

POLITICA PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI



1. Introduzione

Mangia's riconosce che le informazioni costituiscono un patrimonio essenziale per lo svolgimento delle proprie attività, per la tutela dei clienti, dei partner, dei collaboratori e di tutte le parti interessate, nonché per la continuità e l'affidabilità del proprio business.

Nell'ambito delle proprie attività - che includono l'organizzazione e la vendita di servizi turistici in qualità di tour operator e agenzia di viaggi, la gestione di infrastrutture e servizi per il settore turistico e la conduzione di strutture alberghiere - Mangia's tratta quotidianamente informazioni di natura commerciale, contrattuale, operativa, organizzativa, amministrativa, tecnologica e personale.

La presente Politica esprime l'impegno della Direzione a garantire che tali informazioni siano gestite in modo da assicurarne riservatezza, integrità e disponibilità, nella consapevolezza che, per un operatore del settore turistico, proteggere le informazioni significa anche proteggere la fiducia con cui clienti, viaggiatori e ospiti affidano ad Mangia's i propri progetti di viaggio, le proprie preferenze e i propri dati.

2. Finalità

La Politica per la Sicurezza delle Informazioni definisce i principi generali, gli indirizzi e gli impegni attraverso cui Mangia's governa la protezione delle informazioni e dei relativi asset, promuovendo un approccio strutturato, consapevole e orientato al miglioramento continuo.

Attraverso il proprio **Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni**, Mangia's intende:

- proteggere le informazioni da accessi non autorizzati, alterazioni, perdite, divulgazioni improprie o indisponibilità;
- assicurare la continuità e l'affidabilità dei processi e dei servizi aziendali;
- prevenire gli impatti negativi di incidenti informatici, organizzativi o operativi;
- tutelare i dati personali, le informazioni commerciali, le informazioni strategiche e il patrimonio informativo aziendale;

- rafforzare la fiducia di clienti, viaggiatori, ospiti, partner, committenti, fornitori e stakeholder;
- garantire il rispetto dei requisiti normativi, regolatori, contrattuali e organizzativi applicabili.

3. Campo di applicazione

La presente Politica si applica a tutte le attività, ai processi, alle persone, ai sistemi, agli strumenti e alle informazioni ricompresi nel campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni di Mangia's, riferito a:

“Erogazione di servizi turistici in qualità di tour operator e agenzia di viaggi. Gestione di infrastrutture e servizi destinati alle infrastrutture turistiche per conto terzi. Gestione di strutture alberghiere.”

La Politica si applica a tutto il personale, ai collaboratori, ai partner, ai fornitori e, per quanto di competenza, a tutti i soggetti che accedono alle informazioni o ai sistemi dell'organizzazione.

4. Principi guida

Mangia's fonda il proprio impegno per la sicurezza delle informazioni sui seguenti principi:

4.1 Centralità del cliente e tutela della fiducia

La protezione delle informazioni rappresenta per Mangia's un elemento essenziale della qualità del servizio offerto. Nel settore del turismo, ogni prenotazione, ogni richiesta, ogni preferenza espressa dal cliente e ogni informazione condivisa in vista di un viaggio o di un soggiorno costituiscono un atto di fiducia che l'organizzazione si impegna a tutelare con la massima attenzione. Mangia's considera pertanto la sicurezza delle informazioni parte integrante dell'esperienza del cliente e della propria promessa di affidabilità, cura e responsabilità.

4.2 Protezione del patrimonio informativo

Tutte le informazioni trattate dall'organizzazione, indipendentemente dalla forma in cui sono conservate o trasmesse, devono essere protette in modo proporzionato al loro valore, alla loro sensibilità, alla loro criticità e ai rischi associati.

4.3 Approccio basato sul rischio

Mangia's adotta un approccio sistematico di valutazione e trattamento dei rischi, volto a individuare le minacce che possono compromettere la sicurezza delle informazioni e ad attuare misure organizzative, fisiche e tecnologiche adeguate.

4.4 Sicurezza per tutto il ciclo di vita dell'informazione

La sicurezza delle informazioni è garantita lungo l'intero ciclo di vita delle stesse, dalla creazione o acquisizione, alla registrazione, consultazione, utilizzo, condivisione, conservazione, archiviazione e cancellazione o distruzione.

4.5 Necessità di conoscenza e autorizzazione

L'accesso alle informazioni deve essere consentito esclusivamente ai soggetti autorizzati, nei limiti delle effettive necessità operative e delle responsabilità assegnate.

4.6 Responsabilità diffusa e consapevolezza

La sicurezza delle informazioni non è esclusivamente un tema tecnico, ma un dovere organizzativo diffuso. Tutti coloro che operano per conto di Mangia's sono chiamati a contribuire attivamente alla protezione delle informazioni trattate.

4.7 Continuità e resilienza

Mangia's considera essenziale assicurare la disponibilità delle informazioni e dei servizi critici, in particolare nei processi di prenotazione, gestione delle strutture, assistenza e rapporto con il cliente, anche in presenza di eventi avversi, incidenti o situazioni emergenziali.

4.8 Conformità e miglioramento continuo

Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni è mantenuto, monitorato e migliorato in modo continuo, al fine di assicurare coerenza con il contesto aziendale, con l'evoluzione delle minacce e con i requisiti normativi e contrattuali applicabili.

