

LA BUSINESS CONTINUITY AL TEMPO DEL COVID-19

31 Marzo 2020



in collaborazione con



MACROAZIENDA
INNOVAZIONE E SVILUPPO



Via Melchiorre Gioia, 72
20125 MILANO

Telefono:

02.67.47.92.54

Email:

marketing@quasercert.com

Web:

www.quasercert.com

QUASER CERTIFICAZIONI S.R.L.



Chi siamo



- QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. è un **Ente di Certificazione** attivo su tutto il territorio Nazionale ed Internazionale, nel settore delle Certificazioni aziendali ed in particolare quelle relative ai Sistemi di Gestione (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, BS OHSAS 18001, ISO 22000, ETC)
- A **Milano** sono presenti la sede Legale e gli uffici Direttivi con uno staff competente che coordina e gestisce le attività della Società nonché uno staff esperto di consulenti in grado di coprire in modo capillare **tutto il territorio nazionale**.
- Lavora in **partnership** con altri Enti di Certificazione, garantendo una copertura quasi totalitaria di tutti i settori merceologici, nell'ambito della certificazione dei sistemi di gestione integrata.

Chi siamo



La nostra mission

Siamo un Ente di Certificazione attivo su tutto il territorio Nazionale, nel settore delle Certificazioni aziendali ed in particolare quelle relative ai sistemi di gestione con l'obiettivo di guidare i nostri clienti verso l'eccellenza operativa

I nostri numeri

Il team: 70 tra collaboratori e dipendenti

1566 clienti in Italia, Svizzera, Romania, Spagna, Francia

I nostri valori

Centralità e attenzione alle esigenze dei clienti

Sinergia e Convenzioni con Associazioni di categoria ed Enti sul territorio

Cultura del miglioramento continuo e soddisfazione del cliente

**Il core
business**

Certificazioni



Certificazione Sistemi di Gestione

ISO 9001 per il Sistema di Gestione della
Qualità

ISO 14001 per il Sistema di Gestione
Ambientale

BS OHSAS 18001 per il Sistema di Gestione della
Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro

ISO 22000 per il Sistema di Gestione della
Sicurezza e Igiene alimentare

ISO 50001 per il Sistema di Gestione
dell'**Energia**

SA 8000 per il Sistema di Gestione della
Responsabilità Sociale

Il core business

Certificazioni



UNI 22005 per la rintracciabilità nelle filiere agro-alimentari

UNI 10854 per i sistemi di gestione per l'autocontrollo H.A.C.C.P.

UNI 10891 e UNI 50518 per gli Istituti e i servizi di vigilanza

UNI EN 14065 per la qualità microbiologica dei tessili trattati

UNI 3834 per la qualità del processo di saldatura

UNI 15017 per i Servizi Funerari

UNI 22716 per i requisiti dei prodotti cosmetici

UNI 10881 per i Servizi di Assistenza residenziale agli anziani

UNI 11034 per i Servizi all'infanzia

UNI 14804 per i Servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue

UNI CEI 11352 per le Certificazioni dei sistemi energetici (ESCO)

Regolamento 333/2001 per i criteri che determinano quando i rottami metallici cessano di essere considerati rifiuti

Regolamento 715/2013 per i criteri che determinano quando i rottami di rame cessano di essere considerati rifiuti

Altri Schemi di Certificazione

Certificazioni



- Certificazione dei sistemi di rintracciabilità di filiera
- Certificazione di Aziende richiedenti abilitazione presso l'Agencia dell'Entrate per l'esercizio delle attività secondo legge cogente
- Certificazione di prodotti e/o servizi
- Promozione di iniziative in sede europea per ottenere il pieno riconoscimento delle certificazioni rilasciate con validità comunitaria e nazionale
- Pubblicazione e aggiornamento delle certificazioni emesse in regolare corso di validità

Accreditamenti



- **Schema di "Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità" (SGQ - ISO 9001:2015)**

Accreditamento ACCREDIA con registrazione 020A secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011 per i settori EA 3, 17, 28, 29a, 29b, 30, 31a, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38f e 39

- **Schema di "Certificazione di Sistemi di Gestione per l'Ambiente" (SGA - ISO 14001:2015)**

Accreditamento ACCREDIA con registrazione 048D secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011 per i settori EA 29a, 30 e 35.

- **Schema di "Certificazione di Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro" (SCR - BS OHSAS 18001)**

Accreditamento ACCREDIA con registrazione 019F secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011 per i settori EA 08, 28, 29a, 29c, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 (limitatamente ai settori EA 39b, 39c, 39d, 39f).

