

Incident Coordinator nel INFN

Daniele Pedrini

Crisis Manager - INFN Milano Bicocca

Struttura unita` di crisi: perché

Perché ci si è resi conto che è necessario avere una unità di crisi all'interno dell'INFN che sappia intervenire con procedure definite.

La crisi è una *situazione anomala e instabile che minaccia gli obiettivi strategici, la reputazione o la sopravvivenza dell'organizzazione che ne è stata colpita.*

Le situazioni di crisi sono caratterizzate quindi ad esempio da uno o più dei seguenti elementi:

- *Presenza di conseguenze gravi sull'efficienza o continuità di una o più strutture critiche dell'INFN;*
- *Presenza di un impatto catastrofico in termini di sanzioni amministrative e/o penali (sospensione a lungo termine delle operazioni, confisca di asset critici, ammende entro livelli stabili per l'impatto finanziario);*
- *Presenza un impatto significativo sulla reputazione anche a livello internazionale;*
- *Presenza di un impatto economico che richiede una revisione significativa della strategia dell'Istituto.*

Struttura unita` di crisi: perché

- Incidente/issue: evento avverso che ha causato (incidente) / potrebbe causare (issue) distruzioni, perdite o emergenze, ma che non soddisfa i criteri dell'organizzazione, o la definizione, di una crisi;
- Crisi: situazione anomala e instabile che minaccia gli obiettivi strategici, la reputazione o la sopravvivenza dell'organizzazione.

Metodologia di Crisis Management

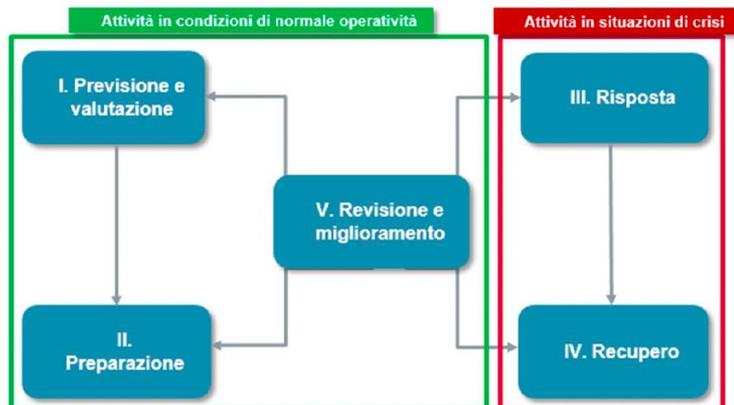
Proposta da DELOITTE

METODOLOGIA DI CRISIS MANAGEMENT

La Procedura di gestione Crisi dell'INFN è stata sviluppata in coerenza con lo standard **BSI 1200:2014 “Crisis Management, Guidance and Good Practice”**, che offre una guida per pianificare, stabilire, mantenere e migliorare la capacità di gestione delle crisi delle proprie organizzazioni e che definisce il Crisis Management come:

«**Development and application of the organizational capability to deal with crises**»

in linea con tale standard, la Metodologia di Crisis Management individuata nella Procedura di Gestione Crisi dell'INFN si articola secondo le fasi sotto rappresentate