5. Impegni dell'organizzazione

Per dare attuazione alla presente Politica, Mangia's si impegna a:

- definire, attuare, mantenere e migliorare un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022;
- identificare e proteggere le informazioni rilevanti per il business, incluse le informazioni relative a clienti, viaggiatori, ospiti, partner, fornitori, committenti e personale;
- classificare le informazioni e adottare misure di protezione coerenti con la loro natura e criticità;
- proteggere in modo particolare le informazioni commerciali, i dati personali, le informazioni di profilazione della clientela, le informazioni strategiche di sviluppo e le informazioni confidenziali di natura organizzativa, economica o negoziale;
- garantire adeguati controlli sugli accessi fisici e logici, sui sistemi informativi, sui dispositivi e sui flussi documentali;
- promuovere un uso corretto e sicuro degli strumenti digitali, dei sistemi di comunicazione e delle piattaforme informative;
- prevenire, rilevare, gestire e analizzare incidenti, anomalie ed eventi che possano compromettere la sicurezza delle informazioni;
- presidiare i rischi derivanti da fornitori, partner, outsourcing e terze parti che trattano informazioni o erogano servizi rilevanti;
- assicurare adeguati livelli di formazione, sensibilizzazione e consapevolezza del personale;
- adottare misure idonee a sostenere la continuità operativa e la resilienza dei servizi e dei processi essenziali;
- rispettare gli obblighi normativi, regolatori e contrattuali applicabili, con particolare riferimento alla protezione dei dati personali e alla sicurezza delle informazioni.

6. Focus distintivi per Mangia's

Mangia's considera particolarmente rilevanti, nell'ambito del proprio impegno per la sicurezza delle informazioni, i seguenti ambiti:

- la protezione dei dati e delle informazioni dei clienti, dei viaggiatori e degli ospiti, la cui fiducia costituisce un elemento centrale del rapporto con l'organizzazione;

- la tutela delle informazioni commerciali e delle conoscenze relative alle preferenze e alle esigenze della clientela, quale patrimonio strategico da proteggere con particolare attenzione;
- la riservatezza delle informazioni inerenti a trattative, partnership, sviluppo del business, acquisizione o gestione di nuove strutture e iniziative strategiche;
- la disponibilità e l'affidabilità delle informazioni e dei sistemi a supporto della prenotazione, della comunicazione, dell'assistenza e della gestione delle strutture;
- la sicurezza dei flussi informativi che coinvolgono clienti, partner, fornitori, committenti e terze parti;
- la capacità di operare in modo resiliente anche in contesti caratterizzati da stagionalità, elevati volumi operativi o dipendenza da servizi digitali e infrastrutture esterne.
- la tutela della fiducia che i clienti ripongono nell'organizzazione quando affidano ad Mangia's i propri dati, le proprie preferenze, le proprie esigenze di viaggio e le informazioni necessarie alla fruizione dei servizi turistici e alberghieri;

Per Mangia's, la sicurezza delle informazioni non si esaurisce nella protezione tecnica dei dati, ma contribuisce in modo concreto alla qualità della relazione con il cliente, alla continuità del servizio e alla possibilità di offrire esperienze di viaggio e di soggiorno affidabili, sicure e coerenti con le aspettative del mercato.

7. Ruoli e responsabilità

La Direzione assicura il proprio sostegno alla presente Politica, promuove la cultura della sicurezza delle informazioni e mette a disposizione, nei limiti dell'organizzazione e delle esigenze aziendali, le risorse necessarie per l'attuazione e il miglioramento del SGSI.

no

Le funzioni aziendali competenti, i responsabili dei processi, i proprietari delle informazioni e tutti i soggetti autorizzati al trattamento delle informazioni sono tenuti, per quanto di rispettiva competenza, a:

- applicare le regole del SGSI e i documenti correlati;
- proteggere le informazioni e gli strumenti affidati;
- segnalare tempestivamente eventi, anomalie, vulnerabilità o incidenti;

- contribuire al miglioramento del sistema di gestione.

8. Comunicazione, attuazione e riesame

La presente Politica è comunicata all'interno dell'organizzazione, resa disponibile alle parti interessate rilevanti e costituisce riferimento per la definizione delle regole, delle procedure e dei controlli del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni.

La Politica è riesaminata periodicamente, e comunque in occasione di cambiamenti significativi del contesto, dell'organizzazione, delle attività, dei rischi o dei requisiti applicabili, al fine di verificarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

9. Impegno finale

Mangia's considera la sicurezza delle informazioni non solo un requisito di conformità, ma un elemento distintivo del proprio modo di operare e un impegno concreto verso clienti, viaggiatori, ospiti, partner e stakeholder.

In un settore in cui ogni esperienza nasce da una relazione di fiducia, proteggere le informazioni significa proteggere anche la serenità con cui un cliente sceglie, prenota, viaggia e soggiorna. Significa garantire attenzione, affidabilità e continuità in ogni fase del rapporto, dalla richiesta iniziale all'erogazione del servizio.

Per Mangia's, la sicurezza delle informazioni è parte dell'ospitalità, della qualità del servizio e del rispetto dovuto a ogni cliente. Proteggere i dati significa proteggere la fiducia con cui ogni persona sceglie di affidare all'organizzazione il proprio tempo, le proprie preferenze e la propria esperienza di viaggio.

PALERMO, 12/05/2025

L'amministratore

Marcello Mangia
Presidente & CEO