- **Schema di "Certificazione di Sistemi di Gestione per la Sicurezza Alimentare"**

Accreditamento ACCREDIA con certificato N.0141 secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011 e ISO/IEC 22003:2007 nelle seguenti categorie di accreditamento: Prodotti alimentari a lunga conservazione, Distribuzione e commercializzazione, Trasporti e logistica, Catering e gastronomia.

Accreditamenti



Partnership con altri Enti di Certificazione per garantire una copertura quasi totalitaria dei settori di Accreditamento EA.

- **Schema di "Certificazione di prodotti/servizi" (PRD)**

Accreditamento ACCREDIA come Organismo di certificazione di Prodotto/Servizi per la certificazione dei seguenti prodotti/servizi:

Servizi Istituti di vigilanza privata e Centro di monitoraggio e di ricezione allarme ai sensi della norma UNI 10891, norma serie UNI CEI EN 50518, DM 269/2010, DM 115/2014 e Disciplinare del Capo della Polizia del 24/02/2015.

Servizi di Erogazione di Corsi professionali per personale addetto ad attività nel settore degli impianti elettrici, ai sensi delle Specifiche ENEL e TERN con registrazione 072B secondo la norma UNI CEI EN 17065:2012;

- **Schema Ispezioni di Tipo "A" nel settore Servizi**

Accreditamento ACCREDIA (Ente Nazionale di Accreditamento - www.accredia.it) per lo schema ISP di tipo A nel settore "Servizi" con registrazione ISP 126E per la seguente tipologia ispettiva:

"Verifica della conformità ai disciplinari ed ai livelli di servizio stabiliti (Audit in Incognito) dei servizi erogati dal Committente e da altri enti privati sinergici allo stesso".

- **Schema PERS per la certificazione delle competenze professionali**

Accreditamento ACCREDIA (Ente Nazionale di Accreditamento - www.accredia.it) con registrazione n. 107C per le seguenti figure professionali:

- **Periti Liquidatori Assicurativi** (escluso il ramo RC Auto e relativi danni) ai sensi della norma UNI 11628:2016;

- **Professionista della Security** ai sensi della norma UNI 10459:2015 e DM 4 giugno 2014 n.115, DM 1 dicembre 2010 n.269, Disciplinare del Capo della Polizia - Direttore Generale della Pubblica Sicurezza - del 24 febbraio 2015.

I nostri servizi



Ispezione di servizi e di prodotto

Mystery Audit per una valutazione e un monitoraggio della "Qualità del Servizio erogato" dal punto di vista del cliente finale

Personale appositamente formato secondo la specifica tecnica UNI/TS 11312

Valutazione della qualità delle imprese turistiche

Attività di valutazione della qualità delle imprese turistiche in seguito all'aggiudicazione del progetto «OSPITALITA' ITALIANA» per conto di ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche)



I nostri servizi



Formazione

**Corsi di formazione sulle
tecniche di audit**

**Corsi di formazione innovativi ed
attenti all'operativita' quotidiana
dell'azienda**

**Corsi a calendario e corsi su
richiesta in base ai fabbisogni
formativi dell'Azienda**

Il nostro valore aggiunto



Centralità e fidelizzazione del cliente

**Identificazione dei bisogni ed
elaborazione di un percorso mirato**

**Rete su tutto il territorio
nazionale**

**Soluzioni per finanziare i nostri
interventi di certificazione**

**Aggiornamento continuo sulla
normativa**



MACROAZIENDA

INNOVAZIONE E SVILUPPO

Roma: via Sistina, 121 – tel 06.47818502/03
Milano: Via Freguglia, 8/A – tel 02.49472299
Campobasso: via Gazzani, 24 – tel 0874/92874
Teramo: Via Rozzi, 8 – tel 0861.241993

www.macroazienda.it
quality@macroazienda.it
info@macroazienda.it



MACROAZIENDA
INNOVAZIONE E SVILUPPO

CHI SIAMO



MACROAZIENDA È UNA SOCIETÀ DI CONSULENZA CHE DA OLTRE 25 ANNI OFFRE SERVIZI NEL CAMPO DEI SISTEMI DI GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.

