

IRID Ξ OS

SISTEMA GESTIONE INTEGRATO

PIANO DI CONTINUITA'
in caso di pandemia influenzale
[Versione Pubblica]

Revisione 01 del 30/04/2020

Revisione	Data	Descrizione Modifica
00	13/03/2020	Prima Emissione
01	30/04/2020	Integrazione con le “Linee guida di regolamentazione delle misure per la progressiva ripresa delle attività”

INDICE

INTRODUZIONE.....	4
SCOPO	4
CAMPO DI APPLICAZIONE	4
DESTINATARI	4
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
TERMINI E DEFINIZIONI	5
ABBREVIAZIONI	5
ANALISI GENERALE DELLA PANDEMIA	5
MISURE ORGANIZZATIVE	6
CONTINUITÀ DI LEADERSHIP E STAFF.....	6
CONTINUITÀ OPERATIVA	6
ESAME DELLE STRUTTURE OPERATIVE INTERNE	7
ANALISI DELLE MODALITÀ OPERATIVE DELLE STRUTTURE MAGGIORMENTE IMPATTATE	9
ANALISI DEGLI STRUMENTI NECESSARI PER IL LAVORO IN SITUAZIONE DI EMERGENZA	11
AREA ESERCIZIO.....	11
CUSTOMER OPERATIONS	12
SISTEMI INFORMATIVI	12
PROCESSI E CUSTOMER EXPERIENCE	13
RISULTATI STRUTTURE INTERNE DA POTENZIALE	13
CONTINUITÀ DEI FORNITORI	13
ANALISI DEL RISCHIO PER I FORNITORI CRITICI	15
CONTINUITÀ DEI CLIENTI	15
MISURE PREVENTIVE	16
PRINCIPALI MISURE PERSONALI NON FARMACOLOGICHE	16
IGIENE PERSONALE	16
CONTATTI INTERPERSONALI	16
ASSEMBRAMENTI DI PERSONE SUL POSTO DI LAVORO.....	16
ALLONTANAMENTO DAL SOCIALE	16
MISURE DI AUTOPROTEZIONE	17
CONOSCENZA DEL COMPORTAMENTO DEL PERSONALE (INTERNO/ESTERNO) IN CASO DI INFLUENZA ACCERTATA O SOSPETTA.....	17
IGIENE DELL' AMBIENTE CIRCOSTANTE	17
AERAZIONE DEI LOCALI/CLIMATIZZAZIONE	17
PULIZIA	17
TRASPORTI PUBBLICI	17
MONITORARE L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA DELLE MISURE INTRAPRESE	17
MISURE SPECIFICHE PER IL CONTRASTO AL CORONAVIRUS – COVID-19	18
ALLEGATO 1	19

INTRODUZIONE

L'OMS ha raccomandato a tutti i Paesi di mettere a punto un Piano Pandemico e di aggiornarlo costantemente seguendo linee guida concordate. Il presente Piano, stilato secondo le indicazioni dell'OMS e del Ministero della Salute, rappresenta il riferimento per i Clienti in caso di pandemia influenzale.

Sotto il profilo della gestione della continuità operativa si tratta di un evento che ostacola in maniera importante il flusso dei processi aziendali. Una pandemia di influenza può avere, infatti, conseguenze notevoli ed incisive sull'azienda in quanto la diffusione della malattia tra i dipendenti e il conseguente calo di personale presente al lavoro può impattare sull'operatività aziendale e di conseguenza su quella dei Clienti.

Il presente documento descrive le misure da adottare in caso di pandemia per proteggere i collaboratori da un'infezione e mantenere operativa l'azienda.

SCOPO

Ogni datore di lavoro è tenuto per legge a proteggere il proprio personale da un'eventuale infezione causata da micro-organismi patogeni.

Il Piano si propone quindi di ridurre il rischio d'infezione sul posto di lavoro e di mantenere in funzione l'infrastruttura aziendale al fine di garantire ai Clienti, con il massimo impegno, la continuità aziendale e quindi il soddisfacimento dei loro requisiti anche in una situazione pandemica di grandi proporzioni.

Lo scopo del presente Piano è quello di individuare misure analitiche per ciascuna area aziendale, secondo le specifiche caratteristiche strutturali ed operative, per un'efficace azione di contenimento degli impatti in azienda.

Nel Piano sono contenute le raccomandazioni in merito alle misure organizzative, preventive e igieniche da adottare in caso di pandemia di influenza.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Piano di continuità aziendale, tiene in considerazione in caso di evento pandemico, le seguenti aree principali:

- **Protezione della salute:** ridurre il rischio di contagio del personale;
- **Continuità di leadership e staff:** cioè garantire che i processi decisionali si svolgano in modo efficace ai fini della gestione di qualunque emergenza e che siano quindi in grado di mettere in atto tutti i processi volti a salvaguardare il benessere del personale;
- **Continuità operativa:** garantire che le strutture e i processi operativi del Gruppo possano continuare ad erogare i propri servizi;
- **Continuità di fornitori e Clienti:** garantire che le forniture avvengano in modo regolare e che i processi di distribuzione ed assistenza ai Clienti restino operativi.

