



Agenzia per l'Italia Digitale

**INDICAZIONI DI SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DELLA RICHIESTA DI
PARERE EX COMMA 4, ARTICOLO 50-BIS DEL CAD**

18/10/2012

INTRODUZIONE.....	3
INDICAZIONI PER LO STUDIO DI FATTIBILITA'	5
Osservazioni sulla autovalutazione, definizione e classificazione dei servizi, suddivisione in ambito/non ambito	5
Osservazioni sulle soluzioni tecniche proposte	6
INDICAZIONI PER LA RELAZIONE SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEL CAD	8
Formato della relazione	8
Premessa	8
Interventi in materia di Codice dell'Amministrazione Digitale.....	8
ESEMPI DI SERVIZI TIPICI PER TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE.....	10
Esempio di servizi tipici di un comune	10
Esempio di servizi tipici di una provincia	10
Esempio di servizi tipici di una azienda sanitaria.....	10
Esempi di servizi tipici di una azienda ospedaliera.....	11
Esempio di servizi tipici di una università	11

INTRODUZIONE

L'articolo 50-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.), introdotto tra le modifiche disposte dal Decreto legislativo n. 235/2010, dispone che tutte le pubbliche amministrazioni si dotino di un piano di continuità operativa. Il percorso per la realizzazione di questo piano prevede, in particolare, al comma 4 dell'articolo 50-bis che "I piani di cui al comma 3 [piani di continuità operativa] sono adottati da ciascuna amministrazione sulla base di appositi e dettagliati studi di fattibilità tecnica; su tali studi è obbligatoriamente acquisito il parere di DigitPA [oggi Agenzia per l'Italia Digitale, come stabilito dalla legge 7 agosto 2012 n. 134 di conversione del decreto legge 22 giugno 2012 n. 83, in vigore dal 11 agosto 2012 – G.U. n. N. 187 del 11 Agosto 2012].

Peraltro, il comma 3 dello stesso articolo 50-bis prevede, tra l'altro, che Agenzia per l'Italia Digitale (al tempo DigitPA) "[...]definisce le linee guida per le soluzioni tecniche idonee a garantire la salvaguardia dei dati e delle applicazioni informatiche[...]"

Agenzia per l'Italia Digitale ha predisposto quanto necessario per l'adempimento al richiamato articolo:

- le "Linee guida per il Disaster Recovery delle pubbliche amministrazioni" (reperibile all'indirizzo http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/LINEE%20GUIDA%20PER%20IL%20DISASTER%20RECOVERY%20DELLE%20PA_0.pdf);
- la circolare n. 58 del 1° dicembre 2011, "Attività di DigitPA e delle Amministrazioni ai fini dell'attuazione degli adempimenti previsti dall'articolo 50 -bis (Continuità Operativa) del «Codice dell'Amministrazione Digitale» (D.lgs. n. 82/2005 così come modificato dal D.lgs. 235/2010)", esplicativa dell'iter della richiesta ed emissione del parere (reperibile all'indirizzo http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/normativa/CIRCOLARE_1_dicembre_2011_n58.pdf);
- il modello generale dello studio di fattibilità (reperibile all'indirizzo (reperibile all'indirizzo http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/allegati_tec/Studio%20di%20Fattibilita%20Tecnica_bozza_generale_0.pdf);
- l'applicazione per l'autovalutazione, da parte delle pubbliche amministrazioni, della criticità dei propri servizi (reperibile all'indirizzo <http://apps.digitpa.gov.it/Autovalutazione/web/autovalutazione.php>, con il relativo manuale d'uso, reperibile all'indirizzo <http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/formazione/Manuale%20d'uso%20applicativo%20web%20autovalutazione.pdf>).

Quale ulteriore strumento di supporto alle pubbliche amministrazioni, sia per aiutare le pubbliche amministrazioni a comprendere quali siano i servizi essenziali in tema di disaster recovery e di continuità operativa, sia per dare alle stesse amministrazioni un supporto nei rapporti con i fornitori, l'Agenzia ha predisposto il documento "I servizi minimi essenziali per l'adozione delle soluzioni di Disaster Recovery, in linea con l'art. 50-bis del CAD" (reperibile all'indirizzo

http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/Raccomandazioni_PROFILI%20MINIMI%20SERVIZI%20DI%20DR_v_2_4_0.pdf).