MACROAZIENDA EROGA SERVIZI NEL SEGUENTI AMBITI

- CERTIFICAZIONI AZIENDALI E DI PRODOTTO
- COMPLIANCE (QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA, PRIVACY)
- FORMAZIONE
- MODELLI ORGANIZZATIVI AI SENSI DEL D.LGS 231/2001
- CONSULENZA DI DIREZIONE
- SUPPORTO A FINANZA AZIENDALE E BANDI AGEVOLATI

LA BUSINESS CONTINUITY AL TEMPO DEL COVID-19



PARLEREMO DI

- Prassi operative per la progettazione e la gestione del Crisis Management
- Gestione del Crisis Management Team
- Elaborazione del piano di tutela interno e individuazione delle misure di mitigazione
- Elaborazione del piano di tutela esterno e individuazione delle misure di mitigazione
- Elaborazione del piano di comunicazione verso gli stakeholders
- Valutazione degli effetti dell'emergenza da COVID-19
- Il Business Continuity plan al tempo del COVID-19
- Emergenza COVID-19: impatti sulla Privacy

Relatori: Dott. Andrea Labella, Dott. Luca Casale, Avv. Diego Perin

Crisis Management – Un approccio strutturato

CRISIS MANAGEMENT

Processo attraverso cui un'organizzazione affronta una situazione che rischia di danneggiare la performance e la reputazione aziendale, mettendo in atto varie pratiche che consentono di prevenire, gestire e mitigare le conseguenze negative della crisi.



L'approccio strutturato al **CRISIS MANAGEMENT** è indispensabile per affrontare problemi e interruzioni che si verificano durante il normale funzionamento di un business, provocati da eventi interni o esterni all'azienda e che possono comportare seri danni per la brand reputation, la performance aziendale e, in casi estremi, condurre al fallimento.

Obiettivi del Crisis Management



- Rispondere a minacce potenziali o effettive
- Implementare una condotta reattiva e proattiva, per il **monitoraggio** e la **prevenzione** di potenziali minacce
- Consentire una reazione rapida e strutturata alla crisi
- Definire un **piano di crisi** con linee guida sulle azioni da intraprendere e sui soggetti da attivare.



Il processo di Crisis Management



Il processo di Crisis Management può essere articolato in tre fasi:

➤ **Ricerca, monitoraggio e preparazione**

- Analisi dell'ambiente interno e esterno all'azienda.
- Individuare limiti, mancanze, o qualunque tipo di vulnerabilità che possano rappresentare un rischio per l'integrità del business.
- Elaborazione del Crisis Management Plan
- Esercitazione e di simulazione di crisi.

➤ **Risposta e adattamento**

- Reazione a una crisi imminente o in corso
- Rimedio a incidenti e a scenari di crisi.