DESTINATARI

Questo Piano è adottato da tutte le Società del Gruppo IRIDEOS ed è reso disponibile ai Clienti e Fornitori che ne facciano esplicita richiesta.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Piano pandemico nazionale recante “Accordo, ai sensi dell’art.4 del d.lgs. 28 agosto 1997, n. 281, per un Piano Nazionale di Preparazione e Risposta per una Pandemia Influenzale”, rep. N. 2476 del 09.02.2006”;
- Decreto Legislativo 81/08: Testo unico sulla sicurezza e salute dei lavoratori e successive modifiche;
- D.Lgs. 231/01, Codice della responsabilità degli enti;
- Regolamento UE 679/2016 (GDPR);
- Direttive ed informazioni disponibili sul sito www.who.int;
- Direttive ed informazioni disponibili sul sito www.salute.gov.it.

TERMINI E DEFINIZIONI

Epidemia	Aumentato numero di casi di una malattia che si verifica per un periodo di tempo limitato in un’area geografica limitata.
Pandemia	E’ una epidemia la cui diffusione interessa più aree geografiche del mondo, con un alto numero di casi per un limitato periodo di tempo.

ABBREVIAZIONI

BCP	Business Continuity Plan
CIT	Computer Integrity Team
CSIRT	Computer Security Incident Response Team
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
GDPR	General Data Protection Regulation (Regolamento UE 2016/679)
IA	Internal Audit
OMS	Organizzazione Mondiale della Sanità
PgMO	Program Management Office
QMS	Quality Management System
T&S	Tecnologia e Sistemi
UCPP	Unità di Coordinamento e Pianificazione Pandemica

ANALISI GENERALE DELLA PANDEMIA

In presenza di un’ondata epidemica grave, è stato statisticamente valutato che può ammalarsi fino al 25% dei dipendenti. Durante le due settimane di picco dell’ondata, occorre prevedere un assenteismo per malattia pari al 10% degli impiegati. Le assenze totali possono tuttavia essere anche superiori (è stato valutato in via cautelativa fino al 40%), in quanto una parte del personale resta a casa per accudire i familiari. Le soluzioni per consentire il funzionamento dell’azienda, nonostante le assenze, vengono individuate già prima dell’arrivo della pandemia di influenza.

Al fine di assicurare lo svolgimento delle attività principali l’Azienda ha effettuato un’Analisi delle strutture interne ed esterne che hanno maggiore impatto sui servizi erogati ai Clienti. Successivamente IRIDEOS ha valutato, per le funzioni critiche interne, quali sono quelle che già

attualmente possono svolgere attività da remoto e quali devono essere eventualmente potenziate in caso di pandemia.

MISURE ORGANIZZATIVE

Continuità di leadership e staff

Una crisi pandemica è destinata ad aggravare i compiti ed aumentare il numero di decisioni da assumere in modo tempestivo relativamente all'organizzazione con la quale fronteggiare la crisi. A tal fine IRIDEOS ha costituito una Unità di Coordinamento e Pianificazione pandemica volta a garantire la gestione della crisi e quindi la continuità aziendale.

L'Unità di Coordinamento e Pianificazione, coordinata dal Direttore Tecnologie e Sistemi, è composta da:

- Direttore Risorse Umane e Organizzazione;
- Direttore Marketing;
- Direttore Processi e Customer Experience;
- Responsabile Acquisti;
- Responsabile Cyber Security;
- Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione.

Sovraintende ai processi decisionali dell'Unità l'Amministratore Delegato.

Inoltre, l'Unità di Coordinamento e Pianificazione Pandemica, si avvale del supporto del Direttore Affari Legali e Societari, del Responsabile Compliance, IA e QMS, del Medico Competente e del Data Protection Officer per quanto di competenza.

L'Unità di Coordinamento e Pianificazione Pandemica ha la responsabilità di:

- Attuare le misure rilevanti per l'esercizio aziendale volte a superare la crisi (ad es. organizzazione dei turni, garanzia dei presidi, istruzioni sullo Smart Working, ecc.);
- Adottare le eventuali misure fisiche di protezione (ad es. mascherine igieniche);
- Garantire il presidio e la comunicazione ai Clienti;
- Gestire i rapporti con i fornitori per garantire gli approvvigionamenti;
- Assicurare una comunicazione interna periodica sui cambiamenti e sul decorso della pandemia e sostenere l'attuazione delle misure igieniche raccomandate.

L'Unità di Coordinamento e Pianificazione Pandemica (UCPP) ha il compito di coordinarsi con le strutture operative aziendali per la definizione di Piani di continuità appropriati per ciascuna unità produttiva.

