

# Gestire la continuità operativa in condizioni di emergenza

#noinonci fermiamo #nevergiveup .

N .

# Gestire la continuità operativa

## Indicazioni

Nel contesto attuale, garantire la continuità operativa è un obiettivo prioritario che ci coinvolge perché è interesse di tutti impegnarsi in modo che, anche i nostri clienti e i nostri fornitori, possano continuare a svolgere le proprie attività nel miglior modo possibile.

Agire in modo efficace e veloce può risultare determinante per un'azienda. Molte grandi organizzazioni e realtà industriali si sono dotate in questi anni di **Piani di Business Continuity**; esistono standard internazionali che definiscono linee guida per la loro implementazione, il più noto è la norma ISO 22301:2019.

Per chi si trova a dover affrontare questa crisi senza aver preventivamente pianificato come procedere, può essere utile avere qualche consiglio e qualche strumento per affrontare al meglio la situazione.

Nel seguito proponiamo uno schema generale su come impostare un Piano di Continuità Operativa. Siamo a disposizione per una pratica applicazione di quanto esposto.

Contattare:

Ing. Marco Buldrini

[m.buldrini@niering.it](mailto:m.buldrini@niering.it)



# Piano di Business Continuity

Alcune indicazioni per predisporre un piano .

Azioni preliminari

## 1) Individuare il Team per la gestione della crisi

- ✓ Numero limitato di persone
- ✓ Funzioni chiave che coprono tutte le attività aziendali
- ✓ Un segretario
- ✓ Modalità di comunicazione (fra i membri del team)

## 2) Individuare un centro operativo (se necessario)

- ✓ Area sicura
- ✓ Accesso per tutti i membri
- ✓ Disponibilità di tutte le informazioni
- ✓ Disponibilità di sistemi di comunicazione

## 3) Comunicazioni

- ✓ Definire le modalità di comunicazione verso l'interno e l'esterno dell'organizzazione
- ✓ Ogni canale / tipologia di comunicazione deve essere: univoco, autorevole, chiaro
- ✓ Stabilire una periodicità fissata per gli aggiornamenti
- ✓ Definire un referente aziendale per rispondere alle domande/dubbi delle persone



## 4) Eseguire una BIA (business impact analysis)

- ✓ Individuare i servizi/produzioni essenziali
- ✓ Individuare processi / risorse necessarie per l'erogazione dei servizi/produzioni essenziali
- ✓ Valutare impatti sulla gestione amministrativa e finanziaria (Impatti sul flusso di cassa, Pagamento dei salari, Pagamento delle fatture, Riscossione delle entrate, ...)
- ✓ Valutare impatti sulla Security (Impatti sulla vulnerabilità rispetto alla sicurezza fisica - es. accesso a siti/edifici- Impatti sulla vulnerabilità rispetto alla sicurezza dei dati)

## 5) Individuare le azioni mitigative

Le azioni da porre in essere possono riguardare:

- ✓ Modalità di attivazione del piano
- ✓ Trasferimento di attività in altre sedi
- ✓ Ricollocazione di risorse, Ridefinizione di ruoli/funzioni
- ✓ Implementazione di modalità operative alternative
- ✓ Accordi con fornitori/clienti/concorrenti

# Piano di Business Continuity

Alcune indicazioni per predisporre un piano .

L'esecuzione di una BIA e la definizione delle Azioni Mitigative può essere condotta secondo lo schema seguente e tenendo conto delle domande/indicazioni riportate di seguito per ciascuno degli elementi chiave.

Il piano di BC deve essere in grado di fronteggiare lo scenario peggiore quindi le condizioni più gravi (in termini di effetti sul business) possibili.

	Scenario peggiore		Elementi chiave per la fornitura del servizio / prodotto					
	massima durata di interruzione sostenibile	minimo livello di servizio accettabile	PERSONE	ATREZZATURE / MATERIALI / INFRA STRUTTURE	SERVIZI GENERALI	FORNITORI	CLIENTI	PROFILO
Servizio/prodotto 1								
Servizio/prodotto 2								
Servizio/prodotto 3								
Servizio/prodotto ...								

1

2

3

4

5

6

# Piano di Business Continuity

Alcune indicazioni per predisporre un piano .

1

PERSONE	
EC	Di quale personale avete bisogno per svolgere le vostre funzioni chiave?
AM	E' possibile contattare il personale fuori orario?
AM	Il vostro personale potrebbe avere capacità extra per aiutare a far fronte a un caso di emergenza?
EC	Quali competenze / livello di competenza è richiesto per svolgere le funzioni chiave?
AM	Il personale può essere addestrato in altri ruoli?
AM	In caso di emergenza, altri membri del personale possono svolgere altri ruoli non specialistici?
EC	Qual è il livello minimo di personale con cui potreste fornire un qualche tipo di servizio?
AM	Qual è il livello minimo di personale richiesto per continuare a svolgere le funzioni chiave a un livello accettabile?
AM	Quali misure potrebbero essere adottate per ridurre al minimo l'impatto della carenza di personale?
ATTREZZATURE / MATERIALI / INFRASTRUTTURE	
EC	In quali luoghi operano le funzioni chiave della vostra organizzazione? (Sede principale, locali alternativi)
AM	È possibile operare da più di una sede?
AM	È possibile trasferire le operazioni in caso di perdita di un sito o se l'accesso al sito è impedito?
EC	Quali strutture sono essenziali per svolgere le vostre attività chiave?
AM	Le vostre strutture sono multifunzionali?
AM	Sono disponibili strutture alternative in caso di emergenza?
EC	Quali attrezzature / risorse sono necessarie per svolgere le vostre attività chiave?
AM	È possibile acquistare attrezzature/risorse alternative in caso di incidente/interruzione?
AM	Le attrezzature chiave possono essere replicate o esistono procedure manuali?