➤ **Ripresa**

- Azioni di ripristino
- Minimizzazione e riparazione dei danni



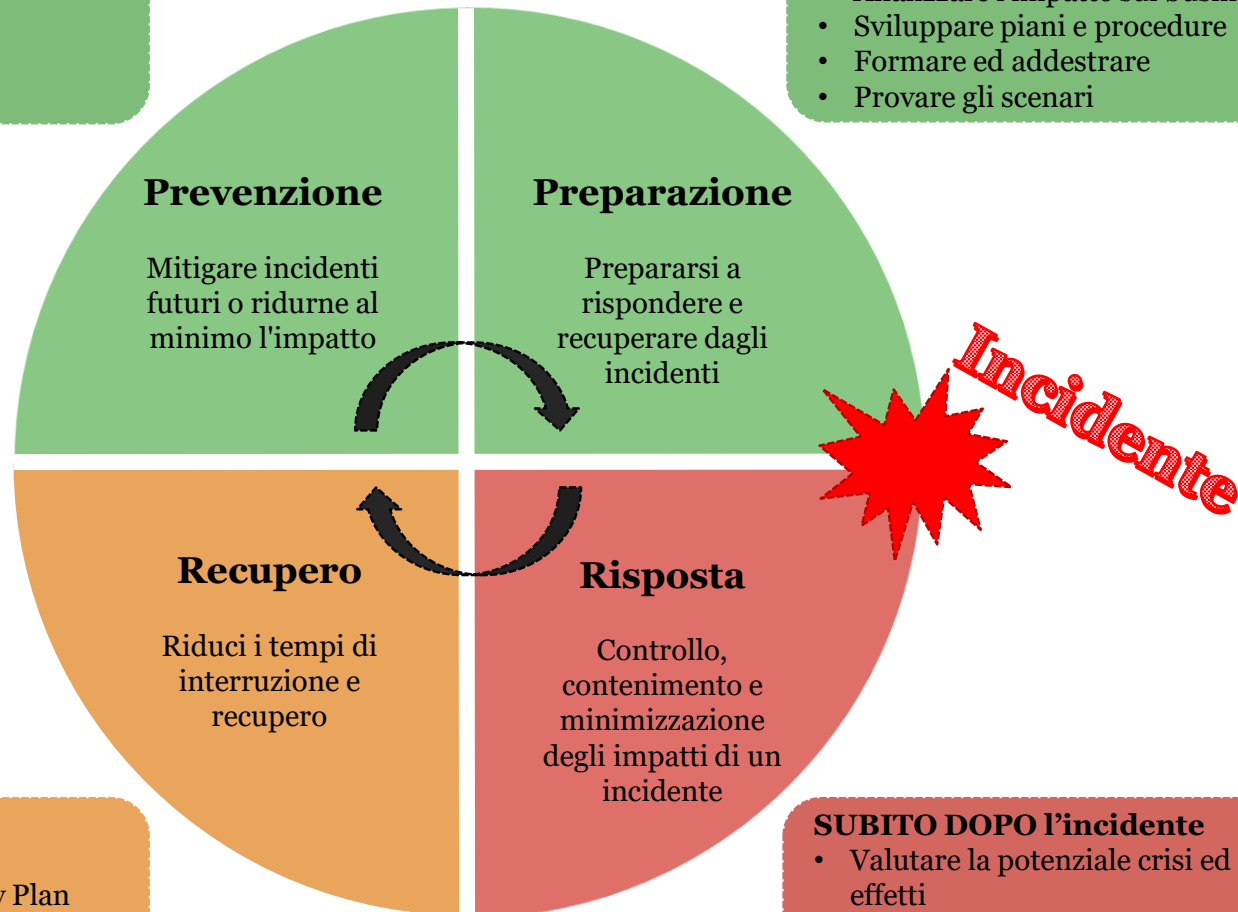
Approccio PP-RR al Crisis Management

PRIMA e DOPO una crisi

- Quadro di gestione dei rischi aziendali
- Policy assicurative
- Revisionare piani e procedure
- Lesson learned

PRIMA di una crisi

- Valutare minacce e vulnerabilità
- Analizzare l'impatto sul business
- Sviluppare piani e procedure
- Formare ed addestrare
- Provare gli scenari



DURANTE la crisi

- Valutare le conseguenze
- Attivare il Business Continuity Plan
- Gestire gli aspetti economico finanziari
- Attivare il piano di comunicazione
- Attivare i piani di recupero

SUBITO DOPO l'incidente

- Valutare la potenziale crisi ed i suoi effetti
- Attivare il Crisis Team
- Determinare il livello di risposta
- Attivare piani e procedure

Crisis Management - PREVENZIONE

Mitigare incidenti futuri o ridurne al minimo l'impatto

Ricerca tutti i potenziali scenari di crisi che possono emergere, *imprevedibili, inimmaginabili, impensabili, che permettano di superare i limiti delle tradizionali categorie, inadatte, per definizione, alla crisi che sopraggiungerà*



Scenari di crisi

- disastri naturali, epidemie e attentati;
- attacchi criminali, sabotaggio o estorsione;
- errore umano;
- guasti tecnici;
- pratiche di business non sostenibili e corruzione;
- carenza di innovazione e aggiornamento;
- crisi di comunicazione;
- conflitti con i dipendenti e sindacati

**PRIMA e
DOPO una
crisi**

Crisis Management - PREPARAZIONE



**Prepararsi a rispondere
e recuperare dagli
incidenti**

PRIMA di una crisi

- Valutare i potenziali rischi.
- Identificare le azioni da intraprendere e costruire il piano di gestione della crisi.
- Assegnare i ruoli chiave
- Erogare formazione e sottoporre a test periodici il piano di gestione
- Tenere costantemente aggiornato il piano.

Crisis Management - PREPARAZIONE



PRIMA di una crisi

Componenti del sistema di gestione della continuità operativa

Il sistema di gestione della continuità operativa prevede la realizzazione e la relativa rappresentazione di una serie di attività sequenziali riassumibili nei punti che seguono:

- analisi di impatto (Business Impact Analysis), con relativa valutazione del rischio (scenari di emergenza);
- strategia di continuità operativa (Business Continuity Strategy);
- piano di continuità operativa (Business Continuity Plan);

Crisis Management - RISPOSTA

- Prima analisi della crisi
- Attivazione del Crisis Team
- Valutazione degli impatti della crisi sul business
 - Impatti produttivi
 - Impatti economico - finanziari
 - Impatti sulle risorse umane
 - Impatti sulla catena di fornitura
 - Impatti sulla compliance
- Determinare il livello di risposta
- Determinare le risorse necessarie
- Attivare i piani di risposta e le procedure stabilite

