



Adempimento prescritto	Inadempimento; casi in cui si applica la penale	Soglia/metrica	Aspetti e dati elementari da verificare. Eventuale formula di calcolo. Finestra temporale	Penale applicabile in caso di inadempimento e/o scostamento dalle soglie prescritte	Ambito di applicabilità dell'adempimento /indicatore; soluzione e casi cui si può adattare
				l'inadempienza a far data dal giorno nel quale sarà stata formalizzata la contestazione e fino al giorno nel quale si verificherà che il fornitore ha posto fine all'inadempienza, avviando/completando i servizi e le attività contrattuali	completamento delle attività comprese nel servizio ad es. graduando la penalità in considerazione dell'importanza dell'attività non svolta, avviata/completata tardivamente
Rispetto del livello di servizio relativo all'RTO	Mancata attivazione della Configurazione di Emergenza/ Simulazione entro l'RTO previsto	La metrica dipende da quanto previsto per l'RTO (a seconda che sia sia definito in termini di ore, giorni, settimane ecc.)	RTO = RTO atteso – RTO effettivamente assicurato  (da applicare e verificarne l'osservanza sia durante i test/le simulazioni/test o in caso di emergenza)	Per ciascuno scostamento dai valori di RTO e per ciascun caso di indisponibilità e ritardo nell'attivazione della configurazione di emergenza, sarà applicata una penale pari: - all' XXX% del corrispettivo complessivo mensile previsto se il ritardo è riscontrato in occasione dello svolgimento dei test/delle simulazioni; - all' XXX% del canone complessivo mensile previsto se il ritardo è riscontrato durante la permanenza presso il Sito di DR in condizioni di emergenza	Ambito di applicabilità generale; è un indicatore essenziale alla verifica del corretto svolgimento del servizio di DR. Va definito tenuto conto del contesto tecnico operativo, della BIA, dello SFT e della soluzione adottata
Rispetto del valore di RPO (perdita dati tollerabile in termini di scostamento fra l'immagine dei dati del sito secondario rispetto ai dati del sito primario) da verificare entro un finestra temporale definita (es. con cadenza giornaliera; settimanale; mensile).	Perdita dati superiore ai valori e inconsistenza dei dati di copia/backup	Percentuale Es. un RPO tale che il 99% dei dati copiato nella finestra temporale prevista sia correttamente effettuato e sia allineato ai dati	Nella finestra temporale prevista per il monitoraggio dell'indicatore verranno effettuati dei campionamenti ad intervalli di tempo predefiniti. Es. se la finestra è giornaliera	Per ogni punto percentuale di scostamento dalla soglia definita, nonché per ogni caso di verificata inconsistenza dei dati di replica verrà applicata una penale pari allo 0,1% del corrispettivo mensile	Ambito di applicabilità generale; è un indicatore essenziale alla verifica del corretto svolgimento del servizio di DR. Va definito tenuto conto del contesto



