Camera di Commercio di LUCCA

“Continuità operativa” - C.A.D. Art. 50 bis

Piano di Continuità Operativa ICT

Versione Documento	V1.0
Data emissione	
Redatto da :	Claudio Mori
Verificato da :	
Approvato da :	
Autorizzato da :	

Con la collaborazione di :

"InfoCamere"
Società Consortile di Informatica delle Camere di Commercio Italiane per azioni

1. Storia delle modifiche apportate....4

2. Generalità....5

2.1 Premessa....5

2.1.1 Introduzione....5

2.1.2 Obiettivo del Piano di Continuità Operativa ICT....5

2.2 Scopo....6

2.3 Validità....6

2.4 Strategie....6

2.4.1 Gestione delle reperibilità....7

2.4.2 Formazione....7

2.5 Testing....7

2.5.1 Gestione ed aggiornamento del Piano di Continuità Operativa....7

3. Posizionamento del presente documento....8

3.1 Il percorso dello Studio di fattibilità Tecnica ex comma 4, art. 50-bis del CAD....8

3.2 Il parere di AgID....8

3.3 Variazione eventuale nel numero dei servizi e relative criticità....10

3.4 Definizioni....10

4. Siti nel Piano....13

5. Elenco Servizi....14

6. Piano di Continuità Operativa....19

6.1 Fase di reazione all'emergenza....19

6.1.1 Analizzare le criticità e dichiarare lo stato di crisi....19

6.1.2 Attivare il Centro di Controllo....20

6.1.3 Convocare il Comitato di Crisi....20

6.1.4 Informare il Consiglio Camerale e la Giunta della crisi in atto....20

6.1.5 Mettere in atto le misure di sicurezza per garantire l'accesso ai siti primario e/o secondario....20

6.1.6 Ordinare l'evacuazione del sito primario e verificare l'accessibilità del sito secondario....20

6.1.7 Valutare l'accessibilità ai sistemi e alle apparecchiature necessarie a garantire i servizi IT....21

6.1.8 Raccogliere tutti gli elementi necessari ad individuare il piano di soluzione della crisi....21

6.1.9 Valutare gli impatti sulle risorse infrastrutturali, economiche, umane e legali....21

6.1.10 Definire la soluzione da adottare....21
6.1.11 Attivare le comunicazioni interne ed esterne relative....22

6.2 Gestione dell'emergenza....22

6.2.1 Convocazione delle persone tecniche necessarie, eventuale trasferimento nel sito secondario....22
6.2.2 Comunicare ai fornitori la situazione di crisi e la necessità di dare supporto alla attivazione del sito....23
6.2.3 Attivazione del piano di Disaster Recovery Tecnologico, solo in caso di attivazione sito secondario....23
6.2.4 Eseguire il piano di DR (solo in caso di attivazione sito secondario) ed informare il Comitato di Crisi....23

6.3 Chiusura dell'emergenza....23

6.3.1 Comunicazione interna di chiusura della crisi con indicazione dei limiti imposti dalla situazione di crisi....24
6.3.2 Predisporre eventuale piano per il ripristino completo delle funzionalità....25
6.3.3 Comunicazione esterna chiusura crisi....25

7. Teams, Positions e Risorse....26

7.1 Comitato di crisi....26

7.2 Retrosportello....26

7.3 Sportello....27

7.4 Team operativo di Disaster Recovery....28

7.5 Ufficio Stampa....28

8. Fornitori....29

9. Riferimenti....30

1. Storia delle modifiche apportate

Copia del piano di continuità sarà approvata, con cadenza almeno biennale, dal Comitato di Crisi.

Per rendere più rapido il ciclo di revisione del documento a fronte di variazioni secondarie (quali ad es. l'aggiornamento dei riferimenti) e non di processo, l'approvazione sarà limitata al Responsabile della Continuità Operativa.

Versione:	na	Data Versione:	gg / mm / aaaa
Descr. modifiche:	Non Applicabile		
Motivazioni :	Non Applicabile		

Versione:	na	Data Versione:	gg / mm / aaaa
Descr. modifiche:	Non Applicabile		
Motivazioni :	Non Applicabile		

2. Generalità

2.1 Premessa

2.1.1 Introduzione

La continuità dei sistemi informativi rappresenta per le pubbliche amministrazioni, nell'ambito delle politiche generali per la continuità operativa dell'ente, un aspetto necessario all'erogazione dei servizi a cittadini e imprese e diviene uno strumento utile per assicurare la continuità dei servizi e garantire il corretto svolgimento della vita nel Paese.

Al riguardo e più in particolare l'articolo 50-bis del CAD aggiornato (che attiene alla "Continuità operativa") delinea gli obblighi, gli adempimenti e i compiti che spettano alle Pubbliche Amministrazioni, a Agenzia per l'Italia e al Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, ai fini dell'attuazione della continuità operativa:

1) In relazione ai nuovi scenari di rischio, alla crescente complessità dell'attività istituzionale caratterizzata da un intenso utilizzo della tecnologia dell'informazione, le PP.AA.. predispongono i piani di emergenza in grado di assicurare la continuità delle operazioni per il servizio e il ritorno alla normale operatività.

2) Il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione assicura l'omogeneità delle soluzioni di continuità operativa definite dalle diverse Amministrazioni e ne informa con cadenza almeno annuale il Parlamento.

3) A tali fini, le pubbliche amministrazioni definiscono:

   a) il Piano di Continuità Operativa, che fissa gli obiettivi e i principi da perseguire, descrive le procedure per la gestione della continuità operativa, anche affidate a soggetti esterni. Il piano tiene conto delle potenziali criticità relative a risorse umane, strutturali, tecnologiche e contiene idonee misure preventive. Le amministrazioni pubbliche verificano la funzionalità del piano di continuità operativa con cadenza biennale;

   b) il Piano di Disaster Recovery, che costituisce parte integrante di quello di continuità operativa di cui alla lettera a) e stabilisce le misure tecniche e organizzative per garantire il funzionamento dei centri di elaborazione dati e delle procedure informatiche rilevanti in siti alternativi a quelli di produzione.

   Agenzia per l'Italia, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, definisce le linee guida per le soluzioni tecniche idonee a garantire la salvaguardia dei dati e delle applicazioni informatiche, verifica annualmente il costante aggiornamento dei piani di Disaster Recovery delle amministrazioni interessate e ne informa annualmente il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione.

4) I piani di cui al comma 3 sono adottati da ciascuna amministrazione sulla base di appositi e dettagliati studi di fattibilità tecnica; su tali studi è obbligatoriamente acquisito il parere di Agenzia per l'Italia.

2.1.2 Obiettivo del Piano di Continuità Operativa ICT

Il presente Piano di Continuità Operativa (in seguito PCO) descrive le modalità di intervento a fronte di emergenze ed eventi critici, intendendosi come tali eventi anomali eccezionali di cui più sotto si riporta la descrizione. Gli eventi anomali che coinvolgono i servizi forniti dalla Camera possono avere cause interne o esterne, possono inoltre esser correlati a servizi gestiti in totale autonomia dalla Camera di Commercio o a servizi di fornitori esterni alla Camera di Commercio.

Il presente PCO provvede ad elencare:

- le modalità operative previste dai contratti con i fornitori esterni per la soluzione di eventi anomali di loro competenza
- l'organizzazione e modalità di intervento della Camera di Commercio per la gestione di eventi anomali di specifica competenza della Camera di Commercio stessa.

2.2 Scopo

Scopo del presente documento è descrivere le modalità di attivazione, le responsabilità ed i contatti relativi al Processo di Gestione delle Emergenze e dello Stato di Crisi della Camera Commercio di LUCCA.

La prima versione del documento è stata approvata nel Comitato di Crisi del 30-11-2015, e sarà rivista più volte per far fronte alle variazioni organizzative che occorreranno nel corso del tempo.