Controllo, contenimento e minimizzazione degli impatti di un incidente



**SUBITO DOPO
un incidente**

Crisis Management - RECUPERO

**Riduzione dei tempi
di interruzione e
recupero**

**DURANTE
una crisi**



- Valutare le conseguenze su:
 - Assetto produttivo
 - Assetto economico - finanziario
 - Assetti delle risorse umane
 - Catena di fornitura
 - Compliance Organizzativa
- Attivare il Business Continuity Plan
- Gestire gli aspetti economico finanziari
- Attivare il piano di comunicazione
- Attivare i piani di recupero

Costituzione del Crisis Management Team

- Il vertice aziendale (Team manager)
- Responsabile Risorse Umane
- Responsabile Acquisti
- Responsabile Ufficio legale
- Responsabile Amministrazione e Finanza
- Responsabili reparti produttivi
- Responsabile Comunicazione
- EHS / RSPP
- Funzione assicurazione qualità
- Rappresentanti dei lavoratori
- Eventuali Consulenti



Gestione del Crisis Management Team

```
graph TD; A[Individuare un responsabile del team di crisi con compiti di coordinamento e di supervisione della risposta operativa del team. Si fa promotore del piano di comunicazione] --> B[Analizzare gli impatti operativi dell'emergenza ognuno per la propria area di competenza]; B --> C[Individuare e condividere misure di mitigazione e contenimento per ogni area di rischio emettendo piani di azione condivisi e richiedendo stati di avanzamento]; C --> D[Seguire il piano di comunicazione del team coinvolgendo ove richieste le persone che afferiscono alla funzione];
```

Individuare un responsabile del team di crisi con compiti di coordinamento e di supervisione della risposta operativa del team. Si fa promotore del piano di comunicazione

Analizzare gli impatti operativi dell'emergenza ognuno per la propria area di competenza

Individuare e condividere misure di mitigazione e contenimento per ogni area di rischio emettendo piani di azione condivisi e richiedendo stati di avanzamento

Seguire il piano di comunicazione del team coinvolgendo ove richieste le persone che afferiscono alla funzione

Gestione del Crisis Management Team



1. Non incrementare il livello di stress e di tensione del team
2. Rimanere concentrati sul problema, evitando inutili dispersioni di tempo ed energie su attività non operative o non utili all'emergenza
3. Fare un'analisi approfondita dell'impatto sulla propria area di competenza proponendo in prima persona soluzioni
4. Valutare con attenzione le considerazioni degli altri componenti al fine di riesaminare attivamente le attività nella loro complessità
5. Portare a termine le azioni definite dal team e relazionare in merito a stati di avanzamento
6. Coinvolgere tutto il personale afferente alla funzione per avere la massima collaborazione
7. Evitare di documentare troppo o troppo poco i rischi valutati e le azioni definite

Elaborazione del piano di tutela interno e definizione delle misure di mitigazione



- Piano di tutela e reazione rivolto alle funzioni interne all'azienda che può includere:
 - Decisioni organizzative interne
 - Misure finanziarie e amministrative
 - Limitazioni nelle attività da eseguire
 - Rivisitazione degli spazi di lavoro
 - Procedure operative di comportamento del personale che opera in azienda
 - Prassi procedurali da seguire per la realizzazione di un determinato processo o attività
 - Incremento dei piani di controllo sui prodotti
 - Incremento delle misure di tutela del sito e sorveglianza
 - Incremento di attività a supporto (pulizia, manutenzione, formazione del personale, ecc...)

Elaborazione del piano di tutela esterno e definizione delle misure di mitigazione



- Piano di tutela e reazione rivolto a stakeholders esterni
 - Scambio di informazioni dettagliate con clienti e fornitori in merito all'operatività del business (rotture di stock – fermo impianti)
 - Esecuzione di acquisti strategici e ridefinizione delle scorte
 - Ricerca di nuovi fornitori non coinvolti dalla crisi (ove del caso)
 - Valutazione delle attività esterne (trasporti – servizi svolti presso terzi e relativi impatti)
 - Servizi svolti da terzi presso l'azienda e richiesta di misure di mitigazione
 - Gestione di eventi esterni all'azienda (fiere – convegni – audit)

Elaborazione del piano di comunicazione

L'ulteriore passaggio che caratterizza la fase di programmazione è la predisposizione, all'interno dei più generali piani di intervento, di specifici piani di comunicazione correlati ai singoli eventi possibili.



La comunicazione di crisi può essere definita come quell'area dell'attività il cui obiettivo primario è la gestione e il controllo degli effetti di una situazione d'emergenza sull'organizzazione

Comunicare la crisi

La comunicazione è un elemento essenziale per la corretta gestione della crisi in quanto

- Fornisce la reale dimensione della crisi ed evita di sottostimare o sovrastimare la crisi stessa e quindi gli effetti
- Le informazioni determinano le decisioni (nostre, dei clienti e dei nostri fornitori)



Definire **cosa, come, quando, in che modo, chi** deve comunicare.