Sulla base dell'esperienza, ormai consolidata, delle richieste di parere e della relativa emissione dei pareri, l'Agenzia intende con questo documento fornire un ulteriore supporto alle pubbliche amministrazioni nella definizione di:

- alcuni elementi dello studio di fattibilità;
- della relazione sullo stato di attuazione del CAD
- della scelta dei servizi da proteggere nella soluzione di continuità, tramite alcuni esempi di servizi tipici in relazione alla tipologia di amministrazione.

Per l'interpretazione degli acronimi utilizzati si rimanda al glossario contenuto nelle "Linee guida per il Disaster Recovery delle pubbliche amministrazioni".

INDICAZIONI PER LO STUDIO DI FATTIBILITA'

Vengono di seguito riportate alcune osservazioni, elaborate sull'analisi degli studi di fattibilità pervenuti, delle quali un'amministrazione dovrebbe tenere conto nel percorso di predisposizione del proprio studio di fattibilità.

Osservazioni sulla autovalutazione, definizione e classificazione dei servizi, suddivisione in ambito/non ambito

1. devono essere sottoposti ad autovalutazione tutti i servizi erogati che vengono supportati da applicazioni/sistemi ICT a prescindere se i servizi applicativi siano gestiti internamente o forniti da soggetti esterni (aziende, società in house, centri servizi territoriali, altre amministrazioni..);
2. è opportuno valutare i servizi erogati e non i servizi ICT, applicativi o infrastrutturali, a supporto di quest'ultimi, anche se è evidente che le applicazioni, e le infrastrutture sulle quali si appoggiano, saranno poi oggetto delle soluzioni di DR; questo, in quanto la scelta di valutare direttamente le applicazioni può condurre a valutazioni non sempre coerenti in termini di criticità dei servizi erogati, specialmente in presenza di applicazioni che supportino più servizi;
3. in tutti i casi, non dovrebbero essere sottoposti ad autovalutazione servizi/applicazioni infrastrutturali non rivolti agli utenti finali, che non dovrebbero essere oggetto di autovalutazione, in quanto la loro criticità dovrebbe discendere dalla criticità dei servizi/applicazioni supportati (esempi servizi di autenticazione, servizi di rete, ecc.);
4. nel caso che si ritenga necessario valutare comunque i servizi infrastrutturali e/o le applicazioni, è opportuno che la criticità di questi servizi sia coerente (certamente non inferiore) con quella dei servizi supportati e, al minimo, considerata pari a quella del servizio più critico supportato;
5. nel caso che se sia riscontrata una relazione univoca tra servizio e applicazione (l'applicazione è dedicata all'esercizio di un unico servizio), pur in un quadro di invarianza dei risultati della autovalutazione, si ritiene più opportuno indicare il nome del servizio, in luogo di quello dell'applicazione.
6. relativamente ai servizi non in ambito, devono essere fornite le motivazioni di esclusione. Possono essere posti non in ambito servizi che non sono supportati da applicazioni ICT o servizi ritenuti non critici la cui valutazione è rinviata a un momento successivo;
7. è necessario porre grande attenzione nella scelta di servizi non in ambito, essendo comunque preferibile una dichiarazione di inclusione futura di un servizio nel perimetro dei servizi protetti, che escludere totalmente il servizio da soluzioni di continuità;
8. il livello di aggregazione dei servizi o classi di servizi sottoposti ad autovalutazione può variare in funzione della complessità della amministrazione con un numero variabile da alcune unità ad alcune decine.
9. devono essere assegnati valori di RPO e RTO che tengano conto della criticità dei diversi servizi, evitando di assegnare, per comodità, gli stessi valori a tutti i servizi, anche se poi si decide di adottare una soluzione comune per tutti i servizi.