A partire da questa versione, il documento viene prodotto con uno specifico strumento di Business Continuity Management (Sungard), fornito da InfoCamere; lo strumento consente la registrazione di tutte le componenti necessarie alla realizzazione dei piani di continuità ed alla produzione di piani di lavoro specifici per i ruoli previsti.

2.3 Validità

Destinatari del Piano di Continuità Operativa della Camera Commercio di LUCCA, ciascuno per la parte di competenza, sono:

- i vertici dell'Amministrazione;
- il responsabile della CO, figura prevista nelle "Linee guida per il DR delle PA" emesso dall'Agenzia per l'Italia Digitale il 26 novembre 2011; per la Camera Commercio di LUCCA il ruolo è svolto dal **Sig. Claudio MORI**, nominato con determinazione dirigenziale n° 295/03-10-2014.
- il personale dell'Amministrazione di qualunque tipologia (fruitore o gestore) direttamente coinvolto nell'IT dell'Amministrazione;
- la comunità di riferimento territoriale e sociale (cittadini, imprese e associazioni di categoria) dell'Amministrazione;
- le organizzazioni e/o istituzioni che interagiscono con l'Amministrazione in modalità informatiche;

- se presenti, tutti i fornitori, a qualunque titolo, di attività di supporto informatico.

2.4 Strategie

I principi che stabiliscono le priorità nella gestione dell'emergenza, e che orientano le decisioni, sono:

- proteggere la vita e l'incolumità delle persone;
- prevenire ulteriori conseguenze derivanti dall'incidente di origine;
- garantire la continuità del servizio e tutelare il patrimonio di immagine della P.A.;
- salvaguardare i beni di cui la P.A. ha la disponibilità o la responsabilità;
- salvaguardare l'ambiente.

Tali principi sono coerenti con le normative vigenti (vedi cap. 9 Riferimenti).

Benché il presente Piano rappresenti una specifica realizzazione nel contesto di quanto previsto dall'art. 50-bis del CAD e non sia, quindi, direttamente riconducibile ad un preciso standard, sono norme internazionali di riferimento le norme ISO indicate nei riferimenti Relativamente al coinvolgimento di fornitori esterni per la realizzazione di soluzioni tecniche previste si ottempererà secondo normativa vigente (Dlgs. 12 aprile 2006 n. 163 e s.m.i. e DPR n. 207/2010).

2.4.1 Gestione delle reperibilità

Sono sempre reperibili i dirigenti, sia il **dott. Roberto CAMISI**, Segretario Generale dell'Ente, sia il **Sig. Claudio MORI**, Responsabile della Continuità Operativa.

Relativamente alle strutture tecniche indicate al cap. 7 "Teams, Positions e Risorse", la reperibilità è organizzata come segue:

- nel fine settimana (ven sab dom) è reperibile un addetto a rotazione all'interno del gruppo composto da "ufficio tecnico e patrimonio" e "ufficio servizi informatici" nel loro complesso.

2.4.2 Formazione

Le procedure previste per la Continuità Operativa saranno divulgate nelle seguenti modalità:

- nella versione originale presso i componenti del Comitato di Crisi, con incontro annuale per descrivere le eventuali implementazioni intervenute e verificare la congruenza del piano con le persone coinvolte
- formazione specifica sarà seguita dal personale tecnico che deve gestire il ripristino dei sistemi e la gestione della sede alternativa
- nota informativa, che sarà diffusa presso tutto il personale per renderlo edotto dell'esistenza di un PCO e delle modalità di coinvolgimento dei singoli uffici in detto piano

2.5 Testing

Il test periodico prevede:

- riunione annuale del comitato di crisi per aggiornare il comitato sulle modifiche eventualmente apportate al piano (su proposta del Responsabile del Comitato di Crisi)
- verifica della presenza corretta cassetta di backup presso la **sede alternativa di Viareggio - Via Leònida Rèpaci, 16**
- contatto del fornitore per verifica disponibilità hardware compatibile con le esigenze previste nel documento di ripristino file server.

2.5.1 Gestione ed aggiornamento del Piano di Continuità Operativa

➢ **Modalità di esecuzione dei test periodici**

Le stazioni della sede alternativa di Viareggio sono normalmente utilizzate per attività di sportello e retrosportello, non necessitano quindi di test specifici.

➢ **Modalità di revisione e adeguamento del piano**

Il documento viene rivisto dal RCO:

- a fronte di modifiche su sistemi/procedure di ripristino
- a fronte di sostituzione dell'elenco persone citate nel piano

Eventuali migliorie o modifiche significative del piano di continuità operativa vengono proposte dal RCO al Comitato di Crisi nella prevista riunione annuale o in apposita riunione convocata qualora se ne presenti la necessità

3. Posizionamento del presente documento

3.1 Il percorso dello Studio di fattibilità Tecnica ex comma 4, art. 50-bis del CAD

Lo Studio di Fattibilità Tecnica è stato inviato dalla Camera Commercio di LUCCA ad AgID in data 04/11/2014, Prot. n. 15045.

3.2 Il parere di AgID

Nel parere n. **1003/2015** emesso da parte di AgID il **23-01-2015**, ed inviato alla Camera Commercio di LUCCA il 26-01-2015 con Prot n. **0001007** , si esprime quanto segue:

CONSIDERATO

1. Considerazioni generali di natura strategica

1.1 Coerenza dell'iniziativa di DR con gli obiettivi complessivi che l'Amministrazione si propone di raggiungere ai fini della digitalizzazione e dell'attuazione degli adempimenti del CAD.

Relativamente alle attività rappresentate nella relazione dell'Amministrazione, si rileva che le soluzioni di DR delineate appaiono compatibili e congruenti con le iniziative e gli obiettivi dichiarati dalla Camera di Commercio di Lucca per l'attuazione del CAD e la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi.

2. Analisi tecnica SFT e soluzione di DR proposta/adottata

2.1 Osservazioni sull'autovalutazione delle esigenze di salvaguardia dei dati e delle applicazioni delle Amministrazioni.

Si rileva che l'Amministrazione ha effettuato l'autovalutazione con il tool fornito dalla Agenzia per l'Italia Digitale esaminando i servizi in coerenza con il percorso indicato per la predisposizione dello SFT. Il numero di servizi sottoposto alla autovalutazione è pari a 18.

L'Amministrazione ha posto n. 3 servizi fuori ambito.

Al riguardo, si richiede che l'Amministrazione adotti almeno qualche modalità di protezione dei dati dei servizi posti fuori ambito conservando, per esempio, copie multiple dei dati degli stessi presso il sito primario con opportuni requisiti di sicurezza e conservazione.

2.2 Osservazioni sulle soluzioni tecniche proposte

2.2.1 Adeguatezza tecnica delle soluzioni prescelte rispetto alle esigenze descritte dall'Amministrazione

L'Amministrazione dà indicazioni in merito al sito secondario, indicando la distanza di quest'ultimo dal sito primario; a tal proposito, si ricorda comunque all'Amministrazione, che la localizzazione del sito secondario deve essere determinata in modo da garantire la continuità operativa anche nel caso di disastri estesi, i quali potrebbero rendere contemporaneamente indisponibili i due siti.