Fornire agli stakeholders contatti chiari per la gestione dell'emergenza e delle relative problematiche

Elaborazione del piano di comunicazione

La comunicazione deve essere:

- Tempestiva
- Aggiornata
- Centralizzata
- Trasparente
- Rivolta all'interno e all'esterno
- Aperta all'ascolto



Conosciamo il nostro nemico: Corona Virus



- Un **virus** è un'entità biologica con caratteristiche di parassita obbligato, in quanto si replica esclusivamente all'interno delle cellule di altri organismi. Quando non si trovano all'interno di una cellula infetta o nella fase di infettarne una, i virus esistono in forma di particelle indipendenti e inattive, dette Virioni
- I Virioni se entrano in contatto con una cellula ospite si riattivano e si replicano

Aspetti rilevanti:

- Molto contagioso
- Si trasmette tra uomo e uomo

Valutazione degli effetti dell'emergenza Corona Virus

- Impatti sul mondo economico e della produzione
 - Contrazione dei consumi su diversi beni e servizi
 - Riduzione o blocco della produzione
 - Riduzione del fatturato (crisi economica)
 - Crisi del credito e finanziaria: mancanza di risorse per far fronte agli impegni aziendali
 - Crisi occupazionale e sociale



In tale contesto

- **Combattere la diffusione del Virus**
- **Lavorare sulla continuità operativa delle aziende garantendo la sicurezza di utenti e lavoratori**

AMBITI OPERATIVI al tempo del COVID 19



- Analisi nuove opportunità di mercato
- Analisi perdita di mercato
- Analisi dei processi produttivi
- Analisi della liquidità, del credito e di scenari futuri
- Analisi economico – finanziaria al tempo zero
- Impiego risorse umane
- Gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro
- Analisi mutate esigenze dei clienti
- Analisi mutate esigenze dei fornitori
- Analisi della compliance organizzativa (qualità, privacy, ambiente, ecc.)

Piano di Tutela al tempo del COVID 19



- Presidio del vertice aziendale
 - Business plan economico – finanziario
 - Analisi di mercato (nuove opportunità / perdite)
 - Attuazione delle misure organizzative
- Protocolli di sicurezza
 - Protocollo condiviso fra le parti sociali per le attività produttive in genere – 14.03.2020
 - Protocollo condiviso di regolamentazione per il contenimento della diffusione del COVID – 19 nei cantieri edili – 19.03.2020
 - Protocollo per la prevenzione e la sicurezza dei lavoratori della Sanità, dei Servizi Socio Sanitari e Socio-Assistenziali in ordine all'emergenza sanitaria da Covid-19 – 24.03.2020
 - Protocollo condiviso di regolamentazione per il contenimento della diffusione del COVID – 19 nel settore del trasporto e della logistica – 23.03.2020

Piano di Tutela al tempo del COVID 19

- Aspetti connessi ai differenti scenari operativi della gestione della crisi

Azienda operativa

- Misure organizzative di tutela per attività in presenza
- Processi in smart working per le attività aziendali non essenziali
- Esigenze dei clienti
- Rapporti con i fornitori
- Rapporti con le autorità competenti

Azienda non operativa

- Garanzia del presidio minimo
- Pianificazione economico finanziaria

Processi in smart working

- Digitalizzazione dei processi
- Sicurezza dei dati e Cyber Security



Misure organizzative di tutela per attività in presenza

Protocolli di sicurezza



Protocollo condiviso 14.03.2020	Protocollo settore edile 19.03.2020
Informazione	
Ingresso in azienda	Obbligo di misurazione della temperatura corporea
Modalità di accesso dei fornitori esterni	Integrazione nel PSC
Pulizia e sanificazione	Sanificazione ed igienizzazione dei mezzi d'opera e degli strumenti di lavoro
Precauzioni igieniche personali	Specifiche precauzioni per gli addetti delle imprese di pulizia
Dispositivi di protezione Individuali	Integrazione nel PSC dei costi della sicurezza
Spazi comuni	Integrazione del PSC per gli accessi a mense e spogliatoi

Misure organizzative di tutela per attività in presenza

Protocolli di sicurezza

Protocollo condiviso 14.03.2020	Protocollo settore edile 19.03.2020
Organizzazione del lavoro	Coordinamento del CSE
Entrata e uscita dei dipendenti	Non trattato
Spostamenti interni, riunioni eventi e formazione	Non trattato
Gestione di persona sintomatica in azienda	Nessuna peculiarità
Sorveglianza sanitaria	Coordinamento con il CSE per eventuali deroghe
Aggiornamento del protocollo aziendale	Nessuna peculiarità

