

Gestione della Continuità Operativa

Prepararsi per l'inaspettato

Definizione

‘Una gestione tutto tondo, una visione generale per garantire la capacità di risposta e superamento degli eventi negativi a garanzia degli interessi dei principali referenti, della reputazione del marchio e delle attività che creano valore all’organizzazione.’

(adattato dal Business Continuity Institute, 2001)

Cosa serve per sopravvivere ?



- “L’organizzazione”
 - Le persone (Competenze e professionalità)
- “Chi fornisce il servizio”
 - Siti ed edifici
 - Telecomunicazioni ed informatica
 - Impianti di Produzione

- Quale è lo scenario ?
- Quali sistemi ed applicativi ?
- Quale è il tempo di ripristino atteso RTO (Recovery Time Objective)?
- A quale punto devo ripristinare i dati RPO (Recovery Point Objective)?
- Soluzioni alternative ?

- Guasto hardware
 - Livello di impatto
- Mancanza dei servizi strategici
 - Energia
 - Raffrescamento
 - Telecomunicazione
- Indisponibilità degli uffici

Quali sistemi ed applicativi ?

- Analisi dell'impatto sull'organizzazione:
 - Analisi dei processi operativi e "produttivi"
 - Identificazione dell'impatto
 - Economico – Finanziario
 - Legale - Normativo
 - Immagine e Reputazione
 - Ambiente e Sicurezza
- Definizione dei servizi strategici nella visione globale
 - Applicazioni client e server
 - Lan – Wan
 - Telefonia e Fax

Un bel progetto !!!

La Continuus Hotellerie Ltd società multinazionale ha commissionato alla PLC Corporation la realizzazione di tutti i sistemi di automazione dei propri alberghi nel nord Africa.

Affidando inoltre la manutenzione degli impianti per i prossimi 5 anni

L'unica documentazione consegnata alla società di ingegneria sono: Specifiche Tecniche - Piantine

Cosa manca ????

Politica di GCO

La Continuus Hotellerie Ltd società multinazionale con alberghi presenti nei paesi del nord Africa teme gli attacchi ai propri sistemi da parte di fazioni integraliste perché viene considerata una catena con usi e costumi non consoni alla realtà locale al fine di danneggiarne l'immagine e costringere la gestione alla chiusura in tutta l'area. Mediamente una struttura è composta da 250 stanze e 2 sale congressi

Strategia: l'azienda intende redigere un piano di continuità operativa per ridurre al minimo l'impatto sulla reputazione ed accettando perdite di 10.000 € / Giorno.

La Continuità Operativa per la Continuus Hotellerie Ltd

	Impatto Clienti	Impatto Gestione	RPO	RTO
Accesso camere	H	L	Ultimo Stato	Min
Condizionamento	H	L	Libero	Ore
Telefonia	M	M	Libero	Giorno
Ascensori	L	L	Riportare a PT	Ore
Servizio Internet	L	L	Libero	Giorni
Sistema PAY TV	L	L	Libero	Giorni
Fax – Email – LAN	L	H	> 2 h	Ore
Riscaldamento Acqua	H	H	Non App.	Min

Tempi di ripristino

- Minuti
 - Hot Swap
 - Mirroring dischi
 - Mirroring dei server
 - Ridondanza locale apparati (TLC e LAN)
 - Manuale di crisi
 - Dispositivi Alternativi
- Ore
 - Tape Backup
 - Server Rilocati
 - Manuale di crisi
- Giorni
 - Accordi con fornitori di apparecchiature
 - Manuale di crisi

La Continuità Operativa per la Continuus Hotellerie Ltd

		C	G	Strategia
1	Riscaldamento Acqua	H	H	Doppia Caldaia Sistema di Controllo in altra locazione della struttura
2	Accesso camere	H	L	Tastierino (Programmabile in Locale) + Lettore Badge Doppio PLC
3	Condizionamento	H	L	Doppia Caldaia Sistema di Controllo in altra locazione della struttura
4	Fax – Email – LAN	L	H	Doppia LAN – SAT LAN Mirroring Remoto del server

Sicuramente !!

- **Progettazione**
 - Utilizzo di tecniche consolidate (in proprio o da altri)
 - Sistema di gestione della versione del codice e delle specifiche tecniche
- **Gestione della crisi**
 - Corsi di formazione ai non tecnici per la commutazione (i sistemi ridondati non sono collegati)
 - Manuali di ripristino del sistema al normale funzionamento
- **Rafforzamento del sistema - Revisione**
 - Codice commentato
 - Log degli eventi consolidabile e di almeno 2 anni
 - Sistema di gestione della versione del codice e delle specifiche tecniche