Adempimento prescritto	Inadempimento; casi in cui si applica la penale	Soglia/ metrica	Aspetti e dati elementari da verificare. Eventuale formula di calcolo. Finestra temporale	Penale applicabile in caso di inadempimento e/o scostamento dalle soglie prescritte	Ambito di applicabilità dell'adempimento /indicatore; soluzione e casi cui si può adattare
Va rispettato e verificato periodicamente, in occasione dei test/simulazioni di disaster e in caso di attivazione della configurazione di emergenza.		del sistema primario	Chiamati " <i>N fuori soglia</i> " i campioni con $RPO > RPOs$ e " <i>NT=numero campiona-menti giornalieri</i> ", e tenuto conto di $N = \text{numero giorni della settimana}$ il livello di servizio da garantire sarà calcolato con la formula seguente:  $\Delta \text{ percentuale} = \frac{(NT - N \text{ fuori soglia})}{NT} * 100 \geq 99 \%$	complessivo previsto	tecnico operativo, della BIA, dello SFT e della soluzione adottata Va rispettato e verificato in occasione dei test/ simulazioni di disaster e in caso di attivazione della configurazione di emergenza.
Garantire la tempestività di ripristino in caso di guasto, malfunzionamento o anomalie di tutte le componenti, anche ridondate, del servizio di DR, assicurandone la manutenzione e la perfetta efficienza. Mantenimento delle risorse messe a disposizione in condizioni di normale operatività con obbligo di ripristinare la funzionalità tempestivamente.	Ritardo nel ripristino della funzionalità a fronte di guasti, malfunzionamenti o anomalie delle componenti, anche ridondate, necessarie al servizio di DR	Ore/giorni di indisponibilità e ritardo nel ripristino, rispetto ai termini di ripristino definiti e pari a : -....h/giorni solari, in condizioni normali; -....h/giorni solare in condizioni di emergenza, a decorrere dal momento della segnalazione comunque pervenuta.	DOS – DORipr. = 0  Ove: -DOS = Data e ora di segnalazione del guasto, malfunzionamento/anomalia  -DORipr. = Data e ora di chiusura dell'intervento col ripristino della funzionalità. I termini di ripristino saranno calcolati a a decorrere dal momento della segnalazione comunque pervenuta	Per ciascuna ora di indisponibilità o per ciascuna ora di ritardo nel ripristino della funzionalità di tutte le componenti, anche ridondate, necessarie al servizio di DR, sarà applicata una penale pari, rispettivamente, allo XX% del corrispettivo complessivo mensile previsto, per le inadempienze riscontrate in condizioni normali e una penale pari all'XX% del corrispettivo complessivo mensile previsto, nel caso di inadempienze riscontrate in situazione di emergenza	Ambito di applicabilità generale. E' opportuno definire i termini e le modalità di segnalazione/apertura dell'intervento per il ripristino del malfunzionamento; si possono graduare le penalità anche a seconda dell'importanza che il componente riveste nell'ambito della soluzione di DR. Per essere effettivamente applicabile richiede strumenti di verifica, rendicontazione ed eventualmente monitoraggio da remoto.
Garantire la disponibilità delle risorse e componenti necessarie alla soluzione di DR previste	Indisponibilità del numero e tipologia delle risorse previste e necessarie	% / nr. di risorse effettivamente disponibili (per numero e	Risorse Previste nel mese di riferimento – Risorse Disponibili nel mese di riferimento	Per ciascun caso di inadempimento (numero in meno o punto percentuale in	Da prevedere quando si sia espressamente richiesta la



Adempimento prescritto	Inadempimento; casi in cui si applica la penale	Soglia/ metrica	Aspetti e dati elementari da verificare. Eventuale formula di calcolo. Finestra temporale	Penale applicabile in caso di inadempimento e/o scostamento dalle soglie prescritte	Ambito di applicabilità dell'adempimento /indicatore; soluzione e casi cui si può adattare
	all'eroga-zione dei servizi di DR che possano avere impatto sulla soluzione di DR richiesta	tipologia) es. nella finestra temporale mensile	Risorse Previste nel mese di riferimento	meno rispetto alla soglia prevista/al numero e tipologia di risorse, verrà applicata una penale pari, rispettiva-mente, allo XX% del corrispettivo complessivo mensile previsto, per le inadempienze riscontrate in condizioni normali e una penale pari all'XX% del corrispettivo complessivo mensile previsto, nel caso di inadempienze riscontrate in situazione di emergenza	disponibilità di un certo tipo e numero di risorse/componenti (es. server, risorse elaborative; TB ; storage; connettività ecc.ecc.). Può essere opportuno anche graduare la penalità da applicare tenuto conto della rilevanza e dell'importanza che la risorsa riveste nell'ambito della soluzione di DR. Per essere effettivamente applicabile richiede strumenti di verifica, rendicontazione ed eventualmente monitoraggio da remoto.
Garantire la disponibilità degli spazi richiesti (in termini di MQ e caratteristiche e requisiti)	Indisponibilità/inadeguatezza rispetto alle caratteristiche e requisiti del numero e tipologia degli spazi richiesti e necessari all'erogazione dei servizi di DR	Per ciascun caso di inadempimento (numero di mq in meno o inadeguatezza rispetto alle caratteristiche e requisiti degli spazi) verrà applicata una penale pari, rispettivamente, allo XX% del corrispettivo complessivo mensile previsto, per le inadempienze riscontrate in condizioni normali e una penale pari all'XX% del corrispettivo complessivo mensile previsto, nel caso di inadempienze riscontrate in situazione di emergenza			Da prevedere quando si sia espressamente richiesta la disponibilità di un certo tipo e numero di spazi (housing). Può esser anche un aspetto che attiene alla fase di collaudo e test della soluzione e ricadere quindi negli adempimenti affidati al fornitore per il superamento del collaudo o del test
Assicurare il tempestivo e corretto svolgimento dei	In caso di ritardata esecuzione dei test	Giorno solare di ritardo	Riscontro del ritardo/mancata	Per ogni giorno solare di ritardo nell'ese-	Ambito di applicabilità