Casi di sospensione dei lavori non onerosa per l'appaltatore attestati dal CSE

Misure organizzative di tutela per attività in presenza

Protocolli di sicurezza

- Peculiarità del protocollo per il settore sanitario del 24.03.2020
 - Obbligo di valutazione del rischio biologico per la specifica esposizione a COVID-19
 - Obbligo di fornitura del DPI (la mascherina ad uso chirurgico è un Dispositivo Medico e non un DPI)
 - Test di positività al COVID-19
 - Individuazione di lavoratori «sensibili»
 - Sanificazione dei luoghi di lavoro

Misure organizzative di tutela per attività in presenza

Protocolli di sicurezza



➤ Peculiarità del protocollo per il settore logistico del 23.03.2020

- Sanificazione ed igienizzazione dei mezzi di trasporto
- Dotazione dispenser soluzione idroalcolica
- Contingentamento della vendita di biglietti per garantire il distanziamento sociale
- Uso di DPI per il personale viaggiante
- Comunicazioni a bordo mezzi
- Consegna di pacchi senza firma ricevuta e senza contatto con il cliente destinatario
- Servizio taxi con al massimo due passeggeri nei sedili posteriori
- Altre specifiche prescrizioni per settori di trasporto specifici –
Settore Aereo – settore autotrasporto merci – settore TPL e trasporto pubblico in concessione – settore ferroviario – settore marittimo e portuale – servizi di trasporto non di linea

Lavorare in Smart Working – Digital Transformation



Insieme di cambiamenti prevalentemente tecnologici, culturali, organizzativi, sociali, creativi e manageriali, associati con le applicazioni di tecnologia digitale, in tutti gli aspetti della società umana

Agendo in maniera organica e combinata su questi elementi la digital transformation va oltre la semplice adozione di nuove tecnologie e permette di erogare servizi, fornire beni, far vivere esperienze, trovare, elaborare e rendere accessibili grandi quantità di contenuti indipendentemente dalla reale disponibilità di risorse (umane, materiali, intellettuali ed economiche, ecc.), creando pervasivamente nuove connessioni tra persone, luoghi e cose

Lavorare in Smart Working – Digital Transformation

I 6 pilastri della digital transformation

1. **Automazione** – incremento della velocità, efficienza e riduzione degli errori
2. **Informatizzazione** - evoluzione di hardware e software – introduzione e potenziamento di una nuova intelligenza nel governo dei processi
3. **Dematerializzazione** - nuove logiche di integrazione e di condivisione
4. **Virtualizzazione** – trasformazione delle risorse fisiche in risorse logiche
5. **Cloud Computing** – spostamento della gestione dell'Hardware e Software sulla Rete attraverso nuovi modelli di fruizione ed erogazione.
6. **Mobile** – potenziamento della produttività individuale attraverso i dispositivi mobili personali portando maggiore disponibilità e flessibilità nel mondo del lavoro.



Criticità nei processi in smart working



- **Raccomandazioni per i dipendenti in smart working**
 - Utilizzare computer aziendali quando in dotazione, non svolgere sullo stesso computer attività di smart working e attività personali;
 - Collegarsi via Internet utilizzando una rete sicura; evitare reti aperte o gratuite.
 - Accertarsi di avere sempre attivato gli applicativi di crittografia, debitamente aggiornati
 - Evitare, per quanto possibile, lo scambio di informazioni critiche aziendali attraverso posta elettronica, smistata su reti non sicure
 - Usare solo risorse intranet aziendali per scambiare file di lavoro
 - Fare particolare attenzione a qualsiasi messaggio di posta elettronica, che fa riferimento al coronavirus, in quanto in questi messaggi si possono celare tentativi di phishing o di truffe informatiche di vario tipo.
 - I dati che vengono scaricati su archivi di memoria locali devono essere sempre crittografati, come protezione da furto o perdita dell'apparato
 - Mantenere sempre aggiornato ogni applicativo antivirus ed antimalware
 - Tutti i sistemi operativi e le applicazioni utilizzate devono essere sempre aggiornate
 - Non condividere gli URL di incontri virtuali sui social media su altri canali pubblici.

