

Verifica della gestione della continuità operativa nel settore di prestazioni Esercizio Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione

L'essenziale in breve

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha svolto una verifica per accertare se il settore di prestazioni Esercizio dell'Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione (UFIT) è in grado di garantire, in situazioni di crisi di considerevole portata, le attività principali dei propri clienti secondo quanto stabilito nei relativi accordi contrattuali. Nel complesso le misure adottate dal settore Esercizio e dall'UFIT in situazioni di crisi hanno incontrato l'approvazione del CDF. Strumenti, processi e documenti permettono di ristabilire in modo sistematico e controllato la normale operatività dopo un incidente.

Dopo due gravi incidenti verificatisi nel 2011 e nel 2013, la direzione dell'UFIT ha istituito il (Business Continuity Management (BCM) a livello di Ufficio, tracciandone la politica e la strategia. Sono stati categorizzati i possibili scenari di incidenti ed è stata definita l'organizzazione in situazioni di crisi. In tal modo il settore Esercizio dispone di condizioni quadro all'interno delle quali occorre definire misure preventive. Il settore oggetto di verifica lavora in modo orientato ai servizi e si attiene all'ITIL¹. In quest'ottica la reazione agli incidenti e il ripristino della normale operatività vengono regolati sulla base dell'IT Service Continuity Management (ITSCM). Nel contesto generale del BCM dell'UFIT, l'ITSCM è parte integrante del piano di continuità aziendale (Business Continuity Planning, BCP). Se un incidente (Incident) non può essere risolto all'interno di un unico settore specialistico diventa Major Incident (MI). Il manager MI responsabile assume il coordinamento e la supervisione delle attività di risoluzione dell'incidente finché la situazione critica non rientra. In caso di ulteriori difficoltà viene introdotta una task force, incaricata di far intervenire specialisti a livello trasversale per risolvere il problema. In entrambi i casi l'UFIT, in qualità di Ufficio, continua a essere normalmente operativo. Se anche la suddetta task force non è in grado di trovare una soluzione tempestiva al problema, il direttore dell'UFIT o il suo sostituto dichiareranno lo stato di crisi del BCM.

Le liste di controllo e i processi non sono ancora completi, ma sono state fissate delle scadenze entro le quali concludere i lavori. Il CDF ravvisa un potenziale di miglioramento nella completezza degli scenari oggetto dei test. Nel mese di maggio 2016, i quadri dell'UFIT hanno partecipato a una simulazione durante un workshop. Ma manca una pianificazione pluriennale di ulteriori test che permetta di coprire a rotazione e nel medio termine tutti i settori. Il CDF ha formulato una raccomandazione in questo senso.

Testo originale in tedesco

¹ L'IT Infrastructure Library è un insieme di linee guida che raccoglie processi, funzioni e ruoli predefiniti e standardizzati, basati sull'organizzazione prototipica dell'infrastruttura IT di medie e grandi imprese.