Continuità operativa

I collaboratori, durante il periodo di crisi:

- Seguono le raccomandazioni dell'UCPP e dell'azienda inerenti alle misure igieniche e alla malattia e informano i propri familiari;
- Sostengono e attuano le istruzioni dell'UCPP;
- Notificano al datore di lavoro le assenze per malattia ogni giorno entro la fine dell'orario di lavoro;

- Informano il datore di lavoro su eventuali contatti con persone risultate positive.

Durante una epidemia grave/pandemia l'organizzazione deve discostarsi il meno possibile dall'organizzazione usuale. Poiché, però, occorre attendersi un'elevata percentuale di assenze e comunque una riduzione della capacità produttiva, i compiti indispensabili per garantire il funzionamento dell'azienda e gli schemi di sostituzione devono essere definiti accuratamente.

In caso di epidemia grave/pandemia IRIDEOS dichiara l'adozione delle seguenti misure:

- Garanzia delle sostituzioni (soprattutto per le funzioni chiave e per i collaboratori ad alto rischio di assenza, per esempio a causa di malattia o di cura di familiari):
 - In caso di indisponibilità del personale "Reperibile" è stata definita procedura di sostituzione urgente attraverso il responsabile (sempre identificato);
 - Per le attività di monitoraggio, un backup operativo è garantito con fornitore esterno.
- Rinuncia alle attività non urgenti e non assolutamente necessarie;
- Allestimento di sistemi di accesso remoto alla rete informatica dell'azienda.

Esame delle strutture operative interne

Ai fini della pianificazione delle attività è stata realizzata un'analisi delle strutture interne in modo da individuare quali sono le funzioni più a rischio e che hanno maggiore impatto sull'operatività dei Clienti.

L'analisi della struttura è stata fatta con l'obiettivo di associare ad ogni funzione aziendale un valore d'impatto sulle attività del Cliente.

Dall'analisi della struttura interna è emerso che le funzioni più critiche sono quelle di Assurance e Delivery la cui attività impatta fortemente sull'operatività dei Clienti, poiché non può essere svolta completamente da remoto.

Funzione	Commento	Impatto sull'operatività del Cliente
Tecnologie e Sistemi	Le funzioni di "Assurance" assicurano il corretto funzionamento dei servizi e intervengono in maniera proattiva o reattiva qualora vi siano dei malfunzionamenti.	Alto
	Le funzioni di "Delivery" seguono la gestione e il coordinamento delle attività necessarie a rilasciare nuovi servizi oppure ad apportare modifiche a quelli esistenti.	Alto
	Le funzioni di "Ingegneria" sviluppano le soluzioni tecniche più idonee per rispondere ai requisiti dei Clienti.	Medio-Alto
	L'area "Sistemi Informativi" fornisce supporto alle funzioni operative interne.	Medio-Alto
Acquisti	La funzione acquisti provvede all'approvvigionamento di beni e servizi necessari all'operatività ordinaria e all'erogazione dei servizi ai Clienti.	Medio-Alto
Processi e Customer Experience	La funzione "Customer Operations PMI & Reseller" garantisce la corretta gestione dei segmenti PMI e Reseller, dall'attivazione al post-vendita. È responsabile, per questi, della corretta gestione amministrativa e dei reclami.	Alto
	La funzione "Sales & Administrative processes" definisce ed implementa i processi di Vendita. È responsabile della gestione amministrativa dei contratti per i segmenti Grandi Clienti, Carrier e Pubblica Amministrazione.	Medio
	La funzione "Business Processes & Service Creations" supporta il disegno e l'implementazione dei processi aziendali per l'introduzione di nuovi prodotti, definendo i criteri di performance management e di miglioramento continuo.	Basso
Amministrazione, Finanza e Controllo	Le funzioni amministrative curano gli aspetti amministrativi dei contratti sia verso i Clienti che verso i Fornitori.	Basso
Vendite	Le funzioni commerciali nonostante siano un'interfaccia fondamentale nei rapporti con i Clienti non hanno impatti diretti sulla loro operatività.	Basso
Marketing	Questa funzioni non hanno impatto diretto sull'operatività dei Clienti.	Basso
Risorse Umane e Organizzazione	Questa funzioni non hanno impatto diretto sull'operatività dei Clienti.	Basso
Compliance, IA e QMS	Questa funzioni non hanno impatto diretto sull'operatività dei Clienti.	Basso
Affari Legali e Societari	Questa funzioni non hanno impatto diretto sull'operatività dei Clienti.	Basso
Business Development	Questa funzioni non hanno impatto diretto sull'operatività dei Clienti.	Basso

Tabella 1: Analisi delle strutture interne

Analisi delle modalità operative delle Strutture maggiormente impattate

L'analisi delle modalità operative è stata realizzata solo per unità operative in ambito "Tecnologie e Sistemi" e "Processi e Customer Experience" poiché l'impatto è alto o medio-alto.