Criticità nei processi in smart working



- **Raccomandazioni per i datori di lavoro**
 - Accertarsi che le caratteristiche tecniche e le protezioni della rete VPN aziendale siano in grado di sostenere un elevato numero di collegamenti simultanei
 - Mettere a disposizione un sistema di videoconferenze per i clienti aziendali, con capacità audio e video
 - Assicurarsi che tutti gli applicativi aziendali siano accessibili solo tramite canali di comunicazione cifrati
 - Garantire l'accesso alle applicazioni utilizzando sistemi di autentica a più fattori
 - Per quanto possibile, fornire apparati informatici aziendali ai dipendenti in smart working.
 - Accertarsi che il software di sicurezza sia aggiornato e che tutti i dipendenti effettuino regolari e tempestivi aggiornamenti afferenti alla sicurezza.
 - Garantire la sicurezza di apparati personali utilizzati come laptop aziendali e smartphone,
 - Accertarsi che vi siano sufficienti risorse IT per offrire assistenza ai dipendenti in smart working o rimediare tempestivamente a problemi tecnici
 - Accertarsi di aver aggiornato le procedure per fronteggiare incidenti afferenti alla sicurezza e violazione dei dati e che i dipendenti siano stati aggiornati su questi temi
 - Accertarsi che ogni trattamento di dati effettuato nel contesto di smart working sia conforme alle vigenti disposizioni afferenti alla protezione dei dati personali

IMPATTI PRIVACY ED EMERGENZA COVID-19



WEBINAR
31 Marzo 2020

avv. Diego Perini

IMPATTI PRIVACY
ED EMERGENZA
COVID-19



La “privacy” fornisce regole affinchè

le informazioni
utilizzate siano
adeguate,
pertinenti,
esatte,
aggiornate

il loro uso avvenga
in modo **lecito**,
trasparente,
corretto,
garantendone
sicurezza e
integrità

- Comunicato Garante 02/03/2020 - «No misure fai da te» nella raccolta dei dati (es. richieste ai singoli lavoratori o indagini non consentite)
- EPDB 16 marzo 2020 - garantire protezione dati

IMPATTI PRIVACY ED EMERGENZA COVID-19



Protocollo per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14/03/2020 – punto 2

ACCESSO LAVORATORI

Rilevare la temperatura e **non registrare il dato** (identificare l'interessato solo se è necessario documentare il mancato accesso)

Fornire l'**informativa** sul trattamento (finalità trattamento è l'implementazione dei protocolli anti contagio art. 1 n. 7 lett. d DPCM 11/03/2020)

Definire le **misure di sicurezza e organizzative** (es. nomina autorizzati al trattamento)

Garantire **riservatezza e dignità del lavoratore** (es. caso in cui il lavoratore comunichi contatti con soggetti esterni infettati, fuori dal contesto aziendali)

Flussi informativi solo con soggetti preposti o vertici aziendali

ACCESSO SOGGETTI TERZI

La raccolta di dati personali può avvenire con eventuali dichiarazioni sull'assenza di contatti con soggetti terzi contagiati o su provenienza da aree in cui persiste un focolaio

Raccolta limitata a dati **adeguati, pertinenti e necessari**



IMPATTI PRIVACY ED EMERGENZA COVID-19



- **Non usare dispositivi personali, neppure per leggere la posta elettronica** (ricorrere a dispositivi forniti dall'azienda, sui quali dovrebbero essere attivi e verificati con regolarità sistemi di sicurezza adeguati)
- In alternativa **installare almeno un buon sistema antivirus** (magari quello aziendale messo a disposizione per l'emergenza) ed effettuare un'accurata scansione preventiva
- **Sistema di gestione remota del PC** (consente ai colleghi tecnici di monitorare e gestire eventuali problemi tecnici)
- **VPN**
- **Controlli ISO 27001** "A.6.2.2 Telelavoro"
- **Furto credenziali accesso** (usare adeguati sistemi di protezione come protocolli sicuri e software di protezione adeguati o sistemi di autenticazione a due fattori)
- **Disciplinare tecnico** (controlli) e **formazione interna**
- **Tutela dati particolari del lavoratore**
- **Informativa**
- **DPIA**

SMART WORKING



PROSSIMI PASSI



Corso di formazione “La Business Continuity al tempo del Covid – 19”

Obiettivi di approfondimento

- analizzare gli aspetti strettamente connessi all'emergenza da COVID - 19
- approfondire gli atti normativi emessi sull'emergenza epidemiologica e verificare gli elementi di business continuity plan e di crisis management
- conoscere ed interpretare le prassi operative da implementare in azienda per la gestione dell'emergenza COVID-19
- essere in grado di elaborare piani di tutela interni ed esterni
- essere in grado di gestire le comunicazioni con gli stakeholders
- essere in grado di gestire il post emergenza e le future attività da pianificare

QUASER CERTIFICAZIONI S.R.L.



**GRAZIE PER LA
VOSTRA ATTENZIONE**



MACROAZIENDA
INNOVAZIONE E SVILUPPO