

OUTSOURCING E SICUREZZA

OUTSOURCING DELLA SICUREZZA

O

SICUREZZA DELL'OUTSOURCING ?

***Luigi Vannutelli -
Consulente ICT Contract Offerings
Milano - 23 Gennaio 2002***

*Studio: via dei Mille, 76
20047 - Brugherio (MI)
Tel.: 039 287 5242 - Fax: 039 287 3695
e-mail: luigi.vannutelli@tin.it*

OUTSOURCING E SICUREZZA

Il Contratto di Outsourcing

Una Definizione "metagiuridica"

"Affidamento a terzo fornitore di un Processo Aziendale nella sua interezza"

Differenza tra *Servizio*

= applicazione con risultati definiti

e *Processo*

= insieme di applicazioni correlate in relazione ad una funzione aziendale

Esempio:

Servizio "Paghe"

VS

Gestione Amm.ne Personale

OUTSOURCING E SICUREZZA

Servizio vs Processo: differenze

*Diversa connotazione dei rapporti tra le parti
Nello Outsourcing (= affidamento di Processi)*

Fornitore:

*non può limitarsi alla mera esecuzione
deve essere coinvolto / prevedere / proporre
deve valutare obiettivi / funzionalità / costi*

Committente:

*non può limitarsi alla sola verifica di
conformità
deve partecipare (monitoring)
deve fornire info / supportare le attività
deve promuovere miglioramenti, ecc.*

Servizi vs Outsourcing = DUE CONTRATTI DIVERSI

OUTSOURCING

Scelta di strategia aziendale proiettata al futuro

"... che cosa vogliamo fare da grandi ..."

Principali criticità:

in fase pre-contrattuale (negoziazione)

in fase di esecuzione

**dinamica modificativa in corso di
esecuzione**

***tre aree nelle quali dottrina e giurisprudenza
riconoscono la "buona fede" come elemento
fondamentale***

OUTSOURCING E SICUREZZA

Elementi "ANSIOGENI" dello Outsourcing

Pesante Coinvolgimento delle Strutture

**Costi Negoziati
Tensioni Interne**

Sovvertimento delle Regole di Acquisizione

**Top Mgmt Protagonista
Sensazione di "Irreversibilità"
Quale Concorrenza tra i Fornitori ?**

Carattere "Invasivo" del Rapporto

**Sicurezza - Protezione - Riservatezza
Cosa può provocare un Inadempimento ?
Come "tornare indietro" ?**

Fase pre-contrattuale (negoziazione)

sovertimento di canoni tradizionali di acquisizione

➔ ***coinvolgimento diretto top mgmt***

➔ ***scelta del fornitore***

***difficile negoziare su più tavoli
coinvolgimento Committente nelle attività
impegno risorse - costi***

➔ ***lettera intenti / contr. preliminare***

esclusiva negoziale per "x" tempo

➔ ***strutture organizzative / riflessi personnel***

➔ ***negoziazione contratto***

Fase di esecuzione del rapporto contrattuale

- **Organizzazione e funzionamento di struttura diversa dalla precedente**
- **Interazione Committente - Fornitore ("Comitati")**
- **Monitoraggi / Metriche / Reportistica**
- **Valutazione costante livelli di servizio
interventi correttivi in tempo reale**
- **Revisioni periodiche - Tracking**

Dinamica contrattuale:

**Le Modifiche in Corso d'Opera
sono la *REGOLA*, non l'*eccezione***

Inevitabili - talvolta molto significative

**Imprevedibilità di alcuni eventi rilevanti sulla
esecuzione del contratto**

**Predisposizione di strutture / canoni di
comportamento, per rendere possibile
la revisione del contratto**

OUTSOURCING E SICUREZZA

Il Contratto di Outsourcing come

"CONTRATTO INCOMPLETO"

LE PARTI DEVONO PORSI IN CONDIZIONE

DI SAPER GESTIRE UNA

"NECESSARIA INCERTEZZA"

OUTSOURCING E SICUREZZA

Esempi di clausole che concorrono al raggiungimento degli obiettivi
(elenco necessariamente non esaustivo)

Responsabili di Progetto
skills, deleghe, poteri adeguati

Comitato/i Congiunto/i
monitoring, periodicità / regolarità, poteri propositivi

Metriche per tariffazione attività extra
"first refusal right" - procedure per offerta / accettazione

Metriche / procedure di misurazione SLA
effetti di situazioni fuori linea - penali - promozione di azioni correttive

OUTSOURCING E SICUREZZA

**Attivazione / funzionamento di strutture per
la revisione / rinegoziazione**

**Manuali operativi - Reporting -
Revisioni periodiche - Rilevaz.
scostamenti**

Clausola di "Escalation"