In particolare sono state identificate quali sono le attività che, in condizioni di emergenza sanitaria:

- Non possono essere sospese (funzioni chiave, processi centrali)
- Possono essere svolte soltanto nei locali dell'azienda ed escludono la possibilità di Smart Working (ad es. tramite Internet, telefono)
- Comportano un contatto diretto con altre persone interne o esterne all'azienda
- Possono essere svolti in gran parte mediante Smart Working
- Possono essere temporaneamente sospese, riducendo lo spostamento del personale (ad es. Trasferte)
- Possono essere svolte da ditte esterne all'azienda (outsourcing)

Poiché alcune delle attività prevedono l'accesso di personale esterno all'azienda (clienti, consulenti, fornitori), sono definite delle linee guida con la dichiarazione per l'accesso inviata ad ogni cliente, consulente e fornitore che potrebbe accedere nelle sedi IRIDEOS durante l'emergenza.

Funzioni	Modalità Operative			Numero di collaboratori
	Attività possibile esclusivamente nei locali dell'azienda	Lavoro possibile da casa	Contatto diretto con persone esterne	
T&S - Ingegneria di Rete				
Ingegneria di Rete IP	NO	SI	NO	< 10
Ingegneria Voce	NO	SI	NO	< 10
Ingegneria Cyber Security	NO	SI	NO	< 10
Progettazione Prodotti e Servizi	NO	SI	NO	< 10
T&S - Pianificazione Rete / Implementazione Infrastrutture				
Health, Safety & Environment	SI	SI	NO	< 10
Pianificazione e Controllo	NO	SI	NO	> 10
DC, POP e Infrastruttura	SI	SI	NO	> 10
Implementation & Provisioning	SI	SI	SI	> 10
Facilities	SI	SI	SI	< 10
T&S - Esercizio				
Rete Dati e Voce	NO	SI	NO	> 10
Fibra Ottica e Rete Trasporto	NO	SI	NO	> 10
Sistemi	NO	SI	NO	> 10
Network & System Operations	SI	SI	NO	> 10
T&S - Cloud Factory				
Support & Project	NO	SI	NO	< 10

Funzioni	Modalità Operative			Numero di collaboratori
	Attività possibile esclusivamente nei locali dell'azienda	Lavoro possibile da casa	Contatto diretto con persone esterne	
Delivery / R&D	NO	SI	NO	< 10
System Development	NO	SI	NO	< 10
Ingegneria Cloud	NO	SI	NO	< 10
T&S - Customer Operations				
Solution Engineering	NO	SI	NO	< 10
Service Activation	NO	SI	SI	> 10
Customer Support e Reclami	NO	SI	SI*	> 10
Service Management	NO	SI	NO	< 10
T&S - Sistemi Informativi				
Operating Support System	NO	SI	NO	< 10
Business Support System – Commercial	NO	SI	NO	< 10
Business Support System – SAP	NO	SI	NO	< 10
Supporto applicativo ed Informatica distribuita	NO	SI	NO	< 10
T&S - PgMO & Demand				
Program Management Office	NO	SI	NO	< 10
Demand Management	NO	SI	NO	< 10
T&S - Affari Regolamentari				
Affari Regolamentari	NO	SI	NO	< 10
T&S - Cyber Security Control				
CSIRT	NO	SI	NO	< 10
CIT	NO	SI	NO	< 10
Risk Management & Compliance	NO	SI	NO	< 10
Processi e Customer Experience				
Customer Operations PMI & Reseller	NO	SI	NO	> 10
Sales & Administrative processes	NO	SI	NO	< 10
Business Processes & Service Creations	NO	SI	NO	< 10

Tabella 2: Analisi Strutture maggiormente esposte

Analisi degli strumenti necessari per il lavoro in situazione di emergenza

Sono stati verificati i presupposti tecnici necessari per lo Smart Working e, dove necessario, creati. Sono stati inoltre convenuti con le parti sociali gli orari di lavoro relativi all'esecuzione di lavoro a distanza in modalità Smart Working per garantire la reperibilità dei collaboratori che svolgono funzioni critiche.

Funzioni	Tecnologia									N° collaboratori	
	Tel. rete fissa	Tel. Cell.	Sistemi di workgroup (NextCloud)	PC	Accesso a Internet	email	Licenze SW specifici	Accesso amministr. ai servers	Modifica vincoli di sicurezza IT		Collegamento da e verso l'abitazione
Ingegneria di Rete		X	X	X	X	X					Tutti
Pianificazione Rete / Implementazione Infrastrutture	X	X	X	X	X	X				X	Tutti
Esercizio		X	X	X	X	X	X	X		X	Tutti
Cloud Factory		X	X	X	X	X		X	X		Tutti
Customer Operations	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Tutti
Sistemi Informativi		X	X	X	X	X	X	X	X		Tutti
PgMO & Demand		X	X	X	X	X					Tutti
Affari Regolamentari		X	X	X	X	X					Tutti
Cyber Security Control		X	X	X	X	X	X				Tutti
Processi e Customer Experience		X	X	X	X	X	X	X	X	X	Tutti

Tabella 3: Strumenti necessari per il lavoro in situazioni di emergenza T&S

Per le funzioni che, per la natura del servizio, non hanno possibilità di collegarsi dalla propria abitazione sono state predisposte le strumentazioni necessarie da utilizzare in caso di Epidemia grave / Pandemia. L'efficacia delle strumentazioni viene verificata mediante test periodici che coinvolgono le persone delle singole funzioni.