2

N

EC: Elementi chiave per la consegna del servizio/prodotto  
AM: Indicazioni per implementare le Azioni di Mitigazione

# Piano di Business Continuity

Alcune indicazioni per predisporre un piano .

3

## SERVIZI GENERALI

- EC IT: Che cosa è essenziale per svolgere le vostre attività chiave?
- AM I dati vengono sottoposti a backup e i backup sono tenuti fuori sede?
- AM Avete predisposto un sistema di disaster recovery?
- EC Quale documentazione / registrazioni sono essenziali per svolgere le vostre attività chiave e come vengono memorizzate?
- AM La documentazione essenziale è conservata in modo sicuro (ad es. a prova di incendio, backup)?
- AM Tenete copie della documentazione essenziale altrove?
- EC Sistemi e comunicazioni: Quali sistemi e mezzi di comunicazione sono necessari per svolgere le vostre attività chiave?
- AM Sistemi e comunicazioni: I vostri sistemi sono flessibili?
- AM Quali mezzi di comunicazione alternativi esistono?
- EC Servizi Amministrativi e Finanziari: Quali servizi / dotazioni minime sono necessarie per garantire lo svolgimento delle attività chiave?
- AM E' possibile effettuare e ricevere pagamenti in caso di indisponibilità della sede?
- AM Quali azioni possono essere adottate per far fronte a ritardi/mancati pagamenti?
- EC Security: Quali asset e quali dati/sistemi IT necessari per lo svolgimento delle attività chiave sono vulnerabili a seguito dell'emergenza?
- AM Security: Quali azioni possono essere adottate per garantire il livello minimo di sicurezza degli asset critici?

4

## FORNITORI

- EC Avete accordi reciproci con altre organizzazioni che vi vincola in caso di emergenza?
- AM Avete accordi con altre organizzazioni per quanto riguarda il personale, l'uso delle strutture in caso di emergenza?
- EC Chi sono i vostri fornitori prioritari e da cui dipendete per svolgere le vostre funzioni chiave?
- AM Conoscete fornitori alternativi idonei?
- AM È possibile contattare i principali fornitori in caso di emergenza?
- AM I vostri fornitori hanno piani di emergenza in essere?

N

EC: Elementi chiave per la consegna del servizio/prodotto  
AM: Indicazioni per implementare le Azioni di Mitigazione

# Piano di Business Continuity

Alcune indicazioni per predisporre un piano .

5

CLIENTI	
EC	Chi sono i vostri principali clienti, sono esterni o interni?
AM	Come comunicare ai vostri clienti gli effetti dell'emergenza?
EC	Ci sono vincoli contrattuali che hanno effetti in caso di emergenza?
AM	Quali azioni è necessario adottare per limitare effetti di vincoli contrattuali
EC	Siete fornitori critici, svolgete un servizio chiave per i vostri clienti?
AM	Esistono accordi per il coordinamento in caso di emergenza?
AM	Quali priorità dare alle consegne dei vostri clienti?

6

PROFILO	
EC	Chi sono i vostri principali interlocutori?
AM	Come ridurre i possibili danni alla reputazione della vostra organizzazione?
AM	Come si possono fornire informazioni al personale e alle parti interessate in caso di emergenza (ad esempio, un comunicato stampa)?
EC	Aspetti legali: Quali sono i vostri requisiti legali, statutari e normativi?
AM	Quali azioni è necessario adottare per assicurare la conformità legislativa in caso di emergenza? (es. D.Lgs. 81/08)
EC	Quali gruppi vulnerabili potrebbero essere interessati se la vostra organizzazione non riesce a svolgere le funzioni chiave?
AM	Come potrebbero essere contattati / assistiti i gruppi vulnerabili in caso di emergenza?

N

EC: Elementi chiave per la consegna del servizio/prodotto  
AM: Indicazioni per implementare le Azioni di Mitigazione

**N I E R**

**niering.it**

**SEDE CENTRALE BOLOGNA.**

Via Clodoveo Bonazzi, 2  
40013 Castel Maggiore (BO)  
Tel. 051 0391000  
Fax. 051 5880758

**SEDE OPERATIVA MILANO.**

Viale Tunisia, 50  
20124 Milano (MI)  
Tel. 02 48015228  
Fax. 02 48024874

**SEDE OPERATIVA NAPOLI.**

Centro Direzionale Isola E/7  
Via Domenico Ausilio  
80143 Napoli (NA)  
Tel. 081 18460213