<b>Adempimento prescritto</b>	<b>Inadempimento; casi in cui si applica la penale</b>	<b>Soglia/metrica</b>	<b>Aspetti e dati elementari da verificare. Eventuale formula di calcolo. Finestra temporale</b>	<b>Penale applicabile in caso di inadempimento e/o scostamento dalle soglie prescritte</b>	<b>Ambito di applicabilità dell'adempimento /indicatore; soluzione e casi cui si può adattare</b>
test periodici. I test periodici dovranno essere svolti nel rispetto dei termini previsti, in modo adeguato e rispondente a quanto prescritto dal piano di continuità/DR	periodici		esecuzione del test per cause imputabili al fornitore.	cuzione dei test, sarà applicata una penale pari allo XXX % del corrispettivo complessivo mensile previsto	generale; è un indicatore essenziale alla verifica del corretto svolgimento del servizio di DR.
Svolgere e concludere con esito positivo i test periodici.	Esito del test negativo imputabile al fornitore.	n.a.	In caso di esito negativo del test, il fornitore dovrà richiedere la convocazione di una nuova seduta con apposita richiesta di ripetizione del test (ove attestati che ha risolto le situazioni che non hanno reso possibile concluderlo con esito favorevole).	Nel caso in cui l'esecuzione del test si concluda con esito negativo si applicherà una penale pari allo xx % del corrispettivo complessivo mensile previsto per ogni giorno intercorrente tra quello successivo alla data di svolgimento del test e quello immediatamente precedente alla data di svolgimento del 2° test. Nel caso in cui anche l'esecuzione del 2° test si concluda nuovamente con esito negativo, sarà applicata una penale pari al doppio della penale applicata a seguito dell'esito negativo del test a partire dalla data della prima seduta di test conclusasi con esito negativo	Ambito di applicabilità generale; è un indicatore essenziale alla verifica del corretto svolgimento del servizio di DR.
Svolgere in modo tempestivo e corretto i collaudi/le verifiche di conformità ove previste, con superamento, delle stesse con esito favorevole. Le attività suscettibili di collaudo/verifica di conformità dovranno essere completate secondo quanto previsto	Esito negativo del collaudo. In caso di esito negativo del 1° collaudo/della 1° verifica di conformità il fornitore dovrà richiedere la convocazione di una nuova seduta di collaudo/verifica di conformità con apposita richiesta di	Giorno solare di ritardo	Esito negativo del collaudo/ della verifica di conformità o travisa convocazione del collaudo/della verifica di conformità per cause imputabili al fornitore.	Per ciascun giorno successivo alla data del verbale da cui risulti l'esito negativo del collaudo/della verifica di conformità sarà applicata una penale pari allo xx % del corrispettivo complessivo mensile contrattuale dal 1° al 10° giorno e una	Ambito di applicabilità generale; è un indicatore essenziale alla verifica della soluzione di DR realizzata ma anche, in corso di contratto/erogazione e dei servizi ove si renda necessario