Di seguito sono riportate le misure tecnico-organizzative messe in atto per garantire la continuità operativa in situazione di emergenza sanitaria (Epidemia grave / Pandemia) nelle aree di maggiore impatto (Sistemi Informativi ha un significativo impatto indiretto).

Area Esercizio

- Il personale di Esercizio T&S sulle aree Trasporto, Rete e Sistemi è dotato di strumenti per accesso da remoto agli apparati tecnologici che erogano i servizi. L'accesso remoto avviene tramite VPN ad architettura ridondata.
- Presso Avalon Campus, oltre al personale di reception, per limitare i contatti con il personale sono presenti due risorse IRIDEOS di presidio.
- In casi eccezionali può essere richiesto, per il personale di cui sopra, un intervento fisico nei Data Center. Per le persone potenzialmente coinvolte, Risorse Umane produce il modulo autorizzativo attestante il carattere di urgenza del loro spostamento.
- Il personale Esercizio T&S adibito al monitoraggio di Rete, situato a Firenze, sarà dotato di laptop dedicato per permettere di gestire il monitoraggio da postazione remota.

- Gli interventi in campo per manutenzione e riparazione guasti su fibra e apparati di rete, sistemi o impianti tecnologici avvengono attraverso fornitori esterni.
- Ufficio Acquisti contatta i fornitori per avere il loro BCP o una dichiarazione di intenti in caso venga richiesta l'attuazione di misure più restrittive.
- Il personale delle strutture N&SO, NOC e SOC deve presenziare in sede con turnistica ridotta nel rispetto della normativa, evitando assembramenti di persone (es. distanza minima di un metro) e, dove non fosse possibile, utilizzare dispositivi di protezione come mascherine monouso, ecc.

Customer Operations

- Il personale di COPS T&S delle Aree Support Enterprise, Service Activation, Solution Engineering e Service Management è dotato di strumenti per accesso da remoto agli apparati tecnologici che erogano i servizi e ai sistemi di Gestione.
- In casi eccezionali può essere richiesto, per il personale di cui sopra, un intervento fisico nei Data Center. Per le persone potenzialmente coinvolte, Risorse Umane produce il modulo autorizzativo attestante il carattere di urgenza del loro spostamento.
- Il personale Escalation Desk- H24 adibito al monitoraggio di Rete e SPOC A4, situato a Verona, sarà dotato di laptop dedicato, per permettere il gestire il monitoraggio da postazione remota.
- Gli interventi in campo per manutenzione e riparazione guasti su fibra e apparati di rete, sistemi o impianti tecnologici avvengono attraverso fornitori esterni.
- Ufficio Acquisti contatta i fornitori per avere il loro BCP o una dichiarazione di intenti in caso venga richiesta l'attuazione di misure più restrittive.
- È attivato lo Smart Working per:
 - 100% delle risorse di Solution Engineering,
 - 80% Service Activation,
 - 80% Customer Support,
 - 100% Service Management.

Sistemi Informativi

- Tutto il personale Sistemi Informativi è dotato di strumenti per accesso da remoto agli apparati tecnologici che erogano i servizi. L'accesso remoto avviene tramite VPN ad architettura ridondata.
- Non sono previsti casi in cui, per l'erogazione delle attività caratteristiche, possa essere richiesto un intervento presso Data Center o sedi aziendali, in quanto la manutenzione delle infrastrutture fisiche è in carico al personale di Esercizio (vedi par. 9.2.3.1).
- Qualora si dovessero verificare casi attualmente non ipotizzati, il Responsabile dell'area operativa identifica la figura professionale disponibile tra il personale reperibile o chiedendo ai fornitori ed allinea, seguendo la linea di escalation definita, il Responsabile di Funzione e Risorse Umane. Risorse Umane produce il modulo autorizzativo attestante il carattere di urgenza dello spostamento.
- Gli interventi di natura conservativa o correttiva sulle infrastrutture applicative critiche (Ticketing, Monitoring delle infrastrutture, Data Retention per Contrasto al Crimine ed ottemperanza agli obblighi normativi cogenti, ecc), su specifici sistemi o impianti tecnologici avvengono attraverso fornitori esterni.
- Ufficio Acquisti contatta i fornitori per avere il loro BCP o una dichiarazione di intenti in caso venga richiesta l'attuazione di misure più restrittive.