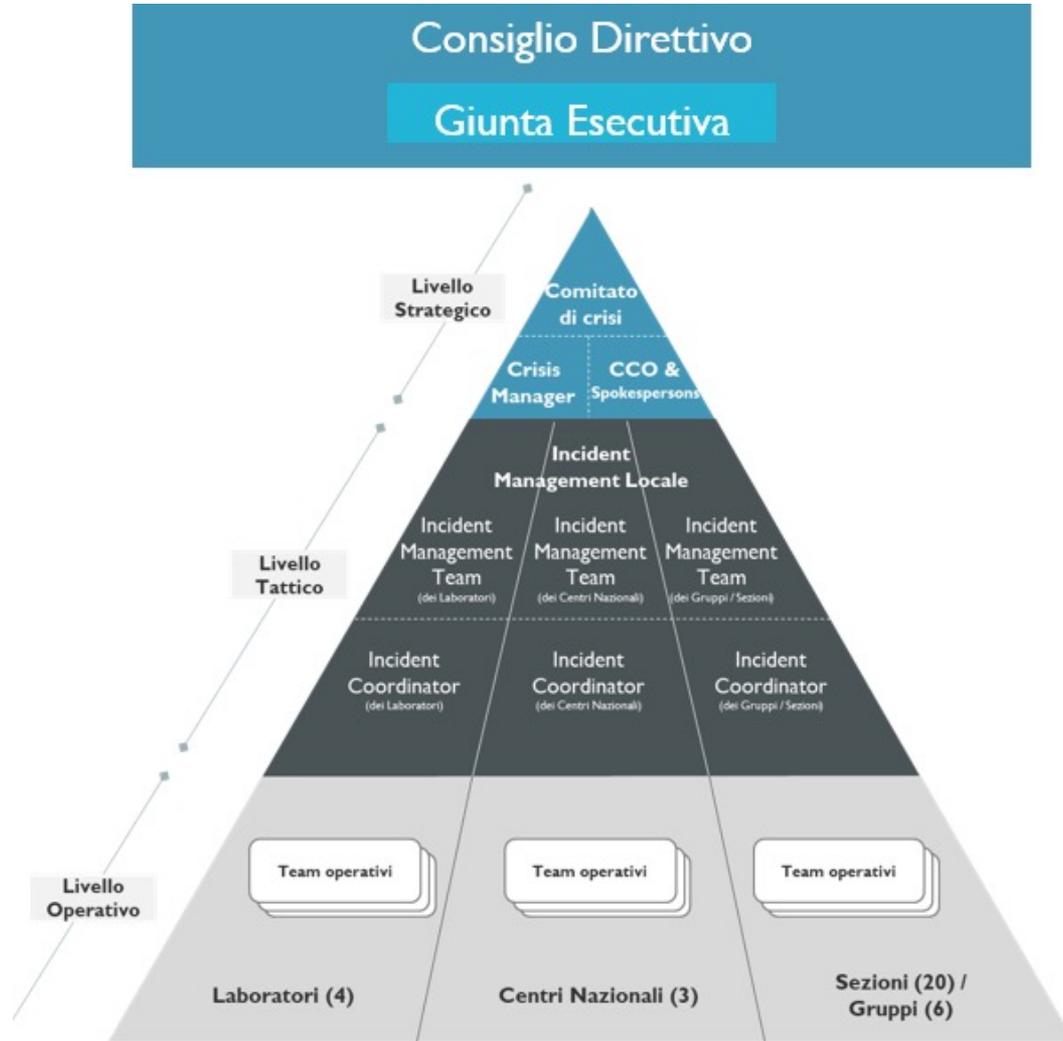
Attività in condizioni di Normale Operatività

- I. Previsione e valutazione:** tale fase ha l'obiettivo di identificare tali situazioni anomale / rischi, classificarle e fornire una prima gestione delle stesse in funzione del livello di criticità delle stesse.
- II. Preparazione:** La fase di Preparazione include tutta una serie di attività ordinarie necessarie quindi per garantire l'efficacia del sistema di crisis management stesso.
- V. Revisione e miglioramento:** il processo di gestione delle crisi deve includere la revisione e la valutazione della risposta alla crisi, dei piani e delle procedure al fine di identificare le aree di miglioramento e rendere il framework per la gestione della crisi sempre più efficace e di conseguenza l'INFN sempre più resiliente.

Attività in situazioni di Crisi

- III. Risposta:** utilizzando gli strumenti predisposti nella fase di preparazione, si assicura l'individuazione della crisi stessa una volta manifestatesi, si definisce la direzione strategica di risposta da dare alla specifica crisi nonchè si assicura il monitoraggio e il riesame continuo degli obiettivi e dell'efficacia di risposta fornita.
- IV. Recupero:** la fase di recupero mira a gestire gli impatti o gli effetti a lungo termine della crisi che ha colpito l'organizzazione individuando tra l'altro le azioni da compiere per il ritorno alla normale operatività e/o gestendo al meglio l'adattamento dell'organizzazione al nuovo contesto.