Con riferimento alla scelta delle soluzioni di continuità operativa, si richiama l'attenzione dell'Amministrazione ai seguenti requisiti minimi da verificare:

- verifica delle caratteristiche minime del sito secondario. Al proposito, si rimanda a quanto descritto nel documento dell'Agenzia "I SERVIZI MINIMI ESSENZIALI PER L'ADOZIONE DELLE SOLUZIONI DI DISASTER RECOVERY", reperibile al link http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/Raccomandazioni_PROFILI%20MINIMI%20SERVIZI

%20DI%20DR_v_2_4_0.pdf “, relativamente al servizio “D3 - Sito di Disaster Recovery: aree CED

e aree attrezzate per i posti di lavoro”, con particolare riferimento all’allegato di questo servizio; benché queste caratteristiche siano specificatamente relative a requisiti da richiedere a fornitori esterni, si ritiene che gli stessi requisiti debbano essere adottati anche nella scelta di un sito secondario quale soluzione interna;

- l’evidenza della presenza nel Piano di CO del fornitore delle procedure di continuità relative ai servizi IT forniti dall’Amministrazione;
- l’evidenza dell’effettivo svolgimento da parte dell’Amministrazione e del fornitore di un test almeno annuale con la presenza di personale dell’Amministrazione;
- la coerenza dei livelli di servizio relativi a RPO e RTO delle soluzioni tecniche con quanto indicato nella valutazione della criticità.

Si ricorda che il tool di autovalutazione fornisce delle indicazioni di massima e orientative sui Tier delle soluzioni tecniche da adottare. Si invita l’Amministrazione a richiedere contrattualmente, al fornitore della soluzione di DR, di rispondere alle esigenze di continuità operativa dell’Amministrazione, con particolare riferimento ai tempi massimi di ripristino (RTO) e di perdita massima di dati accettata (RPO).

Con riferimento alle soluzioni tecniche per i servizi forniti esternamente, proprio per il coinvolgimento di questi ultimi, si richiama l’Amministrazione alla verifica di questa scelta sotto il profilo della normativa vigente (Dlgs 12 aprile 2006 n. 163 e s.m.i e DPR n. 207/2010).

Si richiede all’Amministrazione, prima di dare seguito all’avviamento delle attività per la realizzazione delle soluzioni, di verificare che le soluzioni identificate siano coerenti con gli indirizzi prospettati dalle Linee Guida per la razionalizzazione della infrastruttura digitale della PA (http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/linee-guida- razionalizzazione-ced.pdf). Nel caso fossero necessarie informazioni per quanto sopra, è possibile inviare la richiesta per le stesse all’indirizzo: continuità_operativa@agid.gov.it.

Si ricorda, comunque, il ruolo che le Regioni rivestono ai fini delle richiamate Linee Guida.

2.2.2 Conformità della soluzione rispetto al percorso descritto nelle Linee Guida per il Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni”, emanate da DigitPA

L’Amministrazione ha seguito il percorso indicato nelle Linee Guida per il Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni e la circolare DigitPA n. 58/2011.

Si richiama l’attenzione dell’Amministrazione sull’avvenuta pubblicazione dell’aggiornamento 2013 delle Linee Guida, reperibili sul sito dell’Agenzia. In particolare, si sottolinea, in questo aggiornamento, la presenza di un modello di piano di continuità (http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/modello-pco-per- pa.pdf) specificatamente realizzato per il contesto delle Pubbliche Amministrazioni.

2.2.3 Valutazione delle eventuali differenze emerse fra la soluzione prescelta e quella che emerge dall’autovalutazione.

Tenuto conto dell’esito del percorso di autovalutazione, l’Amministrazione propone di realizzare 5 soluzioni: la soluzione tecnologica Tier 4/IC-A, la Tier 4/IC-B, la Tier 4/IC-C, la Tier 4/CCIAA-A e la Tier 3/CCIAA-B. Tali soluzioni sono coerenti e migliorative, rispetto ai Tier suggeriti dal tool di autovalutazione.

2.2.4 Valutazione dell'omogeneità delle soluzioni prescelte rispetto a quelle di altre Amministrazioni

La soluzione prevista dalla Camera di Commercio di Lucca è omogenea a quella di altre amministrazioni simili.

2.3. Osservazioni e eventuali suggerimenti di natura giuridico-amministrativa in merito ai tempi e modalità di realizzazione delle soluzioni, indicate dall'Amministrazione

Si prende atto dei tempi stimati da e si ricorda, comunque, quanto disposto rispetto ai tempi entro i quali è necessaria la disponibilità del piano di CO ai sensi del comma 10 dell'art.57 del D.lgs. 235/2010.

PER QUESTI MOTIVI

ai sensi dell'art. 50 bis (Continuità Operativa) del "Codice dell'Amministrazione Digitale", D.lgs. n. 82/2005 così come modificato dal D.lgs. 235/2010

esprime

parere favorevole, a condizione che:

1) l'Amministrazione verifichi la piena coerenza fra le soluzioni identificate e gli indirizzi prospettati dalle Linee Guida dei CED;

2) l'Amministrazione, relativamente ai servizi posti fuori ambito, verifichi l'opportunità di adottare, anche minime, modalità di salvaguardia dei dati;

3) relativamente alle soluzioni tecniche, venga verificato che la scelta del sito secondario sia adeguata a garantire le esigenze di continuità operativa a fronte di eventi che possano compromettere l'operatività di entrambi i siti e se ne dia riscontro nel piano di Disaster Recovery;

4) relativamente alle soluzioni tecnologiche Tier 4 / CCIAA-A e Tier 3 / CCIAA-B, l'Amministrazione non riferisce alcune informazioni dichiarando che verranno definite a contratto; al riguardo, si richiede, pertanto, che venga dato riscontro all'Agenzia non appena definiti questi dati;

5) le soluzioni tecniche di continuità operativa siano coerenti con i requisiti definiti in fase di autovalutazione e vengano verificati i requisiti sopraindicati per le soluzioni indicate;

6) venga verificato, nell'implementazione delle soluzioni tecniche di DR descritte, che le stesse siano effettivamente in grado di rispondere alle esigenza di CO con particolare riferimento ai tempi massimi di ripristino (RTO) e di perdita massima di dati accettata (RPO);

7) relativamente al coinvolgimento di fornitori esterni per l'implementazione delle soluzioni tecniche individuate dall'Amministrazione, si richiama quest'ultima alla verifica di questa scelta sotto il profilo della normativa vigente (Dlgs 12 aprile 2006 n. 163 e s.m.i. e DPR n. 207/2010).

3.3 Variazione eventuale nel numero dei servizi e relative criticità

Per i seguenti servizi, elencati come "in ambito" nello Studio di Fattibilità Tecnica, sono intervenute le seguenti variazioni rispetto a quanto indicato nello Studio stesso:

- **Sistema rilevazione presenze**: risiede sul server interno e pertanto i dati sono oggetto di backup giornaliero. In caso di situazione di crisi la replica dei dati di backup del server vengono anche conservati presso il sito secondario. La Camera di Commercio ritiene di poter gestire una situazione di emergenza attraverso la registrazione manuale delle firme in entrata e in uscita dei dipendenti.

- **Marchi e Brevetti**: lo Studio di Fattibilità Tecnica (SFT) conteneva fra i servizi in ambito la gestione dei Marchi e Brevetti (Simba) fornito da InfoCamere con soluzione tecnologica Tier 4. Nel corso del 2015 Simba (il Servizio erogato dalla Camera attraverso il fornitore Infocamere) è stato sostituito con un programma fornito dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE). Attualmente la Camera di Commercio risulta pertanto come semplice fruitore di un servizio fornito dal MISE.

- **Sito Istituzionale, Gestione Delibere/Determine, Intranet interna**: lo SFT prevedeva una soluzione tecnologica Tier 4. Verificata la difficoltà del fornitore nel garantire una soluzione tecnologica Tier 4 e considerato che la soluzione minima richiesta (da autovalutazione) per il servizio in oggetto è Tier 2, la Camera di Commercio di Lucca ritiene di poterne gestire la C.O. con una soluzione Tier 2.

