

# Verifica del Service Continuity Management

## Direzione delle risorse

### L'essenziale in breve

---

La Direzione delle risorse (DR) è responsabile della garanzia e della gestione delle risorse nel Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE). Le prestazioni di servizio necessarie al Dipartimento e alle rappresentanze svizzere all'estero vengono fornite soprattutto attraverso la divisione Informatica DFAE, che dispone di circa 100 collaboratori. Da anni i costi della divisione sono rimasti costanti e ammontano a circa 50 milioni di franchi all'anno; nel 2019 erano pari a 49 milioni, 37 dei quali per l'esercizio e 12 per progetti. Vengono gestite circa 70 applicazioni specifiche per approssimativamente 5050 utenti, 1850 dei quali in Svizzera e 3200 all'estero, distribuiti in 165 sedi.

La verifica era finalizzata a indicare se, in caso di guasti, la divisione Informatica DFAE fosse in grado di assicurare le attività principali conformemente agli accordi contrattuali conclusi con i propri clienti. La divisione ha ricevuto un giudizio positivo dai beneficiari delle sue prestazioni. Tuttavia, in base agli standard rilevanti non ha ancora raggiunto il grado di maturità atteso da un IT Service Continuity Management (ITSCM).

#### **La divisione Informatica DFAE svolge il proprio mandato con soddisfazione degli utenti**

In passato, la divisione si è sempre dimostrata capace di affrontare i guasti in tempo utile. Grazie alla centralizzazione delle risorse e alla forte integrazione con i beneficiari della prestazione, i canali di comunicazione sono brevi e diretti. Nel DFAE si attribuisce una grande importanza alla comunicazione e alla collaborazione. I sondaggi ricorrenti sulla soddisfazione svolti presso i beneficiari delle prestazioni mostrano che il lavoro della divisione Informatica DFAE viene apprezzato e valutato positivamente.

#### **Gli elementi importanti di un ITSCM sono presenti, ma con lacune**

La divisione Informatica DFAE necessita di lavori preliminari di base sul versante operativo, per quanto riguarda la gestione della continuità delle attività (Business Continuity Management – BCM). Il DFAE dispone da metà 2017 di una direttiva in materia. Tuttavia essa non è ancora stata attuata in modo da permettere alla divisione di trovarvi tutti i requisiti necessari con la dovuta precisione. Pertanto, il CDF raccomanda alla Segreteria generale del DFAE di esplicitare il mandato finalizzato alla creazione della BCM.

Dal punto di vista operativo, gli elementi fondamentali dell'ITSCM sono presenti. Mancano però componenti importanti. Ad esempio non esiste una panoramica degli scenari di guasto effettivi e possibili corredata da un'analisi di impatto sistematica (Business Impact Analysis – BIA). Manca anche la relativa documentazione che mostri gli elementi esistenti dell'ITSCM e quelli ancora da realizzare. Per il pertinente progetto sono stati effettuati soltanto dei lavori di avvio preliminari.

Il CDF raccomanda alla DR / Informatica DFAE di sviluppare in modo mirato e pragmatico l'ITSCM sulla base dei requisiti e dei parametri da convenire con le istanze superiori e con i clienti.

**Testo originale in tedesco**