

Guida alla predisposizione dello Studio di Fattibilità Tecnica per la gestione della sicurezza dei dati e della continuità operativa dei servizi

1. Termini e definizioni

La continuità operativa può essere intesa come “l’insieme di attività volte a ripristinare lo stato del sistema informatico o parte di esso, compresi gli aspetti fisici e organizzativi e le persone necessarie per il suo funzionamento, con l’obiettivo di riportarlo alle condizioni antecedenti a un evento disastroso”.

La continuità operativa comprende quindi sia gli aspetti strettamente organizzativi, logistici e comunicativi che permettono la prosecuzione delle funzionalità di un’organizzazione, sia la continuità tecnologica, che nel contesto delle pubbliche amministrazioni riguarda l’infrastruttura informatica e telecomunicativa (ICT) ed è conosciuta come “disaster recovery” (DR).

2. Adempimenti

Il Codice della Amministrazione Digitale (art 50 bis) prevede che ciascuna pubblica amministrazione adotti e gestisca nel tempo un Piano di Continuità Operativa (PCO) e un Piano di Disaster Recovery (PDR). Il primo deve essere aggiornato almeno ogni due anni. Il secondo, che è parte integrante del primo, deve invece essere aggiornato con cadenza almeno annuale ed entro il 31 dicembre di ogni anno, deve essere inviato (nella versione aggiornata) al DigitPA.

I piani devono essere redatti sulla base di un dettagliato Studio di Fattibilità Tecnica (SFT), sul quale deve essere acquisito il parere di DigitPA.

3. Scadenze

Entro il 24/04/2012 (15 mesi dall’entrata in vigore del DLGS 235/2010), le PP.AA. devono:

- predisporre lo SFT;
- fare la richiesta di parere a DigitPA;
- ricevere il parere da DigitPA;
- predisporre il piano di continuità operativa.

4. Autovalutazione dei servizi

Lo Studio di Fattibilità Tecnica deve essere redatto per ciascun servizio (o classe di servizi) erogato dall’amministrazione e coperto dalla soluzione tecnologica che si intende adottare.

Per identificare quali servizi inserire nello Studio di Fattibilità Tecnica, l’amministrazione deve censire i servizi erogati, identificando, tra questi, i servizi critici, cioè quei servizi che – per norma, missione istituzionale o altro – devono essere necessariamente mantenuti in operatività.

Esempi di servizi per una istituzione scolastica sono:

- Albo online
- Gestione Alunni
- Gestione Bilancio
- Gestione Patrimonio
- Gestione Personale
- Gestione Protocollo
- Gestione Stipendi

Per ciascun servizio individuato, i singoli enti devono effettuare un’autovalutazione (utilizzando lo strumento disponibile alla pagina <http://apps.digitpa.gov.it/Autovalutazione/web/autovalutazione.php>), che consente di identificare le possibili soluzioni tecnologiche (Tiers) rispondenti alle peculiari caratteristiche e specificità del servizio erogato e dell’ente. Ciascun servizio va pertanto analizzato

con una istanza separata dello strumento, fermo restando che è possibile (e consigliabile) raggruppare assieme, per classi di servizi omogenei, i servizi aventi caratteristiche comuni (per esempio, per la tipologia, per le modalità di erogazione, per le esigenze operative, ecc.).

Il percorso di autovalutazione si sviluppa lungo tre direttrici:

- tipologia di servizio erogato;
- complessità organizzativa;
- complessità tecnologica.

L'autovalutazione si basa sulla rilevazione di alcuni specifici parametri: ciascun parametro viene valutato mediante una scala qualitativa e quantitativa costituita da una lista di scelte predeterminate, che rispecchiano le possibili alternative associate al parametro stesso.

Tra i parametri relativi alla tipologia di servizio erogato, particolare attenzione deve essere posta nell'indicazione del "Tempo massimo tollerabile tra la produzione di un dato e il suo salvataggio" (RPO) e del "Tempo massimo tollerabile di indisponibilità del servizio"(RTO). I due indicatori restituiscono infatti la "misura" in cui deve essere mantenuto in operatività il servizio.

Per ciascuna direttrice, i parametri concorrono a formare un indice di criticità. I tre indici finali, uno per ciascuna direttrice, concorrono a loro volta a determinare un'indice complessivo di criticità del servizio in analisi. Il suo valore consentirà di associare al servizio in esame una delle 4 possibili classi di criticità, per le quali è possibile adottare una delle 6 soluzioni tecnologiche previste.

La tabella successiva mostra le 4 classi di rischio cui corrispondono le soluzioni tecnologiche (Tiers) minime.

Soluzioni tecnologiche	Classe di rischio
Tier 1: backup dati e conservazione presso un altro sito con spazi attrezzati per accogliere risorse elaborative in caso di disastro, con garanzia della disponibilità di risorsa di elaborazione in emergenza.	Bassa
Tier 2: soluzione simile a quella di Tier 1 ma le risorse elaborative, già presenti, possono essere disponibili in tempi più brevi.	
Tier 3: soluzione simile a quella di Tier 2 ma il trasferimento dei dati tra il sito primario e quello di DR avviene attraverso un collegamento di rete tra i due siti.	Media
Tier 4: la soluzione prevede che le risorse elaborative, garantite coerenti con quelle del centro primario, siano sempre disponibili, permettendo la ripartenza delle funzionalità in tempi rapidi.	Alta
Tier 5: la soluzione è analoga a quella del Tier4, con la differenza che l'aggiornamento finale dei dati avviene solo quando entrambi i siti hanno eseguito e completato i rispettivi aggiornamenti.	Critica
Tier 6: la soluzione prevede che nel sito di DR le risorse elaborative, oltre ad essere sempre attive, siano funzionalmente speculari a quelle del sito primario, rendendo così possibile ripristinare l'operatività dell'IT in tempi molto rapidi.	