3.4 Definizioni

Termine / Acronimo	Definizione
Centro di Controllo	Luogo di riunione dei gruppi: – Comitato di Crisi / Emergenza – Team di Coordinamento di Crisi / Emergenza
Crisi	Si intende come crisi una situazione grave che impedisce la continuità del Business, per la cui gestione è richiesta l'attivazione del processo di Gestione della Crisi che prevede il coinvolgimento dei Vertici aziendali, l'utilizzo dei piani di Disaster Recovery o continuità operativa per il ripristino
Emergenza	Si intende come emergenza una situazione anomala per la risoluzione della quale è richiesto l'utilizzo di poteri, deleghe e procedure di ripristino non ordinarie, con gestione dell'incidente attraverso l'attivazione di figure / responsabilità specifiche e/o l'eventuale utilizzo di piani di continuità operativa per il ripristino
Incidente	Si intende come incidente una situazione anomala che ricade nell'esercizio a regime (probabilità alta / medio-alta di accadimento dell'evento), per la cui gestione è richiesto l'utilizzo delle policy vigenti, utilizzando nella maggior parte dei casi procedure consolidate, necessitando talvolta di analisi specifica e particolare attenzione.
Piano di Continuità Operativa ICT	Documento operativo che descrive tutte le attività e modalità finalizzate al ripristino, a seguito di un evento negativo di significativa rilevanza, che determini l'indisponibilità dei servizi classificati come "critici"
Piano di Disaster Recovery	Documento operativo che descrive tutte le attività necessarie a garantire, a fronte di un evento negativo di significativa rilevanza, che determini l'indisponibilità dei servizi definiti "critici", il ripristino degli stessi servizi, entro un arco temporale predefinito, tale da rendere, il più possibile, minime le interruzioni nell'erogazione dei servizi. Si evidenzia che il PDR è la sezione del PCO che descrive le attività di ripristino del sistema informativo.

Termine / Acronimo	Definizione
RCO [Responsabile Continuità Operativa]	Il ruolo di RCO è quello di supportare l'Amministrazione per predisporre tutte le misure necessarie per ridurre l'impatto di un'emergenza ICT e reagire prontamente e in maniera efficace in caso di una interruzione delle funzioni ICT, a supporto dei servizi erogati, dovuta a un disastro. Inoltre ha la responsabilità' di sviluppare e mantenere aggiornato il PCO; il RCO e' membro del Comitato di crisi. Oltre ai compiti di cui si deve far carico durante la condizione di normalità operativa dell 'ICT, durante le situazioni che possono portare alla condizione di stato di emergenza ICT, il RCO svolge un ruolo fondamentale nella gestione dell'emergenza ICT, ed è impegnato in tutte le seguenti attività: – costituire il punto di riferimento/contatto per la segnalazione dello stato di emergenza ICT (reale o potenziale); – effettuare valutazioni qualitative e quantitative dell'impatto reale o potenziale che lo stato di emergenza ICT segnalato provoca/può provocare, individuando il personale, i servizi e gli utenti coinvolti per proporre al Comitato di Crisi la dichiarazione dello stato di emergenza; – richiedere la convocazione del Comitato di Crisi per la valutazione della dichiarazione dello stato di emergenza ICT, fornendo tutte le informazioni necessarie alle decisioni; – in caso di dichiarazione di emergenza ICT da parte del Comitato di Crisi coordinare i team operativi per la gestione dell'emergenza e per il processo di ritorno alla normalità; – aggiornare costantemente il Comitato di Crisi ICT durante le varie fasi di gestione dell'emergenza ICT; – informare il Comitato di Crisi della conclusione delle condizioni dell'emergenza ICT; – in caso di dichiarazione di conclusione dell'emergenza ICT da parte del Comitato di Crisi curare tutte le operazioni di ritorno alla normalità. Qualora la situazione di emergenza ICT si prolunghi oltre quanto previsto, il RCO deve valutare le azioni gestionali/comunicative, amministrative più opportune.
RPO [Recovery Point Object]	Rappresenta il massimo tempo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza .
RTO [Recovery Time Object]	Tempo atteso per il ripristino dei servizi critici sul sito di DR.
SCENARIO D1	Le condizioni cui far fronte sono: – Strumentazione tecnologica completamente inutilizzabile e/o isolata dal punto di vista della connettività di rete – Sede della Camera di Commercio di LUCCA inagibile (disastro strutturale / ambientale) A titolo di esempio si riporta una serie di eventi associati allo tipologia di scenario D1: – Alluvione estesa – Incendio esteso – Terremoto distruttivo
SCENARIO D2	Le condizioni cui far fronte sono: – Strumentazione tecnologica completamente inutilizzabile e/o isolata dal punto di vista della connettività di rete – Sede della Camera di Commercio di LUCCA agibile A titolo di esempio si riporta una serie di eventi associati allo tipologia di scenario D2: – Alluvione parziale – Crollo parziale della struttura – Mancanza di elettricità – Incendio – Perdita di connettività di rete
SCENARIO D3	Le condizioni cui far fronte sono: – Infrastruttura tecnologica parzialmente inutilizzabile – Sede della Camera di Commercio di LUCCA agibile A titolo di esempio si riporta una serie di eventi associati allo tipologia di scenario D3: – Allagamento parziale – Attacco informatico (malware) – Atti vandalici – Azioni di hacking – Caduta di un rack o computer – Errori umani – Furto – Guasti SW e/o HW – Guasto all'impianto di condizionamento – Incendio localizzato – Raptus di follia di personale interno – Eventi atmosferici
Sito Primario o Principale	Sito presso il quale sono collocate le infrastrutture tecnologiche di riferimento nelle normali condizioni operative
Sito Secondario o Alternativo	Sito presso il quale sono collocate le infrastrutture tecnologiche di riserva; può avere anche un ruolo secondario in situazione di normale operatività.
Ufficio servizi informatici	Personale coinvolto per interventi sulla rete, sui server e sugli apparati informatici

Termine / Acronimo	Definizione
Ufficio tecnico e patrimonio	Personale coinvolto per interventi sugli impianti e sul patrimonio mobiliare e immobiliare, nonché per la logistica (facchinaggio, sgombro locali, movimentazione arredi ecc.)

Per ulteriori definizioni di termini ed espressioni che verranno utilizzati, ove non altrimenti specificato, si rimanda al “Glossario” contenuto nelle “Linee guida per il Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni”.

4. Siti nel Piano

Denominazione Sito : CdC LUCCA – Sede centrale	
Location ID	001
Location type	Sede Primaria
Indirizzo	Corte Campana, 10 – 55100 Lucca
Telefono	
In caso di chiusura di questa sede tutti i servizi a cittadini, imprese e PP .AA. restano comunque disponibili con il canale internet, poiché servizi informatici resi da fornitori esterni, nei tempi e modi indicati nell'Elenco Servizi_generalità e Elenco Servizi_dettagli.	

Denominazione Sito : CdC LUCCA – Sede secondaria di Viareggi*o*	
Location ID	002
Location type	Sede Secondaria
Indirizzo	Via Leònida Rèpaci, 16 – 55049 Viareggio
Telefono	

Si riportano le caratteristiche dettagliate di questa sede secondaria :

Infrastrutture di continuità e protezione fisica

L'armadio tecnologico è dotato di gruppo di continuità da 1000W, il raffreddamento avviene attraverso l'impianto termico condominiale, la sede è dotata di estintori per le procedure antincendio.

Controllo fisico degli accessi (impianti e procedure)

Nel caso di DR, le chiavi per l'accesso all'edificio ed ai locali utilizzati dalla Camera Commercio di LUCCA, sono a disposizione del Responsabile del DR e del Responsabile della sede di Viareggio.