<b>Adempimento prescritto</b>	<b>Inadempimento; casi in cui si applica la penale</b>	<b>Soglia/ metrica</b>	<b>Aspetti e dati elementari da verificare. Eventuale formula di calcolo. Finestra temporale</b>	<b>Penale applicabile in caso di inadempimento e/o scostamento dalle soglie prescritte</b>	<b>Ambito di applicabilità dell'adempimento /indicatore; soluzione e casi cui si può adattare</b>
<p>nel piano di collaudo, con la comunicazione di "pronti al collaudo e alla verifica e la consegna dei deliverable previsti. L'esito delle attività svolte/dei servizi dovrà essere sottoposto a 1° collaudo/ verifica di conformità entro i termini previsti.</p> <p>La 2° seduta di collaudo/verifica di conformità dovrà essere svolta entro i termini previsti a decorrere dalla data della 1° seduta di collaudo/ verifica di conformità conclusesi con esito negativo</p>	<p>ripetizione del collaudo/della verifica di conformità, ove attestati che ha risolto le situazioni che non hanno reso possibile superare, con esito favorevole, il primo/la prima verifica di conformità.</p>			<p>penale pari allo xx % del corrispettivo complessivo mensile previsto dall'11° al 30° giorno.</p> <p>Nel caso in cui anche il secondo collaudo/ la seconda verifica di conformità si concluda con esito negativo sarà applicata una penale in misura doppia rispetto a quella prevista per il tardivo e negativo esito del collaudo/della verifica di conformità, per tutti i giorni che intercorrono fra la data del verbale del primo collaudo/della prima verifica di conformità con esito negativo e la data del verbale del secondo collaudo/della seconda verifica di conformità, con 'esito negativo.</p>	<p>effettuare delle verifiche di conformità sul corretto svolgimento del servizio di DR.</p>
<p>Garantire - sia in caso di sostituzione o aggiornamento tecnologico degli apparati di storage collocati presso il sito di DR o di parte di essi, sia al termine del contratto – su richiesta dell'Amministrazione la cancellazione certificata dei dati contenuti negli apparati usati per la soluzione di CO/DR.</p> <p>Garantire la cancellazione delle flash copy utilizzate per il test al termine dello stesso.</p>	<p>Qualora si riscontri la mancata cancellazione dei dati o l'inadeguatezza o l'incompletezza delle attività connesse alla cancellazione certificata dei dati, nonché la cancellazione delle e flash copy utilizzate per il test al termine dello stesso.</p>	<p>Per ciascun caso di riscontrata inadempienza e per ciascun giorno di contestata inadempienza</p>	<p>Verificato che la cancellazione delle flash copy utilizzate per il test, al termine dello stesso e che la cancellazione certificata dei dati dallo storage o da parti di esso non risulti effettuata o risulti effettuata in modo non adeguato o incompleto – sia nel corso del contratto, in caso di sostituzione o aggiornamento tecnologico in modo adeguato e/o completo sia al</p>	<p>Per ciascun giorno di contestata inadempienza, sarà applicata una penale pari: all'xxx% del corrispettivo complessivo mensile previsto</p>	<p>Ambito di applicabilità generale; Utile quando si voglia avere certezza dell'avvenuta cancellazione di dati particolarmente critici da apparati non di proprietà dell'Amministrazione che fruisce del servizio di DR. Rende opportuno definire come verificare l'avvenuta cancellazione</p>



Adempimento prescritto	Inadempimento; casi in cui si applica la penale	Soglia/ metrica	Aspetti e dati elementari da verificare. Eventuale formula di calcolo. Finestra temporale	Penale applicabile in caso di inadempimento e/o scostamento dalle soglie prescritte	Ambito di applicabilità dell'adempimento /indicatore; soluzione e casi cui si può adattare
			termine del contratto – sarà applicata la penale prevista conteggiando tutti i giorni per cui perduri la situazione di non conformità contestata		
Assicurare che le risorse professionali messe a disposizione per l'erogazione dei servizi, abbiano le competenze, il mix e ed esperienze richieste, risultino inviati i curricula, siano sostituite se non gradite o nei casi previsti entro i termini definiti non siano sostituite per più di due volte nel periodo di vigenza del contratto, siano sostituite con risorse con competenze ed esperienze equipollenti o superiori a quelle da sostituire.	Per i casi di mancato rispetto degli obblighi definiti per quel che attiene alle risorse professionali messe a disposizione per l'erogazione dei servizi ovvero per i casi in cui: - non venga rispettato il mix minimo previsto e dettagliato nel Piano di progetto; -non vengano forniti i curricula delle risorse professionali o detti curricula non consentano di avere chiare le competenze ed esperienze delle risorse professionali messe a disposizione per l'erogazione dei servizi; - non venga sostituita la risorsa per la quale è stato espresso il mancato gradimento; - venga superato il numero massimo di sostituzioni consentite nell'arco di vigenza del contratto; - non venga proposta in sostituzione una risorsa in possesso di competenze ed esperienze equipollenti o superiori a quella da sostituire, verrà applicata una penale pari all'XXX% del corrispettivo complessivo mensile previsto a partire dalla data della comunicazione di contestazione dell'inadempienza.				Può esser necessario solo laddove il requisito delle risorse professionali per l'erogazione dei servizi di DR abbia una rilevanza particolare per l'Amministrazione che fruisce della soluzione di DR. Rende opportuno definire il mix che si richiede e prevedere strumenti di verifica e controllo delle risorse messe a disposizione.

