

Verifica successiva concernente l'attuazione di raccomandazioni importanti

Skyguide

L'essenziale in breve

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha verificato l'attuazione delle raccomandazioni di particolare rilevanza da parte di Skyguide. Il CDF ha esaminato tre delle cinque raccomandazioni emesse al momento della verifica del progetto «Virtual Center» condotta nel 2019¹, in quanto le altre due sono già state attuate.

Nella verifica precedente, il CDF raccomandava a Skyguide di realizzare un piano di misure volto a rafforzare l'efficacia della comunicazione del programma e a facilitare la gestione del cambiamento (raccomandazione n. 2). Il piano doveva comprendere ad esempio la misurazione regolare dell'evoluzione del fattore umano e dell'efficacia della comunicazione all'interno del programma. L'analisi delle parti coinvolte interne al programma doveva inoltre essere approfondita e documentata. Infine, i canali dedicati ai feedback dovevano essere adattati al fine di facilitare una comunicazione bidirezionale specifica per il programma.

Il CDF raccomandava inoltre a Skyguide di esaminare i processi relativi ai flussi di lavoro interni e la collaborazione con i fornitori esterni responsabili del funzionamento della piattaforma virtuale (raccomandazione n. 4). Tale analisi doveva essere condotta nella seconda fase del programma «Virtual Center» (VCT2). L'obiettivo era individuare i punti controversi e le inefficienze nonché attuare misure di miglioramento.

Infine, il CDF raccomandava a Skyguide di introdurre uno strumento per la registrazione automatica delle modifiche che gli utenti titolari di diritti privilegiati (amministratori) apportano direttamente ai sistemi produttivi. Tali registrazioni dovevano essere controllate periodicamente dai responsabili del funzionamento a livello informatico di Skyguide (raccomandazione n. 5).

La presente verifica giunge alla conclusione che le prime due raccomandazioni sono state attuate, mentre la terza rimane in sospeso.

Le misure di comunicazione sono state attuate ma devono essere prorogate

Le misure relative alla comunicazione attuate da Skyguide sono appropriate e hanno permesso di individuare le possibilità concrete di miglioramento. L'analisi delle parti coinvolte ha permesso di identificare e utilizzare i canali di comunicazione più efficaci. Skyguide ha fatto notevoli progressi nell'intensificazione della comunicazione all'interno dell'azienda e del programma «Virtual Center».

Tuttavia, il CDF ritiene importante proseguire tale azione e delegare una parte delle misure a un'azienda esterna al fine di ottenere un parere il più oggettivo possibile.

La raccomandazione n. 2 è stata attuata.

¹ Il rapporto di verifica 19120 è disponibile sul sito Internet del CDF (www.cdf.admin.ch).

Nonostante siano stati affrontati i problemi relativi a controversie e inefficienze, sono necessari ulteriori sforzi

I problemi relativi a controversie e inefficienze sono stati oggetto di discussione in seno al programma. Sono stati compiuti numerosi sforzi e sono state messe in atto diverse misure. Le riunioni a cadenza settimanale e mensile permettono un contatto regolare con i fornitori di servizi esterni, garantendo così una risoluzione tempestiva dei potenziali problemi. I fornitori esterni sono fiduciosi e ritengono che il rapporto con Skyguide sia migliorato.

L'azienda ha compiuto progressi importanti in tale ambito. Tuttavia, è importante persistere negli sforzi. È necessario continuare a tenere sotto controllo le interazioni tra Skyguide e i fornitori di servizi esterni al fine di evitare l'insorgere di nuovi problemi, soprattutto nel caso in cui l'intero ambiente virtuale (regolamentato e non regolamentato) venga delegato ai fornitori di servizi esterni.

La raccomandazione n. 4 è stata attuata.

Sono state prese misure importanti che non sono ancora state attuate completamente

Skyguide ha avviato l'attuazione della raccomandazione con i tre pilastri (il centro di ciberdifesa, la revisione della qualità degli interventi e i test), per la cui realizzazione sono stati necessari numerosi sforzi. L'integrazione di tutte le componenti nel centro di ciberdifesa e il monitoraggio dei cambiamenti sono ben avviati ma il lavoro non è ancora concluso. È importante che le modifiche apportate ai sistemi siano correlate con gli interventi e riviste dai responsabili dell'esercizio IT di Skyguide. Il controllo della qualità degli interventi deve essere integrato nel processo WAC (Work on ATM, AIM, CNS e Infrastructure Equipment), onde evitare una possibile dimenticanza. Resta ancora molto da fare in termini di integrazione degli interventi ripetitivi nello strumento di gestione della continuità dei servizi informatici («IT Service Continuity Management», ITSCM). I test, invece, sono già stati integrati nel processo WAC.

Skyguide ha compiuto progressi nella registrazione automatica delle modifiche che gli utenti titolari di diritti privilegiati (amministratori) apportano direttamente ai sistemi produttivi. Lo stesso vale per la revisione di tali registrazioni effettuata dai responsabili dell'esercizio IT di Skyguide. Tuttavia, tali progressi non permettono al CDF di valutare se la raccomandazione sia stata pienamente attuata.

La raccomandazione n. 5 rimane quindi in sospeso.

Testo originale in francese