Processi e Customer Experience

- Il personale PCE è dotato di strumenti per accesso da remoto agli apparati tecnologici che erogano i servizi e ai sistemi di Gestione.
- L'area Customer Operations PMI & Reseller di PCE eroga il servizio di Customer Care PMI con una percentuale di operatori in Smart Working del 80%, situazione comunque adeguata al rallentamento del mercato target del Canale non disponibile per le disposizioni restrittive.
- Non sono previsti casi in cui, per l'erogazione delle attività caratteristiche, possa essere richiesto un intervento fisico con personale interno.
- Qualora si dovessero verificare casi attualmente non ipotizzati, il Responsabile dell'area operativa identifica la figura professionale disponibile tra il personale reperibile o chiedendo ai fornitori ed allinea, seguendo la linea di escalation definita, il Responsabile di Funzione e Risorse Umane. Risorse Umane produce il modulo autorizzativo attestante il carattere di urgenza dello spostamento.
- Gli interventi in campo per manutenzione e riparazione guasti su linea di accesso e apparati presso il cliente finali IRIDEOS sono effettuati attraverso fornitori esterni.
- Gli interventi in campo per manutenzione e riparazione guasti su linea di accesso e apparati presso il cliente finale dei Reseller sono effettuati direttamente dal Reseller.
- Ufficio Acquisti contatta i fornitori per avere il loro BCP o una dichiarazione di intenti in caso venga richiesta l'attuazione di misure più restrittive.

Risultati strutture interne da potenziale

La maggior parte degli operatori delle strutture interne hanno già la possibilità di lavorare da remoto in quanto la continuità operativa è stata già presa in considerazione in ambito di Business Continuity Plan. Per quanto riguarda le strutture che invece sono risultate più vulnerabili sono state predisposte apposite contromisure da adottare in caso di pandemia.

Continuità dei fornitori

Taluni servizi che l'Azienda eroga ai Clienti sono fortemente legati a Fornitori esterni, pertanto è stata effettuata, un'analisi volta ad individuare i fornitori più critici da coinvolgere in tale Piano. Ai Fornitori coinvolti è stato chiesto di fornire, come integrazione al presente Business Continuity Plan - Pandemia, il proprio Business Continuity Plan.

Fornitore	Impatto sull'operatività del Cliente	Commento
Infrastruttura di rete	Alto	I fornitori di infrastruttura hanno un elevato impatto sull'operatività del Cliente.
Apparati hardware	Alto	I fornitori di apparecchiature hardware utilizzate per erogare servizi ai Clienti hanno un impatto importante sull'operatività del Cliente.
Manutentori	Alto	Le aziende di manutenzione e monitoraggio di rete e sistemi supportano le funzioni operative negli interventi presso le sedi dei Clienti per cui impattano notevolmente sulla loro operatività.

Fornitore	Impatto sull'operatività del Cliente	Commento
Software	Alto	I fornitori che effettuano il mantenimento dei software utilizzati dal personale interno, per erogare i servizi ai Clienti impattano sulla loro operatività.
Servizi generali	Basso	I fornitori di attività mirate ai servizi generali non hanno un importante impatto sui Clienti.
Apparecchiature ad uso interno	Basso	Le Fornitore di apparecchiature ad uso interno hanno un impatto trascurabile sull'operatività del Cliente.
Servizi ad uso interno	Basso	Le Fornitore di apparecchiature ad uso interno hanno un impatto trascurabile sull'operatività del Cliente.

Tabella 4: Analisi delle strutture esterne

Analisi del rischio per i fornitori critici

Ai Fornitori più critici è stato chiesto di valutare la possibilità di una pandemia, ed fornire il proprio Piano Pandemico.

Fornitore	Probabilità di rischio	Commento
Infrastruttura di rete	Basso	I fornitori di infrastruttura sono Carrier di copertura nazionale e sono dotati di un Piano Pandemico.
Apparati hardware	Basso	Il rischio è stato valutato basso in quanto gli apparati di scorta utilizzati per la manutenzione ordinaria, sono in quantità tale da poter coprire diversi mesi di interruzione di fornitura.
Manutentori	Basso	Le aziende di manutenzione sono diverse e sono dislocate su tutto il territorio nazionale e in caso di emergenza sono tra loro interscambiabili.
Software	Basso	I fornitori o i partner che forniscono i SW critici sono organizzati in maniera tale da garantire la continuità dell'assistenza anche in caso di pandemia.

Continuità dei Clienti

Data la natura dei servizi offerti da IRIDEOS, una interruzione potrebbe causare seri disagi a tutti i Clienti, pertanto non è stata elaborata una lista di priorità l'obiettivo è di garantire la continuità dei servizi erogati anche in caso di pandemia. La struttura è attualmente organizzata in maniera tale da tutelare la continuità dei servizi forniti, a prescindere dalla natura del Cliente.

MISURE PREVENTIVE

Inoltre, per promuovere l'adozione di comportamenti corretti che possono aiutare a ridurre la diffusione della pandemia, IRIDEOS ha distribuito a ciascun dipendente apposita informativa contenente le norme comportamentali da adottare.

La Direzione aziendale, in caso di necessità, informa il personale interno sui preparativi in vista di una possibile pandemia. Nel seguito si riporta un breve riassunto dei comportamenti suggeriti a tutto il personale, al fine di limitare la diffusione del virus.