Struttura per la Gestione delle Crisi proposta da DELOITTE



Modello organizzativo per la gestione delle crisi

Attore	Composizione
Consiglio Direttivo	<ul style="list-style-type: none"> Tutti i membri del Consiglio Direttivo
Giunta Esecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Tutti i membri della Giunta Esecutiva
Comitato di Crisi	<ul style="list-style-type: none"> Presidente INFN (presiede anche il Comitato di Crisi) Due membri della Giunta Esecutiva Responsabile dell'ufficio comunicazione Direttore Generale Direttore del servizio Affari Legali e Contenziosi Direttore Sicurezza Salute e Ambiente Direttori delle strutture coinvolte nell'evento Crisis Manager Qualunque altro soggetto a chiamata (opzionali)
Crisis Manager	<ul style="list-style-type: none"> Soggetto nominato dal Presidente
Crisis Communication Office (CCO)	<ul style="list-style-type: none"> Responsabile dell'ufficio comunicazione e membri del team a supporto (sia referenti media che social)
Incident Management Team	<p>La composizione va definita da parte di ciascuna struttura, in particolare dal Direttore della Struttura locale, tenendo conto delle indicazioni nel seguito riportate:</p> <p>LABORATORI: l'Incident Management Team è presieduto dal Direttore del Laboratorio con il supporto dell'Incident Coordinator.</p> <p>Altre figure da poter coinvolgere sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabile/i delle unità di vertice in ambito ricerca (i.e. soggetto/i di vertice con responsabilità ad esempio in materia di Elettronica, Meccanica, Calcolo, ecc.); Responsabile dell'unità organizzativa con compiti in ambito tecnico; Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione; Responsabile/i della unità di vertice in ambito ambiente (ove presenti); Responsabile/i della unità di vertice in ambito Comunicazione (interna / esterna – ove presenti). <p>CENTRI NAZIONALI: da definirsi per ciascun Centro Nazionale in funzione delle attività chiave e peculiare organizzazione di ciascuno di essi</p> <p>SEZIONI: l'Incident Management Team è presieduto dal Direttore della Sezione con la presenza dell'Incident Coordinator.</p> <p>Altre figure da poter coinvolgere ove presenti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabile del Servizio tecnico generale; Responsabili dei Servizi legati alla ricerca (i.e. Elettronica / Meccanica / Progettazione); Responsabile del Servizio Calcolo e Reti; Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione; Referente per le attività di Comunicazione (interna / esterna)
Incident Coordinator	<ul style="list-style-type: none"> Soggetto nominato dal Presidente sulla base delle indicazioni fornite dal Direttore della Struttura di competenza
Spokespersons	<ul style="list-style-type: none"> Rappresentanti Executive: Presidente e due membri della Giunta Esecutiva Rappresentante della comunicazione: Responsabile dell'ufficio comunicazione Rappresentanti locali: Direttori delle strutture coinvolte Altri da identificare caso per caso
Team operativi	<ul style="list-style-type: none"> Da mobilitare caso per caso a seconda delle esigenze specifiche

Modello organizzativo per la gestione delle crisi: sintesi dei ruoli

MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE DELLE CRISI DELL'INFN – SINTESI DEI RUOLI



Attore	Sintesi dei ruoli (di crisi e ordinari)
Consiglio Direttivo	<ul style="list-style-type: none"> Assicura l'Organizzazione di Gestione delle Crisi, garantisce il funzionamento del Sistema e delibera in merito alle decisioni critiche.
Giunta Esecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Lavora a stretto contatto con il Consiglio Direttivo nella gestione dell'Organizzazione di Gestione delle Crisi e, in caso di urgenza, fa le veci dello stesso per deliberare decisioni importanti.
Comitato di Crisi	<ul style="list-style-type: none"> E' l'organo con funzione di supervisione / coordinamento / controllo strategico della gestione della crisi.
Crisis Manager	<ul style="list-style-type: none"> Supporta il Comitato di Crisi nella gestione della stessa in termini di preparazione, coordinamento delle attività di risposta e recupero, revisione e miglioramento del Sistema di Gestione delle Crisi.
CCO (Crisis Communication Office)	<ul style="list-style-type: none"> E' l'ufficio di coordinamento delle attività di Comunicazione nel Sistema di Gestione delle crisi che svolge attività di preparazione, coordinamento della comunicazione in emergenza e training
Spokesperson	<ul style="list-style-type: none"> Rappresentano l'INFN presso gli stakeholder / gruppi di stakeholder di riferimento attenendosi alle strategie di comunicazione definite dal CCO
Incident Management Team	<ul style="list-style-type: none"> Supporta il Comitato di Crisi nella gestione degli incidenti e delle crisi. Svolge la funzione di supporto e orientamento / coordinamento rispetto alle procedure di gestione delle crisi, alle modalità delle esercitazioni e alle procedure di ripristino delle normali condizioni di operatività.
Incident Coordinator	<ul style="list-style-type: none"> Ha funzione di coordinamento, manutenzione e revisione del Sistema di Gestione delle Crisi. Supporta il Comitato di Crisi nella valutazione dell'evento di crisi e nell'attuazione delle procedure di gestione delle crisi. Supporta l'Incident Management Team nell'assicurare l'implementazione delle azioni di risposta e di ripristino delle normali condizioni di operatività
Team Operativi	<ul style="list-style-type: none"> Rappresentano i team da mobilitare in base alle esigenze specifiche per svolgere operativamente le attività di risposta e recupero dalla crisi