Osservazioni sulle soluzioni tecniche proposte

1. le valutazioni fornite dallo strumento di autovalutazione devono essere prese non come risultati assoluti ma piuttosto come indicazioni di massima soprattutto per quanto riguarda l'identificazione della soluzione tecnologica (Tier) associata ai servizi oggetto di valutazione; è quindi opportuno operare a posteriori una verifica sulla coerenza tra parametri rilevati e risultati indicati, soprattutto in presenza di indicazioni situate agli estremi dei valori possibili (tier 1 o tier 6);
2. nel caso frequente che lo strumento di autovalutazione suggerisca più tier per i vari servizi, è consigliabile valutare l'opportunità di adottare una soluzione unica di livello pari al livello massimo suggerito. Ad esempio nel caso i tier proposti siano 2 e 3, l'amministrazione può decidere di adottare per tutti i servizi la soluzione di livello 3 con trasferimento dei dati via rete;
3. nel caso si intenda adottare una soluzione migliorativa, superiore di più di un livello al tier proposto dal tool, specialmente nel caso di tier 5 o 6, è opportuno valutare l'effettiva necessità di innalzare i livelli di protezione della soluzione di DR in considerazione dei rilevanti incrementi di costo che questo passaggio può implicare. Considerazioni analoghe valgono nel caso si intenda adottare una soluzione di DR basata su architettura a 3 siti, il primario più due siti di DR, uno locale e uno remoto;
4. in via provvisoria è anche possibile che si decida di adottare, temporaneamente, una soluzione di tier inferiore al livello suggerito per motivi di vincoli di budget; questa scelta dovrebbe essere fatta solo nei casi in cui, per varie ragioni, i tempi di attuazione della soluzione idonea risultassero troppo lunghi, lasciando così interamente scoperti da protezione tutti i servizi; anche se di livello tecnologico inferiore a quello previsto, la soluzione deve comunque essere in grado di assicurare la salvaguardia dei dati e delle applicazioni e di garantire la continuità dei servizi erogati;
5. si ricorda che l'art.50 bis prevede non solamente la salvaguardia dei dati in un sito secondario ma anche la garanzia della disponibilità di sistemi elaborativi atti al ripristino dei servizi. Pertanto le Amministrazioni nello SFT devono dare evidenza della disponibilità di risorse elaborative in caso di situazione di emergenza, con modalità coerenti con i tempi di ripristino valutati per i vari servizi;
6. si richiama l'attenzione sulla necessità di dare evidenza che le soluzioni proposte coprano l'intero perimetro di competenza della continuità operativa così come descritto nel capitolo 1 delle LG o comunque il massimo perimetro di servizi;
7. è necessario verificare la coerenza tra la frequenza settimanale di trasferimento o allineamento dei dati tra sito primario e secondario con i requisiti di RPO definiti per i servizi in ambito. Ad esempio, se il requisito di RPO è pari a 4 ore la frequenza di trasferimento/allineamento dei dati non può essere giornaliera;
8. con riferimento ai siti di recovery, nello SFT è estremamente importante indicare la distanza tra sito primario e secondario effettiva, o comunque prevista.
9. non è possibile fornire indicazioni generali sulla distanza necessaria per assicurare un elevato grado di indipendenza tra i due insediamenti e rendere trascurabile il rischio di indisponibilità contemporanea dei siti primari e secondari. E' necessaria una valutazione basata sulle specificità locali in termini di sismicità dell'area, dissesto idrogeologico del territorio, caratteristiche infrastrutturali degli edifici, etc;
10. in generale, è opportuno che i siti di recovery siano ubicati all'esterno dell'area metropolitana nella quale sono presenti i siti primari e che, inoltre, utilizzino servizi (telecomunicazioni, energia, acqua, ecc.) distinti da quelli impiegati in produzione;
11. in fase di predisposizione dei piani di CO e DR è necessario valutare con attenzione la adeguatezza della soluzione prescelta per il sito secondario rispetto ad eventi estesi che possano compromettere l'operatività di entrambi i siti. Nel caso la scelta sia condizionata da fattori economici, è opportuno che vengano indicati gli scenari di crisi che la soluzione non consente di prevenire adeguatamente;