*...tipico esempio di clausola valida per
non essere mai impiegata ...*

Clausola di "Partnership"

OUTSOURCING E SICUREZZA

Alcune (ovvie...) Conclusioni

la "tenuta" di un contratto di outsourcing
nasce dalla *negoziatura*

attenzione all'"oggetto" del contratto:
sembra banale, ma spesso é fonte di equivoci

opportuno *ritualizzare* la negoziazione
*definizione team / ruoli - verbali in progress -
costruzione del documento contrattuale*

strutture organizzative *funzionanti*
*non solo "sulla carta..." - revisioni / rapporti
misurazioni - monitoring*

PARTNERSHIP = convenienza reciproca
Contratto = sistema bilanciato di prestazioni
nelle quali le parti si riconoscono

LE OBBLIGAZIONI CONTRATTUALI IN MATERIA DI SICUREZZA

Ovvero ...

Cosa il Committente può
ragionevolmente pretendere

Cosa il Fornitore può
ragionevolmente garantire

***Cenni sui principi logici e sistematici
su come impostare la scrittura contrattuale***

OUTSOURCING E SICUREZZA

OUTSOURCING DELLA SICUREZZA O SICUREZZA DELL'OUTSOURCING ?

***E' possibile affidare in Outsourcing
Tutto o parte dei processi di Sicurezza***

***In ogni caso, qualsiasi rapporto di Outs.
comporta problemi di sicurezza
che devono essere gestiti nell'ambito
del rapporto contrattuale tra le parti***

OUTSOURCING E SICUREZZA

Premessa: due Definizioni

...ai soli fini della presente trattazione

**DATI: Elementi alfanumerici inseribili
in computer e suscettibili di
elaborazione**

**INFORMAZIONI: Insieme di "Dati" o di altri
elementi conoscitivi, tra loro
correlati, in modo da fornire
all'utente una o più notizie
aggiuntive**

OUTSOURCING E SICUREZZA

LE OBBLIGAZIONI CONTRATTUALI IN MATERIA DI SICUREZZA

"Contenuti" delle Obbligazioni:

Due Distinti "Versanti":

Sicurezza e Protezione dei DATI

**Riservatezza delle
INFORMAZIONI**

Sicurezza e Protezione dei DATI

I DATI sono - o vengono - inseriti in un sistema di elaborazione

Si tratta di:

Proteggerne l'integrità, contro cancellazioni o manomissioni fortuite o dolose

Autorizzarne l'accesso a solo chi ne possa / debba far uso

Impedirne l'intercettazione fortuita o dolosa nelle fasi di trasmissione

Precostituire sistemi di recupero nel caso di perdite, ecc.

OUTSOURCING E SICUREZZA

NEL 1° CASO (Protezione dei Dati)

**Obbligazioni in prevalenza di natura tecnica
di responsabilità del COMMITTENTE**

**Conformità a specs tecniche di
Sicurezza Fisica
Sicurezza Logica**

**Predisposizioni e procedure
antiVirus**

**Modalità di salvataggi / Back-Up
Requirements di Sviluppo**

Diversi livelli di requirements

Diversi livelli di investimenti / costi

Aderenza con situazione reale / incrementi

Riservatezza delle INFORMAZIONI

Presuppone che determinate Informazioni siano conosciute o comunque accessibili da parte di terzi.

Si tratta di:

Proteggere determinate Informazioni contro la loro diffusione al pubblico o la loro trasmissione indebita

Stabilire le priorità sui gradi di riservatezza e relative procedure di trattamento

Definire Quali Informazioni debbano essere protette, Come e per quanto tempo

NEL 2° CASO (Riservatezza delle Informazioni)

***In prevalenza obbligazioni di
comportamento delle persone
del Fornitore, che deve...***


**Assicurare la non divulgazione delle
Info Riservate;**

**Porre in atto procedure idonee;
(certif. ISO 9000...)**

**Trasferire validamente tali obbl.ni
al proprio personale ed ai
propri subcontractors**

OUTSOURCING E SICUREZZA

TABELLA RIASSUNTIVA

	<u>Committente</u>	<u>Fornitore</u>
Protezione dei Dati	Specs di Sic. fisica e logica Interfaccia Sottosist. SW Procedure esist. o da implementare	Rispetto specs funzionali Implem. nuove proc. / sottosist. 
Riservatez. delle Informaz.ni	Identif. Info da proteggere Modalità di protez. Durata gest. Esclusioni	Procedure in atto o da attuare Pers. proprio e di partners Modalità di Responsabile della Sicurezza