Ambiente logistico (interno) per la continuità

Presso la sede di Viareggio è disponibile una stanza con 4 scrivanie e 4 postazioni di lavoro. Lo switch in dotazione presso questa sede ha 8 ingressi, è quindi possibile espandere il numero di postazioni

5. Elenco Servizi

➢ Servizi forniti da InfoCamere

Classe di Servizi : ALTRI REGISTRI, ALBI E RUOLI

Gestione delle iscrizioni e consultazione dei registri, albi, ruoli e repertori, non indicati nella classe 'Albi Camerali' tenuti o gestiti dalle Camere di Commercio con contributo obbligatorio

servizi componenti :
- Imprese operanti con l'estero - [ItalianCom]

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : ARCHIVIO PARD E ALBI CAMERALI

Gestione dei documenti obbligatori per gli Albi la cui gestione informatica è affidata dai Consorziati alla Società Consortile InfoCamere Scpa

servizi componenti :
- Albi Camerali – [ALCA] - Albi e Ruoli Camerali
- Albi Camerali – [ALCA] - Gestione esami
- Artigiani - Albo Artigiani e Previdenza Artigiana

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	4 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : CARTE TACHIGRAFICHE

Gestione del sistema informativo delle Camere di Commercio di cui al decreto del ministero delle attività produttive del 23 giugno 2005, degli strumenti elettronici e telematici necessari alla emissione, rilascio e gestione delle carte tachigrafiche in conformità con la normativa vigente

servizi componenti :
- Carte Tachigrafiche

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : CONTABILITA', PIANIFICAZIONE, CONTROLLO DI GESTIONE E AMMINISTRAZIONE APERTA

Gestione dei documenti obbligatori per gli Albi la cui gestione informatica è affidata dai Consorziati alla Società Consortile InfoCamere Scpa

servizi componenti :
- Sistema Gestione Amministrazione del Personale [Sipert]
- Sistemi per la Gestione Amministrativo-Contabile
- Pubblicamera

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : DIRITTO ANNUALE

Gestione riscossione del diritto annuale, dei diritti di segreteria e dell'imposta di bollo dovute ai Soci consorziati

servizi componenti :
- Diritto Annuale e sanzioni

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : FACILITAZIONE GESTIONE ATTIVITA' CAMERALI

Procedure informatiche per lo svolgimento da parte delle Camere di Commercio dei propri compiti istituzionali in conformità alle normative vigenti ed alle disposizioni impartite dal Ministero dello Sviluppo Economico non considerati in classi specifiche

servizi componenti :
- Gestione Contributi Erogati dalle Camere [CERC]

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : REGISTRO IMPRESE

Predisposizione, tenuta, conservazione e gestione del Registro delle Imprese e del Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.), ai sensi degli artt.1 e 8 della legge 29 dicembre 1993, n. 580

servizi componenti :
- Registro Imprese - Interrogazioni
- Registro Imprese - Pratiche
- Registro Imprese - Servizi per l'efficienza
- Registro Imprese - Istruttoria
- Registro Imprese - Servizi Statistici
- Registro Imprese - Elaborazioni batch
- registroimprese.it - Telemaco

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	4 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI

La predisposizione, la tenuta, la conservazione e la gestione del Registro informatico dei Protesti, ai sensi dell'art.3bis della legge 15 novembre 1995, n.480

servizi componenti :
- Registro Informatico dei Protesti

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : RETE TELEMATICA E SERVIZI DI CONNETTIVITA' (Internet e Posta Elettronica)

Gestione di un'unica rete telematica nazionale atta a collegare il centro elaborazione dati della Società Consortile con tutte le sedi principali dei Soci Consorziati, al fine di consentire la fruizione e l'erogazione di servizi informatici e l'accesso al servizio di connettività e di posta elettronica

servizi componenti :
- Servizi Internet – Intranet
- Posta Elettronica

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	1 ora
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : SANZIONI AMMINISTRATIVE

Sanzioni Amministrative erogate dalle CCIAA

servizi componenti :
- Sanzioni Amministrative [Accesa]

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : SERVIZI DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Gestione delle Conciliazioni e Arbitrato

servizi componenti :
- Mediazione Camerale [CONCILIA]

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE

Procedure informatiche per lo svolgimento da parte delle Camere di Commercio dei propri compiti istituzionali in tema di Gestione Documentale, Protocollazione e Conservazione Documentale

servizi componenti :
- Sistema di WorkFlow
- Sistema di Gestione Documentale [LegalCycle]

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	4 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : SERVIZI PER L'AMBIENTE

Servizi legati alla salvaguardia ambientale

servizi componenti :

- MUD - Modello Unico di dichiarazione Ambientale
- RAEE - Registro Nazionale Trattamento Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche
- SISTRI - Sistema Tracciabilità Rifiuti
- Albo Gestori Ambientali
- Registro FGas
- Pile

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : VIGILANZA E CONTROLLO PRODOTTI, METROLOGIA LEGALE, CERTIFICATI DI ORIGINE MERCI

Vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio dei certificati di origine delle merci

servizi componenti :

- Gestione Servizio Metrico [Eureka]
- Gestione e rilevazione prezzi
- Sistema di Vigilanza del Mercato [Vimer]

Fornitore :	Infocamere SCpA
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	4
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 4
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

➢ Servizi Servizi erogati direttamente dalla Camera, o attraverso altri Fornitori

Classe di Servizi : CERTIFICATI DI ORIGINE

Emissione dei certificati di origine per le merci esportate all'estero

servizi componenti :
- Certificati di Origine Merci

Fornitore :	**Camera di Commercio di Lucca**
Tipologia utente :	Imprese
Indice complessivo di criticità :	3
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 2
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : PRESENZE DEL PERSONALE

Rilevazione delle presenze del personale camerale

servizi componenti :
- Rilevazione presenze del personale camerale

Fornitore :	**Camera di Commercio di Lucca**
Tipologia utente :	Interno
Indice complessivo di criticità :	3
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 2
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

Classe di Servizi : SITO ISTITUZIONALE

Pubblicità legale da esporre sul Sito Istituzionale
Gestione della predisposizione degli Atti ufficiali della camera
Intranet interna all'Ente

servizi componenti :
- Sito web istituzionale
- Gestione Delibere/Determine
- Gestione intranet

Fornitore :	**Lucense S.c.p.A.**
Tipologia utente :	Eterogenea (Cittadini,Imprese,P.A.)
Indice complessivo di criticità :	3
Classe di criticità :	media
Soluzione tecnologica :	TIER 2
RPO :	24 ore
RTO :	72 ore

6. Piano di Continuità Operativa

6.1 Fase di reazione all'emergenza

➢ **La struttura organizzativa**

La rilevazione di un evento con impatti ICT segue un iter di escalation così definito:

- Rilevazione incidente: l'ufficio informatico, se l'incidente blocca le attività per più di 3 ore avvisa il RCO. che decide se fare escalation e attivare il comitato di crisi
- Valutazione: il RCO valuta se procedere ad escalation comunicando il problema al management
- Attivazione del Comitato di Crisi: se il responsabile del Comitato della Continuità Operativa ritiene significativa la gravità dell'incidente, dà inizio all'attivazione del Comitato di Crisi

6.1.1 Analizzare le criticità e dichiarare lo stato di crisi

Tabella Responsabilità / Competenza	
RESPONSABILITA'	• **Responsabile Continuità Operativa**
COMPETENZA	

Verificare la richiesta di apertura Crisi / riscontrare lo Stato di Crisi e dichiarare lo Stato di Crisi

L'attivazione del comitato di crisi risulta necessaria almeno per le seguenti casistiche:

- Significativi impatti sull'erogazione di uno o più servizi
- Difficoltà nel reperire le risorse (tecnologiche/umane) necessarie/preposte alla risoluzione dei problemi
- Incertezza sui tempi di risoluzione
- Criticità di ripartenza
- Attacchi informatici
- Impatto mediatico e/o economico

Gli scenari di eventi disastrosi cui la Continuità Operativa intende far fronte sono:

- D1 - Disastro Grave
- D2 - Disastro Tecnologico
- D3 - Gravi Danni Parziali

In caso di disservizio, al cap. 5 "Elenco Servizi" sono riportati i fornitori delle varie classi di servizio censite dalla Camera di Commercio, in particolare:

- per i servizi fornitori da Infocamere si richiede ad Infocamere di intervenire secondo gli accordi contrattuali in essere riportati al cap. 8 "Fornitori".
- in caso di disservizi relativi ai servizi interni (File server ed Active Directory), si interviene

con procedure interne alla Camera di Commercio di LUCCA, descritte in questo documento e suoi allegati.