Principali misure personali non farmacologiche

- Igiene personale
- Allontanamento sociale
- Misure di autoprotezione in caso di aumento del rischio di infezione
- Distanziamento (min. 1,8 mt.)
- Conoscenza del comportamento personale da adottare in caso di influenza accertata o sospetta.

Igiene personale

Le misure igieniche individuali contribuiscono a rallentare la diffusione dell'influenza, pertanto è necessario:

- Lavarsi regolarmente le mani con il sapone;
- Usare fazzoletti di carta usa e getta per pulirsi il naso o in caso di tosse o starnuti;
- Gettare il materiale contaminato (ad es. i fazzoletti di carta) in un secchio della spazzatura, preferibilmente con coperchio;
- Lavarsi le mani con il sapone dopo ogni utilizzo di fazzoletti di carta.

Contatti interpersonali

- Utilizzare per quanto possibile il telefono e Internet (e-mail) e organizzare videoconferenze per le attività quotidiane anche se i partecipanti si trovano nello stesso edificio;
- Divieto di ogni tipo di trasferta, se non espressamente autorizzata per specifici motivi di urgenza;
- Evitare tutti i colloqui non strettamente indispensabili e disdire incontri, workshop, corsi di perfezionamento ecc.;
- Fornire informazioni e ricevere ordini per telefono, via e-mail;
- Chiudere a chiave le porte d'ingresso dell'edificio;
- Rinunciare alle strette di mano;
- Mantenere la distanza interpersonale di almeno un metro e ottanta centimetri (1,8 mt.)

Assembramenti di persone sul posto di lavoro

- Sospendere gli orari fissi di entrata e di uscita dal lavoro;
- Organizzare i cambi in modo da evitare sovrapposizioni;
- Evitare per quanto possibile di prendere l'ascensore;
- Chiudere le caffetterie e i ristoranti per il personale.

Allontanamento dal sociale

La probabilità che il virus dell'influenza si trasmetta da persona a persona si riduce aumentando la distanza interpersonale, perciò è necessario mantenere una distanza di almeno un metro da persona a persona e di evitare gli assembramenti.

Misure di autoprotezione

Presso ogni sede sono presenti sistemi di misurazione della temperatura corporea, al cui rilevamento può essere sottoposto sia il personale interno, che soggetti esterni..

Conoscenza del comportamento del personale (interno/esterno) in caso di influenza accertata o sospetta

In caso un dipendente manifesti sintomi o sia stata accertata la positività ai test diagnostici verso virus per i quali sia stata comunicata l'emergenza sanitaria, per poterne ricostruire gli spostamenti al di fuori delle strutture IRIDEOS, è disposto l'accesso solo alle informazioni relative alle trasferte con servizi (viaggi o hotel).

Le presenze di personale esterno presso una delle sedi aziendali, all'interno degli uffici IRIDEOS, viene registrato presso le reception ed è sempre possibile accedere alle informazioni relative al personale interno incontrato, coerentemente alle policy di tutela delle informazioni personali come sancito dal GDPR.

Igiene dell'ambiente circostante

Aerazione dei locali/climatizzazione

I locali devono essere areati ad intervalli regolari di 1 ora, aprendo sia le finestre che le porte, non utilizzare gli impianti di aerazione a convezione forzata.

Pulizia

La pulizia dei locali avviene generalmente in modo continuo e regolare, le superfici e i pavimenti vengono pulite con un detergente senza necessità di particolari disinfettanti. Vengono pulite con maggiore frequenza le superfici che sono toccate spesso e da persone differenti.

In caso di Epidemia grave / Pandemia per la pulizia e sanificazione degli uffici:

- Sono introdotti prodotti a più alto tasso di alcool o contenenti cloro
- Sono contattate aziende specializzate per procedere alla sanificazione programmata degli immobili, con richiesta di documentazione specifica sul processo di sanificazione.

Trasporti pubblici

- Per quanto possibile, andare al lavoro a piedi o in bicicletta.
- Utilizzare i mezzi pubblici rispettando le raccomandazioni comportamentali emanate dalle autorità e dalla aziende di trasporti.

MONITORARE L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA DELLE MISURE INTRAPRESE

Nel caso la crisi pandemica si manifesti e sia necessario dare attuazione al presente Piano di continuità operativa, l'Unità di Coordinamento e Pianificazione Pandemia, si riunirà settimanale o a seconda del livello di crisi registrata, anche con cadenza giornaliera, al fine di verificare l'adeguatezza del Piano di continuità operativa ed eventualmente adottare dei correttivi o miglioramenti allo stesso di modo da garantirne l'efficacia.

MISURE SPECIFICHE PER IL CONTRASTO AL CORONAVIRUS – COVID-19

Per il contrasto alla Pandemia da Coronavirus – COVID-19, la Società, si attiene strettamente alle disposizioni normative di seguito elencate e alle loro s.m.i..

