VERIFICA

Verifica sulla gestione della continuità operativa della rete esterna

Segreteria generale del Dipartimento federale degli affari esteri

L'ESSENZIALE IN BREVE

La gestione della continuità operativa («business continuity management», BCM) è uno strumento di gestione dell'Amministrazione federale ed è parte integrante della gestione dei rischi. Mentre quest'ultima analizza gli eventuali rischi che possono pregiudicare l'adempimento dei compiti, la BCM si propone di predisporre misure e piani sia proattivi sia reattivi per garantire la continuità operativa in caso di incidente. L'obiettivo è ridurre al minimo le conseguenze dei guasti informatici che potrebbero compromettere le prestazioni essenziali. Una BCM efficace deve quindi consentire di limitare la durata dei guasti e l'entità delle perdite di produttività che ne possono derivare.

Le unità amministrative e i dipartimenti sono responsabili dello sviluppo, dell'attuazione e del controllo periodico della BCM. L'Amministrazione federale delle finanze (AFF) ne promuove un'implementazione uniforme e il miglioramento in seno alla Confederazione. Si occupa inoltre della formazione e garantisce lo scambio di opinioni tra i dipartimenti.

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha verificato l'efficacia della BCM della rete esterna del Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE). Dalla verifica è emerso che la centralizzazione della BCM della rete esterna a Berna è in contrasto con la direttiva sulla gestione della continuità nella Confederazione, poiché presenta delle criticità per le circa 170 rappresentanze svizzere all'estero, esposte a rischi legati alla continuità operativa sul posto. Sono quindi necessari miglioramenti per garantire l'efficacia della BCM.

Un'efficacia ancora da dimostrare

L'efficacia della BCM della rete esterna, in applicazione della direttiva del DFAE del 2017, non può essere attestata. I test sui processi critici individuati non vengono eseguiti oppure, se effettuati, non risultano documentati. Inoltre, i rapporti sul sistema di controllo interno contengono alcune informazioni relative alla BCM, ma non in modo sistematico.

Per migliorare la situazione, i test effettuati durante le simulazioni di scenari di crisi, così come quelli specifici sulla BCM, dovrebbero essere registrati su un unico supporto. La centralizzazione delle informazioni rappresenta infatti il primo passo per rafforzare l'efficacia della BCM.

Modificare la direttiva e rafforzare la gestione della BCM

L'AFF si occupa, tra le altre cose, di promuovere l'attuazione uniforme e di sviluppare e migliorare in modo continuativo la BCM della Confederazione. Il DFAE deve quindi adeguare la propria direttiva sulla BCM a quella dell'AFF. Per garantire una gestione efficace della BCM, deve inoltre definire con chiarezza il quadro di collaborazione, nonché i ruoli, i compiti, le competenze e le responsabilità delle unità con sede a Berna e quelle delle rappresentanze all'estero.

Le istruzioni sulla politica della Confederazione in materia di gestione dei rischi stabiliscono che il Dipartimento, ma anche le unità amministrative, assumono la responsabilità per lo sviluppo, l'attuazione e il controllo periodico della BCM. La Segreteria generale del DFAE è responsabile esclusivamente del coordinamento. Tuttavia, questo ruolo dovrebbe essere rafforzato e integrato con compiti di gestione e sorveglianza.

Applicare gli standard per la BCM definiti dall'AFF alle rappresentanze all'estero

Sebbene le rappresentanze svizzere all'estero non siano tenute ad attuare una BCM, il CDF ha individuato diversi documenti che consentono di soddisfarne alcuni requisiti, in particolare l'identificazione dei rischi e delle

misure, nonché l'elenco dei compiti. Le informazioni sono tuttavia sparse in diversi strumenti, il che compromette una gestione efficace delle conoscenze. Al contrario, la gestione dei rischi e delle crisi è ben documentata sulla piattaforma centrale KMZdigital (Krisenmanagementzentrum digital).

Per quanto riguarda le rappresentanze all'estero, i responsabili della BCM dovrebbero svolgere almeno un'analisi dell'impatto per individuare i processi critici principali. Se non ne viene individuato alcuno, ai fini della trasparenza occorre informare l'unità incaricata del controllo.

La raccomandazione sulla gestione della continuità dei servizi informatici non è stata ancora pienamente attuata

A seguito della verifica svolta dal CDF nel 2020 presso la Direzione delle risorse del DFAE concernente il Service Continuity Management[3], due raccomandazioni risultavano non ancora attuate. Ad oggi la prima è stata attuata, mentre per la seconda, concernente la gestione della continuità dei servizi informatici presso la Direzione delle risorse, restano da attuare diverse misure: garantire il rispetto dei tempi di ripristino, documentare e aggiornare i piani di ripresa per tutte le applicazioni critiche, implementare un piano di esercitazione e svolgere test di ripristino.

[3] Verifica del Service Continuity Management, Direzione delle risorse (CDF-20060) (disponibile in tedesco e in francese sul sito del CDF)