- per il servizio “SITO ISTITUZIONALE”, fornito dalla Società Lucense S.c.p.A, si richiede al fornitore di intervenire secondo gli accordi contrattuali in essere, sintetizzati al cap. 8 “Fornitori”..

6.1.2 Attivare il Centro di Controllo

Tabella Responsabilità / Competenza	
RESPONSABILITA'	• Ufficio Tecnico
COMPETENZA	

Attivare il Centro di Controllo, scegliendo tra le sedi alternative previste, comunicare la scelta al Responsabile della Continuità Operativa ed alle funzioni aziendali, individuate come necessarie alla soluzione della crisi, da parte del Comitato di Crisi.

6.1.3 Convocare il Comitato di Crisi

Tabella Responsabilità / Competenza	
RESPONSABILITA'	• Responsabile Continuità Operativa
COMPETENZA	

Convocare il Comitato di Crisi presso il Centro di Controllo

6.1.4 Informare il Consiglio Camerale e la Giunta della crisi in atto

Tabella Responsabilità / Competenza	
RESPONSABILITA'	• Responsabile Comunicazione
COMPETENZA	

Inviare nota al Consiglio Camerale ed alla Giunta

6.1.5 Mettere in atto le misure di sicurezza per garantire l'accesso ai siti primario e/o secondario

Tabella Responsabilità / Competenza	
RESPONSABILITA'	• Ufficio Tecnico
COMPETENZA	

Mettere in atto le misure di sicurezza o di protezione necessarie per garantire l'incolumità delle persone e rilasciare l'autorizzazione al sopralluogo del sito.

Predisporre una documentazione, anche fotografica, dei danni subiti.

Definire le misure atte a garantire l'incolumità fisica delle persone che accedono al sito primario.

6.1.6 Ordinare l'evacuazione del sito primario e verificare l'accessibilità del sito secondario

Tabella Responsabilità / Competenza	
RESPONSABILITA'	• Ufficio Tecnico
COMPETENZA	

Definire le nuove misure straordinarie per l'accesso al sito primario o ordinare l'evacuazione del sito primario.

Effettuare una verifica preliminare dell'accessibilità del sito secondario.

6.1.7 Valutare l'accessibilità ai sistemi e alle apparecchiature necessarie a garantire i servizi IT

Tabella Responsabilità / Competenza		
RESPONSABILITA'	•	**Responsabile Continuità Operativa**
COMPETENZA		

Eseguire una approfondita valutazione dei sistemi del sito primario e produrre un rapporto nel quale indicare:

- i principali rischi individuati ed eventuali politiche preliminari per la loro minimizzazione;
- le aree che dovranno essere monitorate per la sicurezza ed integrità dell'IT.

Richiedere eventuali valutazioni aggiuntive specifiche ad esperti esterni.

Attivare la Procedura di Comunicazione.

6.1.8 Raccogliere tutti gli elementi necessari ad individuare il piano di soluzione della crisi

Tabella Responsabilità / Competenza		
RESPONSABILITA'	•	**Ufficio Servizi Informatici**
COMPETENZA	•	**Ufficio Tecnico**

Sulla base dell'analisi dei danni subiti, identificare i principali rischi informatici ed infrastrutturali inerenti il ripristino della Continuità Operativa e valutare il costo delle contromisure e la riduzione attesa del livello di rischio.

Determinare il livello di rischio che l'organizzazione intende accettare confrontandolo con il costo associato. Sulla base di questa decisione il Comitato individua le possibili strategie per il ripristino.

Valutare gli impatti dei disservizi causati agli utenti.

6.1.9 Valutare gli impatti sulle risorse infrastrutturali, economiche, umane e legali

Tabella Responsabilità / Competenza		
RESPONSABILITA'	•	**Responsabile Continuità Operativa**
COMPETENZA		

Verificare la effettiva disponibilità delle persone necessarie per la attivazione del Sito Secondario (vedi cap. 7 "Teams, Positions e Risorse").

Controllare eventuali implicazioni legali derivanti dai disservizi causati e definire la strategia e le azioni per minimizzare gli eventuali rischi legali.

Verificare le attività necessarie per l'attivazione della infrastruttura IT del Sito Secondario, considerando l'effettivo allineamento tecnologico e informativo.

Analizzare le informazioni prodotte nei passi precedenti, in particolare l'analisi dei Rischi, ed il grado di allineamento del Sito Secondario.

6.1.10 Definire la soluzione da adottare

Tabella Responsabilità / Competenza	
RESPONSABILITA'	• **Responsabile Continuità Operativa**
COMPETENZA	• **Referente Ufficio Servizi Informatici** • **Referente Ufficio tecnico** • **Responsabile Coordinamento** • **Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione** • **Segretario Generale**

Decidere se attivare il sito secondario (Contigency Plan) oppure riattivare il sito primario oppure intraprendere altre soluzioni.

Le azioni previste dovranno includere:

- Predisposizione di stazioni di lavoro (Ufficio Servizi Informatici - Referente Informatico Infocamere)
- Eventuali spese di funzionamento urgenti (RCO - Provveditore)
- Supporto logistico (Ufficio Tecnico)

6.1.11 Attivare le comunicazioni interne ed esterne relative

Tabella Responsabilità / Competenza	
RESPONSABILITA'	• **Responsabile Comunicazione**
COMPETENZA	

Attivare la Procedure di Comunicazione per diffondere la conoscenza di modifiche nei servizi forniti.

In caso di emergenza, presso la sede di Viareggio si offrono all'utenza, con orario ampliato e con personale aggiuntivo, i seguenti servizi:

- Sportello del Registro delle imprese
- Retrosportello del Registro delle Imprese (rispetto del termine dei 5 gg. per esame pratiche). Il servizio Retrosportello del Registro delle Imprese (rispetto del termine dei 5 gg. per esame pratiche) può essere erogato anche attraverso collegamenti in VPN – Telelavoro
- Certificati del commercio estero
- Carte tachigrafiche e CNS

Gli altri servizi saranno resi operativi in tempi successivi.

Dettaglio attività previste:

- Avvisare sede Viareggio (RCO - Responsabile sede Viareggio)
- Info su nuovo orario Viareggio e chiusura LUCCA (RCO)

6.2 Gestione dell'emergenza

Questa fase permette di attivare il sito alternativo.

6.2.1 Convocazione delle persone tecniche necessarie, eventuale trasferimento nel sito secondario

Tabella Responsabilità / Competenza	
RESPONSABILITA'	• **Responsabile Continuità Operativa**
COMPETENZA	

Convocazione del Team Operativo, verifica che tutti i ruoli necessari siano ricoperti con sostituzioni in caso di necessità. La convocazione termina con l'arrivo nel punto di raccolta concordato di tutto il personale necessario.

Si tiene l'incontro di kick-off nel corso del quale: si illustrano le principali attività da realizzare, si forniscono le politiche di sicurezza informatica, si segnalano eventuali rischi e problemi a cui occorre prestare particolare attenzione.

Viene validata la parte di propria competenza per l'attivazione del Contingency Plan, si approvano le azioni individuate da parte del Comitato di Crisi.

6.2.2 Comunicare ai fornitori la situazione di crisi e la necessità di dare supporto alla attivazione del sito

Tabella Responsabilità / Competenza		
RESPONSABILITA'	•	Responsabile Continuità Operativa
COMPETENZA	•	Referente Ufficio Servizi Informatici

Contattare i principali fornitori per avvertirli della crisi aziendale e richiedere loro la disponibilità a fornire una corsia preferenziale ad eventuali richieste dovessero rendersi necessarie.