- DECRETO-LEGGE 23 febbraio 2020, n. 6 Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19;
- DPCM 25 febbraio 2020, Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19;
- DPCM 8 marzo 2020, Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19;
- DPCM 09 marzo 2020 e s.m.i., Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale.
- DPCM 11 marzo 2020 e s.m.i., Ulteriori misure urgenti di contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale.

L'Unità di Coordinamento e Pianificazione Pandemica ha il compito di monitorare le eventuali nuove disposizioni per la gestione dell'emergenza da Coronavirus e di adeguare di conseguenza le misure adottate dalla Società.

IRIDEOS per il contrasto al Coronavirus applica tutto quanto disposto nel presente "Piano di continuità in caso di pandemia influenzale" e dispone ad integrazione dello stesso le seguenti misure specifiche:

- Indicazioni aziendali e autodichiarazione per i Visitatori, Clienti, Fornitori in merito alle informazioni relative al coronavirus - COVID-19 (Allegato 1)

Allegato 1

**INDICAZIONI AZIENDALI E AUTODICHIARAZIONE PER I VISITATORI, CLIENTI, FORNITORI
IN MERITO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL CORONAVIRUS - COVID-19**

Come noto, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato l'epidemia di Coronavirus (COVID-19) una "emergenza sanitaria globale" e che la sua diffusione è al momento uno dei maggiori pericoli per la salute pubblica.

Il Gruppo IRIDEOS, con le funzioni aziendali preposte, sta monitorando il fenomeno e mettendo in atto le precauzioni da adottare per ridurre i rischi verso il personale dipendente e gli altri stakeholder, in linea con i provvedimenti delle autorità governative, nazionali e/o locali e/o le raccomandazioni della Protezione Civile e/o delle autorità sanitarie competenti.

Si ricorda che per la prevenzione del COVID-19 è anzitutto opportuno adottare le misure per le comuni infezioni delle vie respiratorie, tra le quali:

1. lavarsi e igienizzare le mani con prodotti a base alcolica;
2. coprire le vie aeree quando si tossisce e starnutisce;
3. smaltire i fazzolettini di carta, una volta utilizzati, negli appositi contenitori;
4. porre particolare attenzione all'igiene delle superfici;
5. evitare contatti stretti con persone con sintomi simil-influenzali;
6. non assumere farmaci antivirali o antinfluenzali se non prescritti dal medico;
7. utilizzare disposizione di protezione individuale (DPI) quali guanti monouso e mascherine durante la permanenza nei locali di IRIDEOS e smaltirle negli appositi contenitori;
8. sottoporsi, prima di accedere ai locali di IRIDEOS, al controllo della temperatura corporea mediante appositi strumenti di rilevazione;
9. attenersi alle procedure di ingresso, transito e uscita, definiti da IRIDEOS, osservare la rigorosa distanza di 1,8 mt. anche nelle operazioni di carico e scarico.

In caso di temperatura corporea superiore ai 37.5° non sarà consentito accedere nelle sedi aziendali e si consiglia di consultare immediatamente il medico curante seguendo le indicazioni eventualmente impartite.

Se affetti da sindrome influenzale è opportuno rimanere nella propria abitazione e seguire le precauzioni previste dall'Organizzazione Mondiale Sanità e dalle autorità sanitarie competenti, aggiornate periodicamente in relazione all'evoluzione del fenomeno.

Per quanto sopra, la invitiamo a sottoscrivere la seguente dichiarazione prima di accedere in una qualsiasi delle sedi o strutture di pertinenza di IRIDEOS, consegnandola a mano al personale autorizzato o inviandola all'indirizzo di posta elettronica spp@irideos.it.

Io sottoscritto _____

Società _____

Ruolo _____

Letta e compresa l'informativa ai Visitatori, Clienti e Fornitori COVID-19 reperibile sul sito istituzionale al seguente link <https://irideos.it/emergenza-covid-19/>

dichiaro

- i) di attenermi a tutte le misure di prevenzione e protezione in conformità alle raccomandazioni e alle istruzioni dell'OMS e delle autorità sanitarie competenti e in genere agli atti coercitivi e/o di indirizzo delle autorità governative nazionali e/o locali atte a prevenire la diffusione del Coronavirus COVID-19;
- ii) di essere tenuto a comunicare a personale e/o referenti del Gruppo IRIDEOS eventuali situazioni di pericolo che dovessero coinvolgermi;
- iii) per quanto di mia conoscenza, di non essere venuto in contatto con persone risultate positive al COVID-19 nei 14 giorni precedenti alla data odierna;
- iv) di non provenire da aree sottoposte a quarantena.

...../...../ 2020

In fede

.....

Nota: Il presente modulo è raccolto in linea con la normativa in materia di protezione dei dati personali e con le indicazioni specifiche del Garante Privacy in data 3 marzo 2020 e successive. Esso sarà conservato fino alla cessazione dello stato di emergenza, come verrà dichiarata con atti delle autorità governative nazionali e/o locali e/o dalle autorità sanitarie competenti.