12. nel caso frequente di servizi ICT in outsourcing, si richiama la attenzione sui seguenti requisiti minimi da richiedere al fornitore di servizi IT relativamente alla continuità operativa:
- coerenza dei livelli di servizio relativi a RPO e RTO con quanto indicato nella valutazione della criticità di ogni servizio affidato al fornitore;
 - verifica delle caratteristiche minime del sito secondario. Al proposito, si rimanda a quanto descritto nel documento Agenzia “I SERVIZI MINIMI ESSENZIALI PER L’ADOZIONE DELLE SOLUZIONI DI DISASTER RECOVERY, IN LINEA CON L’ART. 50-BIS DEL CAD “, 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;
 - l’evidenza della presenza nel Piano di Continuità Operativa del fornitore delle procedure di continuità relative ai servizi IT forniti all’Amministrazione;
 - l’evidenza dell’effettivo svolgimento di un test –almeno annuale. Al proposito, si suggerisce all’Amministrazione di richiedere la propria partecipazione al/ai test;
13. si ricorda che, benché il DPS possa contenere elementi e valutazioni utili alla predisposizione dello SFT e dei piani di CO e di DR, i contesti in cui si applicano le differenti documentazioni sono diversi e non sovrapponibili;
14. le date relative alla disponibilità dei piani di CO e di DR, del sito alternativo e della soluzione devono risultare coerenti tra di loro. In particolare, si ricorda che la soluzione di DR, per essere operativa, esige la disponibilità del sito alternativo.

INDICAZIONI PER LA RELAZIONE SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEL CAD

Come ricordato nell'introduzione, la circolare n. 58 di DigitPA (ora Agenzia per l'Italia Digitale) del 1 dicembre 2011 "Attività di DigitPA e delle Amministrazioni ai fini dell'attuazione degli adempimenti previsti dall'articolo 50 - bis (Continuità Operativa) del «Codice dell'Amministrazione Digitale» (D.lgs. n. 82/2005 così come modificato dal D.lgs. 235/2010" prevede che tra la documentazione da inviare per la richiesta di parere di cui al comma 4 dell'articolo 50-bis del CAD sia presente una "relazione che illustri gli obiettivi complessivi che l'Amministrazione si propone di raggiungere ai fini della digitalizzazione e dell'attuazione degli adempimenti del CAD, nonché per assicurare il rispetto delle Regole Tecniche dallo stesso CAD previste".

Nel seguito, sono evidenziati, quale esempio, gli elementi che possono essere rappresentati da un'Amministrazione nell'illustrare quanto richiesto.

Formato della relazione

E' opportuno che la relazione riporti un indice del tipo:

Premessa [deve indicare brevemente quali siano le finalità principali che l'Amministrazione intende raggiungere in termini di digitalizzazione dei propri servizi e delle proprie funzioni]

Interventi in materia di Codice dell'Amministrazione Digitale [sono riportati alcuni articoli particolarmente importanti del CAD; sceglierà l'Amministrazione a quali dare rilevanza. Per ognuno degli articoli che l'Amministrazione intende mettere in evidenza, deve essere fornita una descrizione di come l'Amministrazione dà attuazione al dispositivo e di quale sia lo stato di attuazione]

- Diritto all'uso delle tecnologie. Art.3:
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- Diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali – diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale. Artt. 4 e 5
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- Diritto alla qualità del servizio e alla misura della soddisfazione. Art. 7
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- Diritto alla partecipazione. Art. 9
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- Gli sportelli per le imprese. Art. 10
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- La riorganizzazione gestionale e dei servizi. Artt. 14 e 15.
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- I documenti informatici. Artt. 20 e segg. Art. 40, 41 e segg. Art. 47
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- La firma digitale. Art. 24
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- Le conferenze dei servizi on line. Art. 41
 - Descrizione

- Stato attuazione
- La trasmissione informatica dei documenti. Art. 45 e segg.
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- Diritto a ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per email - La posta elettronica ordinaria e certificata. Artt. 6, 45, 47, 48
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- La disponibilità dei dati. Art. 50.
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- La continuità operativa. Art. 50-bis.
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- La sicurezza delle PA. Art. 51.
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- I siti internet delle PA. Art. 53-54.
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- Diritto a trovare on line tutti i moduli e i formulari validi e aggiornati . Art. 57.
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- Le basi di dati di interesse nazionale. Art. 60.
 - Descrizione
 - Stato attuazione
- Il riuso delle tecnologie. Art. 67 e segg.
 - Descrizione
 - Stato attuazione

ESEMPI DI SERVIZI TIPICI PER TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE

Gli esempi riportati, benché riferiti a numerose occorrenze di scelta dei servizi da parte di pubbliche amministrazioni, non costituiscono un vincolo nella libera scelta che ogni pubblica amministrazione effettua nel determinare quali servizi debbano essere oggetto della soluzione di continuità.