# LINEE GUIDA PER IL DISASTER RECOVERY DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Note di accompagnamento allo strumento  
di autovalutazione

## 1. INTRODUZIONE ALLO STRUMENTO DI SUPPORTO ALL'AUTOVALUTAZIONE

Lo strumento di supporto all'autovalutazione (*tool*) della criticità dei servizi ha finalità di ausilio nel processo di predisposizione dello Studio di Fattibilità previsto al comma 4 dell'articolo 50-bis del CAD. Lo strumento si basa su un modello messo a punto secondo i criteri generali descritti nelle linee guida "Disaster recovery delle Pubbliche Amministrazioni".

Il *tool* è costituito da un semplice foglio di calcolo in formato Microsoft Excel 2003 o Open Office Calc.

In questo documento si descrive brevemente la funzionalità di tale *tool*.

### 1.1 Generalità sul modello

Il modello si basa sulla rilevazione di alcuni specifici parametri, i quali descrivono gli aspetti significativi di criticità o complessità dell'Amministrazione secondo tre direttrici denominate *servizio*, *organizzazione* e *tecnologia*, come descritto nelle linee guida "Disaster recovery delle Pubbliche Amministrazioni" (cfr. par.5.2.1).

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. A ciascuna scelta alternativa è internamente associato un opportuno valore numerico che ne quantifica, convenzionalmente, la rilevanza relativamente alle altre scelte possibili per il medesimo parametro; ciascun parametro è inoltre caratterizzato da un *peso* che ne quantifica la rilevanza con riferimento agli altri parametri della medesima direttrice.

Per ciascuna direttrice i parametri concorrono, quindi, a formare un *indice di criticità* normalizzato in modo da assumere un valore intero nell'intervallo compreso tra 1 (bassa criticità) e 10 (alta criticità).

I tre indici finali ottenuti dalla valutazione, uno per ciascuna direttrice, concorrono quindi a determinare l'indice complessivo di criticità del servizio in analisi, anch'esso intero e normalizzato nell'intervallo da 1 a 10. Il suo valore consente inoltre di associare al servizio in esame una delle 4 possibili classi di criticità, per le quali è possibile adottare una delle 6 soluzioni previste, così come descritto nelle linee guida "Disaster recovery delle Pubbliche Amministrazioni" (cfr. par.5.2.3).

### 1.2 Avvertenze sull'uso del *tool*

Il *tool*, basato su assunzioni semplificative, al fine di renderne l'utilizzo semplice e rapido anche da parte di Amministrazioni di piccole dimensioni, non va quindi utilizzato in modo esclusivo ed acritico nel processo di analisi delle criticità, che può prevedere anche ulteriori approfondimenti in relazione alla complessità del sistema informativo dell'Amministrazione in esame.

### 1.3 Modalità di impiego del *tool*

Il *tool* è stato pensato per consentire la valutazione della criticità dei servizi erogati dall'Amministrazione in esame ai fini del disaster recovery. La logica col quale esso va utilizzato è dunque quella del *servizio*: ossia non si valuta la criticità dell'Amministrazione in sé, ma quella dei vari servizi da essa erogati.

