonio Salis – Quality & Security Manager, Tiscali Italia S.p.A.

“L'avvio e lo sviluppo del sistema integrato è stato la chiave per una migliore governance, l'efficiamento dei servizi IT e le rapide risposte al Business”

Salvatore Pulvirenti – CIO, Tiscali Italia S.p.A.

Background

- Tiscali Italia S.p.A. (Borsa Italiana. Milan: TIS) è una delle principali società di telecomunicazioni in Italia e fornisce ai suoi clienti privati, SOHO e aziende, una vasta gamma di servizi: in particolare, accesso a Internet in modalità Ultra Broadband con tecnologia Wireless Fiber To The Home (WFTTH) e FIBRA, oltre a servizi VoIP, media e altri prodotti tecnologicamente

avanzati. Al 30 giugno 2016 Tiscali ha registrato un portafoglio clienti pari a circa 680 mila unità. Il web site di Tiscali è raggiungibile all'indirizzo www.tiscali.it

Esigenze

- Conformità con le normative
- Necessità di un solido sistema per la gestione delle Informazioni
- Miglioramento continuo dei processi aziendali in particolare IT

Benefici

- Miglioramento delle performance operative
- Integrazione e controllo di diversi sistemi di gestione
- Razionalizzazione delle risorse e delle documentazioni

Perché certificarsi

Nel 2000 Tiscali, attraverso l'acquisizione di World Online (ISP olandese), espanse la sua presenza nel mercato europeo entrando in 15 diversi Paesi europei. Nacque da questa nuova realtà la necessità di un solido sistema per la gestione delle Informazioni e la conseguente ricerca di una soluzione per supportare il business nel nuovo scenario. Nel 2001 si passò alla fase di progettazione e implementazione di una piattaforma di erogazione dei servizi IT (UNIT) comune a tutto il Gruppo, ma una successiva verifica attraverso il modello COBIT ne evidenziò criticità in termini di compliance: la priorità incentrata sul delivery dei servizi IT comportava come aspetto secondario la mancanza di attenzione verso organizzazione e processi. L'azienda ha così definito un piano per allinearsi agli standard, istituendo un team, guidato dal gruppo Qualità, perché venisse sviluppato un progetto di certificazione ISO 9001. La certificazione del sistema di Qualità è stato solo il punto di inizio: si è rapidamente compreso che il concetto Qualità per un'azienda come Tiscali è strettamente legato a quello di protezione delle informazioni ed è emersa la necessità di una seconda certificazione ISO /IEC 27001, incoraggiata dalla pubblicazione delle norme sulla privacy. Da qui la necessità di allinearsi ai requisiti della norma e soddisfarli in maniera sistematica. Il sistema è così diventato più articolato, inglobando aspetti legati alla Privacy e al Disaster Recovery e rendendoli parte integrante della gestione del business.

Implementazione

La necessità di integrare questi requisiti in modo sistematico trova un potente alleato nell'arrivo (2009) della PAS 99 che indica le linee guida per l'integrazione dei sistemi. Questa risponde all'idea che un sistema integrato in Tiscali avrebbe reso i processi enormemente più snelli e la gestione più efficiente. È stato attuato un sistema integrato di gestione orientato alla Qualità e Sicurezza dell'Informazione, guidato da analisi del rischio ed internal audits. La fase di implementazione ha rappresentato una grande sfida soprattutto nello spingere tutte le parti interessate a cambiare l'impostazione del proprio lavoro e lavorare più in condivisione che in una soluzione a silos. Gli aspetti più impegnativi sono stati il garantire l'impegno costante da parte di tutta l'azienda, trovare le risorse necessarie per risolvere le evidenze rilevate dai controlli, instaurare una cultura del cambiamento, oltre a quella del controllo. Grazie a un lavoro impegnativo e supportato da tutti i soggetti aziendali coinvolti è stata implementata la PAS 99, adeguando le strutture delle norme in atto a quella della PAS e il risultato è stato sorprendente. Sorprendente perché di lì a qualche anno, l'intuizione di Tiscali sarebbe stata messa a sistema: non più quindi duplicare gli sforzi ma mettere a fattor comune tutti gli elementi dei sistemi e anticipare quello che poi nel 2015 è stato pubblicato come Annex SL. Con la nuova ISO 9001 l'analisi di contesto si interfaccia con l'analisi del rischio in un intreccio di informazioni che non è altro che la condivisione di temi e l'osservazione dei diversi aspetti degli stessi fenomeni.

Benefici

La gestione integrata della governance, e quindi PAS 99, ha consentito un sostanziale miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle azioni aziendali, con un significativo aumento della qualità interna ed esterna. Questo modello ha portato un miglioramento della relazione tra Tiscali IT Services e il Business, razionalizzando la capacità produttiva dell'IT, focalizzandone le risorse sui progetti prioritari e migliorando le performance operative dei processi IT.

Next steps

Nella visione futura di Tiscali vi è un forte interesse sui temi del Cloud attraverso l'adeguamento agli schemi ISO 27017 e ISO 27018 con particolare attenzione al tema della Business Continuity per rafforzare la resilienza aziendale. *"Non è un caso che i più grandi cloud provider (Amazon, Google, Microsoft) abbiano queste certificazioni. Una volta implementati i sistemi di sicurezza sul cloud, ISO 22301 sarà il completamento di tutto, perché ISO 22301 è una certificazione sulle persone che devono essere in grado di fronteggiare la crisi: è la capacità del singolo che garantisce la continuità in ambito di Business Continuity. Proprio in questo ambito spetta alle persone fronteggiare la situazione di crisi e per essere in grado di farlo devono avere un'alta maturità su tutti i livelli, una comprensione approfondita degli schemi e dei processi aziendali che va oltre il semplice Recovery Plan".*

La Sicurezza delle
Informazioni e la
Qualità: il punto di
vista di Tiscali

bsi.

T: +39 02 6679091
marketing.italy@bsigroup.com
bsigroup.it



The BSI Assurance Mark is an effective marketing tool for you to promote your certification

The trademarks in this material (for example the BSI logo or the word "KITEMARK") are registered and unregistered trademarks owned by The British Standards Institution in [insert country] and certain other countries throughout the world.