Per l'elenco fornitori si rimanda al cap. 8 "Fornitori"

6.2.3 Attivazione del piano di Disaster Recovery Tecnologico, solo in caso di attivazione sito secondario

Tabella Responsabilità / Competenza		
RESPONSABILITA'	•	Responsabile Continuità Operativa
COMPETENZA		

Attivare il Contingency Plan (Piano DR) Da questo momento inizia il conteggio del RTO (tempo atteso per il ripristino dei servizi critici).

Eseguire le attività di ripristino in Piano.

Controllare lo stato avanzamento delle attività del Contingecy Plan.

Informare il Comitato di Crisi sull'avanzamento delle attività, sulle previsioni di riattivazione, sul rispetto del piano prestabilito.

Nel caso sia necessari attivare la sede alternativa di Viareggio dovranno esser coinvolte le persone che coprono i seguenti ruoli:

- Provveditore
- Ufficio Informatico
- Ufficio Tecnico
- Responsabile della sede di Viareggio

i relativi nominativi sono individuabili nel cap. 7 “Teams, Positions e Risorse”.

Il trasporto dei dipendenti verso la sede secondaria di Viareggio avviene con mezzi scelti dal dipendente (privati o pubblici) senza organizzazione da parte dell’Ente.

6.2.4 Eseguire il piano di DR (solo in caso di attivazione sito secondario) ed informare il Comitato di Crisi

Tabella Responsabilità / Competenza		
RESPONSABILITA'	•	Referente Ufficio Servizi Informatici
COMPETENZA		

Comunicare i tempi di completamento del piano di DR, il servizio potrà riprendere anche in mancanza del File Server / Active Directory ma è necessario provvedere alla sua predisposizione presso il sito secondario, dovrà esser comunicata la data entro cui si prevede il rilascio del server

presso la sede alternativa.

Verificare il rispetto del RTO.

6.3 Chiusura dell'emergenza

Con questa fase si completa l'attivazione del sito alternativo per riprendere il servizio in modo ridotto, la fase si conclude con indicazione dei limiti imposti dall'emergenza e una sommaria definizione dei successivi interventi necessari alla ripresa completa del servizio.

6.3.1 Comunicazione interna di chiusura della crisi con indicazione dei limiti imposti dalla situazione di crisi

Tabella Responsabilità / Competenza	
RESPONSABILITA'	• **Responsabile Continuità Operativa**
COMPETENZA	

Comunicare al Comitato di Crisi il completamento del Ripristino operativo e formalizzare, in un rapporto, i limiti che la situazione operativa comporta (servizi disponibili, disallineamenti, livelli di servizio, etc)

Comunicare al personale di Sportello e di Retrosportello la necessità di presentarsi alla sede di Viareggio

Comunicare al personale non coinvolto l'impossibilità di accedere allo stabile di LUCCA

Presso la sede di Viareggio, che verrà usata come sede alternativa in caso di indisponibilità della sede primaria dell'ente, sarà rispettato il seguente orario di apertura per il pubblico:

Sportello informazioni Registro imprese / Artigianato / Deposito Bilanci

- Lunedì, Mercoledì e Venerdi dalle ore 9,00 alle ore 13,00
- Lunedì e Mercoledì pomeriggio: dalle ore 15.00 alle ore 16.00

Deposito domande e Informazioni Marchi e Brevetti
Solo su appuntamento

- da Lunedì a Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- Lunedì e Mercoledì: pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 16.00

Ufficio Ispettivo (metrico)

- Lunedì e Mercoledì: dalle ore 9,00 alle ore 13,00; dalle ore 15,00 alle ore 16,00
- Venerdì: dalle ore 9,00 alle ore 13,00

Sportello Nuova impresa e finanziamenti - Ufficio Sviluppo Imprenditoriale

- Lunedì, martedì, giovedì e venerdì: su appuntamento dalle 9.00 alle 13.00
- Mercoledì: chiuso
- Lunedì pomeriggio: su appuntamento dalle 15.00 alle 16.00

Tutti gli altri Sportelli

- da Lunedì a Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- Lunedì e Mercoledì: pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 16.00

L'informazione agli utente per quanto sopra (la chiusura della sede primaria e il nuovo orario della sede di Viareggio) sarà comunicata dall'ufficio stampa.

6.3.2 Predisporre eventuale piano per il ripristino completo delle funzionalità

Tabella Responsabilità / Competenza		
RESPONSABILITA'	•	**Responsabile Continuità Operativa**
COMPETENZA		

Per fronteggiare casi di prolungata indisponibilità (superiore a 3 settimane) della sede primaria, la Camera di Commercio di Lucca valuterà soluzioni alternative che comprendono possibili accordi di "mutuo soccorso" (come previsto nell'ultima versione delle Linee guida per la redazione del Piano Disaster Recovery, emanate dall'Agenzia Italia Digitale AGID) con altre Camere di Commercio che prevedono la messa a disposizione reciproca (qualora l'impossibilità ad utilizzare la propria sede principale persista per più di 3 settimane) almeno 5 stazioni di lavoro attrezzate per le procedure Infocamere (contabilità, atti).

6.3.3 Comunicazione esterna chiusura crisi

Tabella Responsabilità / Competenza		
RESPONSABILITA'	•	**Responsabile Comunicazione**
COMPETENZA		

Comunicare al Consiglio Camerale e alla Giunta i limiti imposti dalla situazione di crisi ed il fatto che siano in corso azioni aggiuntive per individuare le azioni opportune.

Presso la sede di Viareggio, che verrà usata come sede alternativa in caso di indisponibilità della sede primaria dell'ente, sarà rispettato il seguente orario di apertura per il pubblico:

Sportello informazioni Registro imprese / Artigianato / Deposito Bilanci

- Lunedì, Mercoledì e Venerdi dalle ore 9,00 alle ore 13,00
- Lunedì e Mercoledì pomeriggio: dalle ore 15.00 alle ore 16.00

Deposito domande e Informazioni Marchi e Brevetti
Solo su appuntamento

- da Lunedì a Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- Lunedì e Mercoledì: pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 16.00

Ufficio Ispettivo (metrico)

- Lunedì e Mercoledì: dalle ore 9,00 alle ore 13,00; dalle ore 15,00 alle ore 16,00
- Venerdì: dalle ore 9,00 alle ore 13,00

Sportello Nuova impresa e finanziamenti - Ufficio Sviluppo Imprenditoriale

- Lunedì, martedì, giovedì e venerdì: su appuntamento dalle 9.00 alle 13.00
- Mercoledì: chiuso
- Lunedì pomeriggio: su appuntamento dalle 15.00 alle 16.00

Tutti gli altri Sportelli

- da Lunedì a Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- Lunedì e Mercoledì: pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 16.00

L'informazione agli utente per quanto sopra (la chiusura della sede primaria e il nuovo orario della sede di Viareggio) sarà inviata ai mass-media locali, nonché pubblicata sul sito

7. Teams, Positions e Risorse

7.1 Comitato di crisi

Il comitato di gestione della crisi si incarica di analizzare le situazioni anomale ed individuare le corrette reazioni sulla base di informazioni riportate dai suoi componenti e da loro eventuali riporti

Il comitato di gestione della crisi, definito nella Determina num. n. 295 del 03/10/2014, è così costituito:

COGNOME	NOME	UFFICIO COMPETENTE	WORK PHONE	MOBILE
Bruni	Alessandra	Dirigente Settore Anagrafico e Regolazione del Mercato	0583976648	3389462182
Camisi	Roberto	Segretario Generale	0583976647	3293606491
Granucci	Luca	Provveditore	0583976614	
Marsili	Massimo	Dirigente Area Amministrazione e Personale	0583976438	3389326971
Mori	Claudio	Responsabile Continuità Operativa	0583976612	3473663384

7.2 Retrosportello

Le persone che svolgono attività di Retrosportello necessarie a garantire le funzionalità minime della Camera di Commercio anche in situazioni di crisi.