Di conseguenza, **ciascun servizio va analizzato con una istanza separata del *tool***, fermo restando che è possibile raggruppare i servizi aventi caratteristiche comuni (per esempio, per la tipologia, per le modalità di erogazione, per le esigenze operative, ecc.).

## 1.4 Il foglio di calcolo

Il *tool*, realizzato mediante un foglio elettronico, è organizzato su più pagine tra loro correlate:

1. la prima pagina (**Generale**) è relativa alla descrizione generale dell'Amministrazione;
2. la seconda pagina (**Servizio**) è relativa alla valutazione della *direttrice del servizio*;
3. la terza pagina (**Organizzazione**) è relativa alla valutazione della *direttrice dell'organizzazione*;
4. la quarta pagina (**Tecnologia**) è relativa alla valutazione della *direttrice della tecnologia*;
5. la quinta pagina (**Dati di sintesi**) riporta i risultati finali dell'autovalutazione.

Le prime quattro pagine sono di *input* da parte dell'operatore, nel senso che contengono tutti e soli i campi nei quali è possibile operare scelte. L'ultima pagina è invece di *output*, nel senso che su di essa sono presentati i risultati dell'autovalutazione sotto forma di dati di sintesi (indici) per la valutazione delle criticità dei servizi e della soluzione tecnologica.

L'inserimento dei dati negli appositi campi da parte dell'operatore avviene nella maggior parte dei casi selezionando, dagli appositi menù di scelta a discesa, il valore più opportuno per ciascuno dei parametri elencati. Solo in rari casi l'operatore può inserire testo libero nelle celle, tipicamente là dove serve una descrizione riferita all'Amministrazione o al servizio.

Tutte le pagine del foglio sono bloccate in modo tale da consentire l'inserimento o la modifica dei valori solo nelle celle all'uopo predisposte.

## 1.5 Le voci del foglio di calcolo

Segue una descrizione dettagliata del significato delle voci presenti su ciascuna pagina, con le relative modalità di riempimento.

Si tenga presente che, nel seguito, con il termine "servizio" si intende sia un singolo servizio specifico, sia, più genericamente, un'eventuale intera classe omogenea di servizi analoghi, erogati dall'Amministrazione ed oggetto dell'autovalutazione.

### 1.5.1 Pagina "Generale"

In questa pagina vengono raccolti alcuni dati identificativi dell'Amministrazione oggetto di autovalutazione.

Si noti che tali dati sono raccolti solo a scopo informativo e non contribuiscono in alcun modo al calcolo degli indici di criticità e/o della soluzione tecnologica.

### 1.5.2 Pagina "Servizio"

La direttrice del servizio, implementata nella seconda pagina di lavoro del foglio elettronico, comprende i parametri di seguito descritti.

**Nome servizio:** va indicata la denominazione ufficiale o convenzionale del servizio

**Tipologia di utenza:** va indicata la classe di utilizzatori che usufruisce del servizio erogato scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Altre PP.AA.

- Aziende / Cittadini
- Utente interno
- Eterogenea (nel caso in cui il servizio sia rivolto a più categorie in maniera indistinta).

**Tipo di dati trattati:** va indicato il tipo, o il tipo prevalente, di dati trattati nell'ambito del servizio (anche in relazione alle specifiche tipologie di dati personali previsti dal vigente Testo Unico sulla tutela dei dati personali, D. Lgs. 196/03), scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Amministrativi
- Tecnici
- Dati Personali
- Personali Sensibili
- Sanitari/Sessuali
- Giudiziari

**L'interruzione blocca un altro servizio:** va indicato **sì** nel caso in cui l'interruzione dell'erogazione del servizio determini un ulteriore impatto su uno o più servizi che sono strettamente dipendenti da quello interrotto. Sono da valutare sia i casi in cui il servizio è invocato da altri servizi, sia quelli in cui il servizio invochi altri servizi; **no** in caso contrario.

**Modalità prevalente di interazione con gli utenti:** va indicata la modalità prevalente mediante la quale il servizio viene fornito agli utilizzatori finali, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Postale
- Sportello
- Posta elettronica
- On-line/Elettronica (nel caso di servizi via Web o di comunicazioni tra sistemi – Machine to Machine)

**Giorni alla settimana nei quali viene erogato il servizio:** va indicato l'arco temporale tipico di erogazione del servizio ai suoi utilizzatori finali.