Le note operative per l'utilizzo dello strumento sono disponibili alla pagina:

[http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/formazione/Manuale d'uso applicativo web autovalutazione.pdf](http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/formazione/Manuale_d'uso_applicativo_web_autovalutazione.pdf)

5. Lo Studio di Fattibilità Tecnica

Di seguito vengono descritti i contenuti principali dello SFT.

Paragrafo	Descrizione
Informazioni generali	In questo paragrafo vanno riportate le informazioni generali dell'Amministrazione che emette lo SFT. Per le Amministrazioni che già dispongono di una soluzione di CO/DR deve essere inviata la versione vigente del Piano di CO e del Piano di DR.
Ambito dello studio di fattibilità tecnica	In questo paragrafo va descritto l'ambito a cui si applica lo SFT, ossia il complesso dei servizi e della relativa struttura che li eroga. È opportuno che si effettui un raggruppamento in classi omogenee dei servizi aventi caratteristiche comuni, nel qual caso le autovalutazioni e i tipi di soluzioni si riferiranno alla classe e non al singolo servizio.
Risultato del percorso di autovalutazione	In questo paragrafo, per ogni servizio/classe di servizi che fa parte dell'ambito dello SFT devono essere riportati i dati emersi nel corso dell'autovalutazione (Indice complessivo di criticità, Classe di criticità; Soluzione tecnologica (Tier)).
Soluzione tecnica	In questo paragrafo deve essere indicato se i servizi/classe servizi, elencati in precedenza, sono coperti da un'unica soluzione o sono previste diverse soluzioni. In quest'ultimo caso deve essere riportata una mappa di copertura tra le singole soluzioni e i servizi. Se le soluzioni effettivamente adottate differiscono da quelle suggerite dal risultato dello strumento di autovalutazione, è necessario riportarne in dettaglio le motivazioni. Nel caso in cui lo SFT comprenda più soluzioni, per ognuna di esse deve essere compilato un sottoparagrafo in cui riportare a quale servizio/classe di servizi si riferisce la soluzione e la descrizione dell'architettura tecnica ed applicativa che si intende adottare/ si è adottata per la soluzione.
Tempi e modalità di realizzazione della soluzione	In questo paragrafo devono essere indicati: - i tempi di realizzazione delle soluzioni individuate; - le modalità di realizzazione delle soluzioni individuate; - le eventuali criticità che possono incidere sul piano di realizzazione.

All'interno dell'applicativo Argo Privacy Web, sono presenti dei moduli che consentono l'inserimento dei dati (relativi ai servizi e alle soluzioni tecniche individuate dalla scuola) necessari all'elaborazione e alla stampa dello Studio di Fattibilità Tecnica.

6. Analisi del contesto e la scelta delle soluzioni per la continuità operativa

In linea di massima le istituzioni scolastiche possono essere definite amministrazioni di piccole-medie dimensioni. Sono generalmente dislocate in un'unica sede o su più sedi all'interno dello stesso comune. Le attività svolte non sono in genere particolarmente critiche ai fini della continuità operativa e può essere tollerata una interruzione dei servizi per una durata massima variabile tra giorni e settimane. Anche il sistema informatico non presenta una rilevante complessità, essendo costituito in buona parte dei casi da PC e server connessi in LAN, o nel caso di sedi distaccate, da più LAN tra loro interconnesse. In questi casi i server sono allocati in una specifica sede (generalmente la sede centrale) e i servizi vengono erogati presso gli uffici tramite collegamenti remoti ai sistemi server, oppure attraverso Internet. La presenza di personale tecnico è limitata e in alcuni casi le operazioni di backup/restore e di gestione ordinaria degli apparati è affidata al personale amministrativo o a docenti con competenze informatiche.

In linea di principio quindi i servizi erogati dalle istituzioni scolastiche si collocano nella classe di rischio "bassa". Sono dunque da ritenere idonei gli approcci che permettono di affrontare eventi calamitosi garantendo gli adempimenti essenziali anche senza elevati livelli di servizio. In tal senso sono particolarmente indicati gli **accordi di mutuo soccorso** o forme associative che consentono di condividere le risorse per l'emergenza.

Un'altra possibilità da valutare è il ricorso a servizi informatici resi disponibili in modalità web: in questo caso infatti l'istituzione scolastica potrà sviluppare un piano di continuità operativa che si preoccupi essenzialmente degli aspetti logistici e organizzativi, mentre sarà cura del fornitore adottare un proprio sistema di continuità operativa che garantisca i servizi informatici.

7. Informazioni da inviare a DigitPA ai fini del rilascio del parere sugli Studi di Fattibilità Tecnica

La richiesta di parere sullo SFT deve essere trasmessa mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo PEC Digitpadir@pec.digitpa.gov.it, dal "Responsabile della Continuità Operativa", dalla casella PEC dell'istituzione scolastica.

La richiesta di parere, deve essere inoltrata sia dalle Amministrazioni che non dispongono di Piani e soluzioni di CO/DR sia dalle Amministrazioni che già si sono dotate degli stessi.

Il messaggio di PEC deve avere in allegato:

- la richiesta di parere sullo SFT;
- 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;
- lo SFT in formato elettronico liberamente rielaborabile e uno o più file contenenti gli esiti della
- autovalutazione eseguita mediante lo strumento di autovalutazione descritto nelle "Linee Guida sul Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni" e messo a disposizione da DigitPA sul proprio sito;
- i riferimenti (indirizzo e.mail; numeri di telefono) del "Responsabile della Continuità Operativa", per eventuali richieste di informazioni e chiarimenti.