COGNOME NOME	UFFICIO COMPETENTE	WORK PHONE	MOBILE
Salani Manuela	Registro delle Imprese	0583976424	
Bianchi Marinella	Registro delle Imprese	0583976603	
Giampaoli Monica	Registro delle Imprese	0583976412	
Giannini Laura	Registro delle Imprese	0583976611	
Giungato Isabella	Registro delle Imprese	0583976618	
Gregori Massimo	Registro delle Imprese	0583976654	

COGNOME NOME	UFFICIO COMPETENTE	WORK PHONE	MOBILE
Manca Nicoletta	Registro delle Imprese	0583976420	
Martinelli Stefano	Registro delle Imprese	0583976644	
Meccariello Claudio	Registro delle Imprese	0583976404	
Raffaelli Paola	Registro delle Imprese	0583976650	
Rizzuti Raffaella	Registro delle Imprese	0583976653	
Sciortino Mariarosa	Registro delle Imprese	0583976303	
Spinelli Maria Cristina	Registro delle Imprese	0583976302	
Stagi Luca	Registro delle Imprese	0583976608	
Pasquini Marco	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976601	
Barbieri Nicola	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976304	
Barsetti Monica	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976662	
Bianchi Romina	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976663	
Clemente Maurizio	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976669	
Giannotti Romana	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976620	
Golia Maria Luisa	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976606	
Martini Enrica	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976605	
Salvetti Olga	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976672	
Giovannini Morena	Diritto Annuale	0583976685	
Dal Porto Carla	Diritto Annuale	0583976418	
Della Nina Paolo	Brevetti e Funzioni ispettive	0583976627	
Saraff Alessandro	Brevetti e Funzioni ispettive	0583976635	
Pedone Anna Maria	Arbitrato e Conciliazione	0583976692	
Lotti Enrica	Arbitrato e Conciliazione	0583976645	

COGNOME NOME	UFFICIO COMPETENTE	WORK PHONE	MOBILE
Palla Stefano	Arbitrato e Conciliazione	0583976641	
Pedreschi Milena	Arbitrato e Conciliazione	0583976434	
Galli Silvia	Segreteria e Protocollo	0583976655	
Ferti Francesca	Segreteria e Protocollo	0583976413	
Baldocchi Mauro	Segreteria e Protocollo	0583976668	
Francesca Sargenti	Relazione con l'Esterno	0583976686	
Vecchi Delia	Relazione con l'Esterno	0583976661	

7.3 Sportello

Le persone che svolgono attività di Sportello necessarie a garantire le funzionalità minime della Camera di Commercio anche in situazioni di crisi.

COGNOME NOME	UFFICIO COMPETENTE	WORK PHONE	MOBILE
Salani Manuela	Registro delle Imprese	0583976424	
Bianchi Marinella	Registro delle Imprese	0583976603	
Giampaoli Monica	Registro delle Imprese	0583976412	
Giannini Laura	Registro delle Imprese	0583976611	
Giungato Isabella	Registro delle Imprese	0583976618	
Gregori Massimo	Registro delle Imprese	0583976654	
Manca Nicoletta	Registro delle Imprese	0583976420	
Martinelli Stefano	Registro delle Imprese	0583976644	
Meccariello Claudio	Registro delle Imprese	0583976404	
Raffaelli Paola	Registro delle Imprese	0583976650	

COGNOME NOME	UFFICIO COMPETENTE	WORK PHONE	MOBILE
Rizzuti Raffaella	Registro delle Imprese	0583976653	
Sciortinob Mariarosa	Registro delle Imprese	0583976303	
Spinelli Maria Cristina	Registro delle Imprese	0583976302	
Stagi Luca	Registro delle Imprese	0583976608	
Pasquini Marco	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976601	
Barbieri Nicola	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976304	
Barsetti Monica	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976662	
Bianchi Romina	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976663	
Clemente Maurizio	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976669	
Giannotti Romana	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976620	
Luisa Golia Maria	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976606	
Martini Enrica	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976605	
Salvetti Olga	Artigianato, Protesti, Documenti Export	0583976672	
Giovannini Morena	Diritto Annuale	0583976685	
Dal Porto Carla	Diritto Annuale	0583976418	
Niccolai Maido	Brevetti e Funzioni ispettive	0583976401	
Della Nina Paolo	Brevetti e Funzioni ispettive	0583976627	
Saraff Alessandro	Brevetti e Funzioni ispettive	0583976635	
Pedone Anna Maria	Arbitrato e Conciliazione	0583976692	
Lotti Enrica	Arbitrato e Conciliazione	0583976645	
Palla Stefano	Arbitrato e Conciliazione	0583976641	
Pedreschi Milena	Arbitrato e Conciliazione	0583976434	
Galli Silvia	Segreteria e Protocollo	0583976655	

COGNOME NOME	UFFICIO COMPETENTE	WORK PHONE	MOBILE
Ferti Francesca	Segreteria e Protocollo	0583976413	
Baldocchi Mauro	Segreteria e Protocollo	0583976668	
Sargenti Francesca	Relazione con l'Esterno	0583976686	
Vecchi Delia	Relazione con l'Esterno	0583976661	

7.4 Team operativo di Disaster Recovery

E' il gruppo di supporto competente per la riattivazione dei servizi informatici.

COGNOME	NOME	UFFICIO COMPETENTE	WORK PHONE	MOBILE
Guidi	Francesco	Provveditorato Funzioni Informatiche	0583976695	

7.5 Ufficio Stampa

E' la funzione deputata alla gestione contatti con la stampa.

COGNOME	NOME	UFFICIO COMPETENTE	WORK PHONE	MOBILE
Sargenti	Francesca	Ufficio Relazioni con l'Esterno	0583976686	
Vecchi	Delia	Ufficio Relazioni con l'Esterno	0583976661	

8. Fornitori

Denominazione : INFOCAMERE SCpA	
Descrizione	Società di Informatica delle Camere di Commercio italiane
Indirizzo	Corso Stati Uniti, 14 – 35127 PADOVA
Telefono	049-8089610

Fornitore di servizi; Infocamere, nel gestire la crisi, procede secondo quanto previsto dai suoi processi di gestione incident, problem management e gestione della crisi, basati su procedure interne Infocamere (procedura MG/107 e suoi allegati), certificate secondo standard ITIL e ISO27001 e documentate nei processi interni Infocamere. Il Piano di Continuità Operativa e il Piano di Disaster Recovery sono gestiti dalla stessa Infocamere.

Denominazione : LUCENSE S.c.p.A.	
Descrizione	Lucense S.c.p.A
Indirizzo	Via della Chiesa XXXII, trav.I n.231, Sorbano del Giudice 55100 Lucca
Telefono	0583 493616

Sintesi degli accordi contrattuali in essere:

I rapporti e gli aspetti contrattuali con la Società Lucense ScpA, relativamente alla fornitura del servizio in hosting del sito istituzionale www.lu.camcom.it , sono stati curati dall'Ufficio URE con i provvedimenti DD 92 del 18/03/2014 e 42 del 05/02/2015.
Il servizio è stato aggiudicato ricorrendo al portale MEPA.

9. Riferimenti

- **Norma – ISO 22301:2012**

"Societal Security - Business continuity management system - Requirements"

- **Norma ISO/IEC 24762:2008**

"Information technology - Security techniques - Guidelines for information and communication technology disaster recovery continuity"

- **Norma ISO/IEC 27031:2011**

"Information technology - Security techniques - Guidelines for information and communication technology readiness for business continuity"

- **Piano AGID**

Piano AGID_linea guida PCO Piano di Emergenza secondo DL 81/2008

- **Piano di Protezione Civile**

secondo l'Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri del 28 agosto 2007, n.3606;