**Ore al giorno nelle quali viene erogato il servizio:** va indicato l'arco temporale tipico di erogazione del servizio ai suoi utilizzatori finali.

**Sono presenti procedure alternative:** va indicato **sì** se il servizio può continuare ad essere erogato in modalità alternativa nel caso di problemi operativi (ad es.: spostandolo ad altro personale, in modalità manuale con carta e penna, ecc.); **no** in caso contrario.

**E' possibile recuperare la mancata acquisizione dei dati:** va indicato **sì** nel caso in cui l'interruzione dell'erogazione del servizio non pregiudichi l'acquisizione dei dati da esso trattati e/o utilizzati (ad es. tramite acquisizione dati su modello cartaceo da inserire successivamente); **no** in caso contrario.

**E' necessario recuperare i dati non acquisiti:** va indicato **sì** nel caso in cui l'interruzione dell'erogazione del servizio comporti comunque la necessità di raccogliere, per una successiva acquisizione, i dati da esso trattati e/o utilizzati; **no** in caso contrario.

**L'interruzione determina un immediato disagio agli utenti:** va indicato **sì** nel caso in cui l'interruzione dell'erogazione del servizio sia immediatamente percepibile dai suoi utilizzatori finali ed abbia impatti negativi sulle loro attività; **no** nel caso contrario

**Principale danno per l'Amministrazione:** va indicata la classe principale o prevalente di danno per l'Amministrazione in caso di interruzione del servizio, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Economico
- Inefficienza Amministrativa
- Inadempienza Amministrativa
- Immagine

**Livello di danno per l'Amministrazione:** va indicato il livello di danno per l'Amministrazione in caso di interruzione del servizio, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Alto
- Medio
- Basso
- Trascurabile

**Principale tipo di danno per l'utente finale:** va indicata la classe principale di danno per gli utilizzatori finali del servizio in caso di interruzione del servizio stesso, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Economico
- Inadempienza Amministrativa
- Pregiudizio al diritto alla salute
- Conseguenze Giuridiche
- Eterogeneo (nel caso in cui ci siano più tipologie di danno).

**Livello di danno per l'utente finale:** va indicato il livello di danno per gli utilizzatori finali del servizio in caso di interruzione del servizio stesso, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Alto
- Medio
- Basso
- Trascurabile

**Tempo massimo tollerabile tra la produzione di un dato e il suo salvataggio:** agli effetti della soluzione di disaster recovery, questo parametro rappresenta la quantità di dati, da salvare presso il sito alternativo e misurata su scala temporale, che si stima il servizio possa non essere in grado di recuperare in caso di blocco del sito primario.

**Tempo massimo tollerabile di indisponibilità del servizio:** agli effetti della soluzione di disaster recovery, va indicato il tempo massimo considerato accettabile che intercorre fra il momento dell'interruzione dell'erogazione del servizio ed il momento del ripristino.

### 1.5.3 Pagina “Organizzazione”

La direttrice dell’organizzazione, implementata nella terza pagina di lavoro del foglio elettronico, comprende i parametri descritti qui di seguito. Da notare che in questo foglio sono richieste sia informazioni specifiche del servizio, sia informazioni più generali relative all’organizzazione che fornisce il servizio. Per ogni voce che segue viene indicato tra parentesi se l’informazione è relativa allo specifico *servizio* o alla *organizzazione*.

**Numero di Unità Organizzative:** va indicato il numero di unità organizzative dell’Amministrazione coinvolte o interessate all’erogazione del servizio (*servizio*).

**Numero di sedi:** va indicato il numero complessivo di sedi, centrali e periferiche dell’Amministrazione coinvolte o interessate all’erogazione del servizio (*servizio*).

**Dimensione territoriale:** va indicata la dimensione territoriale dell’Amministrazione in relazione all’erogazione dello specifico servizio, scegliendo tra le seguenti opzioni (*servizio*):

- Comunale
- Provinciale
- Regionale
- Nazionale

**Numero dei responsabili privacy:** va indicato il numero dei Responsabili per il trattamento di dati personali presenti nell’Amministrazione (formalmente nominati ai sensi del vigente Testo Unico sulla tutela dei dati personali, D. Lgs. 196/03) indipendentemente dall’erogazione dello specifico servizio (*organizzazione*).