Va però rilevato che l'assenza di servizi strettamente legati alle attività istituzionali rappresenta oggetto di particolare valutazione ed evidenza nel parere.

Esempio di servizi tipici di un comune

- Gestione atti amministrativi (determine, delibere)
- Gestione Bilancio
- Gestione Economato (inventario, buoni economici)
- Gestione Edilizia
- Gestione Patrimonio
- Gestione Sanzioni, Incidenti, Turni di servizio
- Gestione Protocollo
- Gestione Servizi Sociali
- Gestione SIT (cartografia, civici e toponomastica)
- Gestione sito web
- Gestione Stipendi
- Gestione SUAP
- Gestione Personale (giuridico, presenze)
- Servizi Demografici (anagrafe, CIE, stato civile, elettorale)
- Albo pretorio

Esempio di servizi tipici di una provincia

- Affari Generali – Protocollo
- Affari Generali - Ufficio Giunta/Ufficio Consiglio/Gestione atti/Società Partecipate
- Personale - Gestione Economica del Personale
- Personale - Rilevazione presenze
- Gestione Economica dell'Ente - Programmazione Finanziaria
- Gestione Economica dell'Ente - Gestione ordinativi e pagamenti
- Gestione Economica dell'Ente - Controllo di Gestione
- Gestione Economica - Gestione Economato, Ordini e Magazzino
- Sistema bibliotecario della Provincia
- Settore Lavoro - Portale Sintesi
- Gestione Sanzioni Polizia Provinciale
- Rilascio licenze di Pesca
- Gestione venatoria
- Servizio zootecnia, agricolo e dell'alimentazione
- Albo Pretorio
- Siti Istituzionali
- Anagrafe Estesa Sovracomunale
- Sistema Informativo Territoriale
- Servizi provinciali e-gov

Esempio di servizi tipici di una azienda sanitaria

- Esenzione
- Continuità Assistenziale (ex. guardia medica)
- Vaccinazioni
- Scelta e revoca

- Servizio di Prevenzione e Protezione
- Laboratorio di analisi
- Impiantistica e sicurezza sul lavoro
- Patologie cronico degenerative e tumorali
- Medicina legale
- Protesica
- Consultori
- SERT
- Strutture sanitarie accreditate
- Sanità animale
- Servizio igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche
- Gestione amministrativo-contabile
- Logistica e Supply Chain
- Gestione asset aziendali
- Gestione delle risorse umane
- Servizi direzionali
- CUP diretto e/o centralizzato
- Esposizione referti su FSE

Esempi di servizi tipici di una azienda ospedaliera

- servizio di DEA
- servizio di Accettazione/Dismissione e Trasferimento ricoveri (ADT)
- servizio di gestione della Cartella Clinica di ricovero
- servizio di gestione sale operatorie
- servizio di gestione delle terapie intensive
- servizio di gestione ambulatori e casse
- servizio di gestione dei Laboratori Analisi
- servizio di gestione della Radiodiagnostica (Radiologia e Medicina Nucleare)
- servizio di gestione di Anatomia Patologica
- servizio Centro Trasfusionale (SIMIT)
- servizio di gestione delle Prenotazioni ambulatoriali (CUP provinciale)
- servizio di gestione del Protocollo e Delibere
- portale Internet
- portale Intranet
- posta Elettronica
- servizio amministrativo contabile e controllo di gestione
- servizio gestione Risorse Umane
- servizio di gestione di Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro

Esempio di servizi tipici di una università

- Consultazione online presenze personale tecnico-amministrativo di Ateneo
- Controllo di gestione
- Customer satisfaction
- Gestione statistiche
- Portale assistenza rete e servizi di rete
- Portale di cambio password
- Portale Spin-Off
- Produzione Badge
- Affidamenti incarichi attività didattiche
- Albo online

- Consultazione OPAC SBN
- Contabilità integrata di Ateneo
- Dematerializzazione procedimenti amministrativi
- Gestione giuridico-economica del personale
- Gestione prove di selezione accesso programmato
- Gestione studenti