**Numero dei trattamenti censiti nel DPS:** va indicato il numero dei trattamenti di dati personali censiti nel Documento Programmatico per la Sicurezza (redatto ai sensi del Testo Unico sulla tutela dei dati personali, D. Lgs. 196/03) indipendentemente dall’erogazione dello specifico servizio (*organizzazione*).

**Numerosità degli addetti tramite i quali vengono erogati i servizi:** va indicato il numero di addetti dell’Amministrazione che operano per l’erogazione del servizio (esclusi gli addetti IT), ad esempio vanno quindi considerati sia coloro che alimentano le basi dati sia coloro che erogano il servizio allo sportello. (*servizio*).

**Numerosità degli utenti esterni:** va indicato il numero di utilizzatori finali che mediamente fruiscono del servizio su base giornaliera, ossia non tutti i potenziali utilizzatori. (*servizio*).

### 1.5.4 Pagina “Tecnologia”

La direttrice della tecnologia, implementata nella quarta pagina di lavoro del foglio elettronico, comprende i parametri descritti qui di seguito.

**Presenza di un dipartimento IT:** va indicato se l’Amministrazione dispone di un proprio dipartimento IT per l’erogazione del servizio oppure si avvale di una struttura esterna, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Esterno all’Amministrazione

- Esterno alla unità responsabile del servizio – Interno alla Amministrazione
- Interno

**Numerosità addetti IT:** va indicata la numerosità degli addetti IT coinvolti o interessati all'erogazione del servizio.

**Architettura elaborativa:** va indicata l'architettura elaborativa del sistema che eroga il servizio (o quella prevalente in caso di sistemi complessi), scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Mista
- Cloud
- Mainframe
- Server/Dipartimentale

**Architettura applicativa:** va indicata l'architettura applicativa del sistema che eroga il servizio (o quella prevalente in caso di sistemi complessi), scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Mista
- Legacy
- Client/Server
- Web Based
- Soa

**Numero di server utilizzati dal servizio:** va indicato il numero complessivo dei server impiegati per erogare il servizio comprendendo sia quelli fisici, sia quelli virtualizzati. Nel calcolo dei server fisici non vanno compresi quelli che ospitano i virtualizzati.

**Numero di postazioni di lavoro:** va indicato il numero di postazioni di lavoro impiegate (in back-office o front-office) per l'erogazione del servizio (ma non per la sua fruizione)

**Numero degli archivi utilizzati dal servizio:** va indicato il numero di archivi (nel senso di singoli *file*) complessivamente utilizzati dal servizio, nel caso in cui i dati utilizzati dal sistema corrispondano a singoli file che abbiano come estensione, ad esempio, “.doc”, “.xls”, “.txt”, “.xml” ecc. NON vanno prese in considerazione le istanze di DB.

**Istanze di DB usate dal servizio:** va indicato il numero di istanze di database impiegate dal servizio.

**Dimensione totale degli archivi usati dal servizio:** va indicata la dimensione complessiva dei dati utilizzati dal servizio, considerando sia i dati (archivi e istanze DB).

### 1.5.5 Pagina “Dati di sintesi”

Nella quinta pagina di lavoro del foglio elettronico sono riportati i dati di sintesi elaborati dal foglio, sulla base dei valori che sono stati inseriti in corrispondenza dei parametri precedentemente descritti.

Il dato di sintesi fondamentale che viene elaborato è l'*Indice complessivo di criticità* (del servizio) che è la risultante delle tre direttrici *servizi, organizzazione, tecnologia*.

Sulla base del valore che assume, l'Indice di criticità determina una delle 4 classi di criticità: Bassa, Media, Alta, Critica, secondo lo schema riportato nelle Linee Guida. Tale indice, correlato

ulteriormente ad altri valori ricavati dal modello sulla base dei parametri inseriti, produce la valutazione finale della Soluzione tecnologica minima (Tier) relativa al servizio considerato.