Incident Coordinator

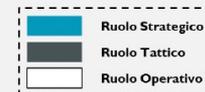
- Il Direttore di una Struttura ha individuato una persona di fiducia che è stato poi nominato **Incident Coordinator**
- questa persona funge da collegamento con il Comitato di Crisi e aiuta il Direttore nella gestione della crisi

Incident Coordinator: formazione

- avete seguito un corso di formazione da parte della Deloitte il 5 Maggio 2022

- al quale sono seguiti due simulazioni di crisi:
 - a) 13 Giugno 2022 simulazione di crisi ai LNF
 - b) 4 Luglio 2022 simulazione di crisi ai LNS

MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE DELLE CRISI DELL'INFN – DETTAGLIO DEI RUOLI (6/7)



Attore	Responsabilità in situazioni di normale operatività	Responsabilità in caso di crisi
Incident Coordinator	<ul style="list-style-type: none"> • Effettua l'attività di analisi dei rischi per la Struttura di competenza e ne fornisce le risultanze al Crisis Manager (<i>fase I – Previsione</i>) • Supporta l'Incident Management Team nella definizione dell'organizzazione di Crisis Management per la Struttura di competenza (<i>fase II – Preparazione</i>) • Supporta il Crisis Manager nella definizione delle Procedure Particolari (per specifici scenari) di Gestione delle Crisi che possono impattare più Strutture dell'Ente (<i>fase II – Preparazione</i>) • Redige le Procedure Particolari (per specifici scenari) di Gestione delle Crisi per la Struttura di competenza (<i>fase II – Preparazione</i>) • Definisce il Piano di Formazione Locale (per singole Strutture) direttamente e / o con il supporto delle altre funzioni competenti, per la Struttura di competenza, in linea con le indicazioni del Crisis Manager (<i>fase II – Preparazione</i>) • Definisce il Piano delle Esercitazioni Locali per la Struttura di competenza (<i>fase II – Preparazione</i>) • Coordina e monitora le attività di esercitazioni locali per la Struttura di competenza (<i>fase II – Preparazione</i>) • Supporta il Crisis Manager nello svolgimento delle esercitazioni complessive a livello centrale (<i>fase II – Preparazione</i>) • Raccoglie i risultati sulle esercitazioni locali per la Struttura di competenza, sviluppa la relazione finale e la sottopone all'Incident Management Team (<i>fase II – Preparazione</i>) • Supporta la revisione del programma di gestione delle crisi attraverso lo svolgimento di attività di monitoraggio per la Struttura di competenza (<i>fase V – Revisione e miglioramento</i>) • Si occupa dell'aggiornamento delle Procedure Particolari (per specifici scenari) di Gestione delle Crisi per la Struttura di competenza (<i>fase V – Revisione e miglioramento</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Assicura il rilevamento degli eventi attraverso la raccolta di informazioni dai responsabili dei servizi / divisioni o dallo staff INFN (<i>fase III – Risposta</i>) • Valuta l'evento assegnando un livello di impatto e garantisce l'escalation all'Incident Management Team se l'evento è classificato con impatto moderato / significativo o anche al Crisis Manager se l'evento è classificato come Crisi (<i>fase III – Risposta</i>) <p><i>In caso di eventi classificati come trascurabili / minori:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccoglie le informazioni relative all'evento e assicura l'aggiornamento dell' "Event Log" (per gli eventi locali di competenza) e "SITREP" (<i>fase III – Risposta</i>) • Sviluppa e condivide le azioni da attuare per la gestione dell'evento con i sogetti competenti (<i>fase III – Risposta</i>) • Garantisce l'implementazione delle azioni di risposta all'evento (<i>fase III – Risposta</i>) • Verifica periodicamente lo stato della situazione (<i>fase III – Risposta</i>) <p><i>In caso di eventi classificati come moderati / significativi / crisi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Su richiesta dell'Incident Management Team attiva la War Room locale (<i>fase III – Risposta</i>) • Può partecipare alle riunioni all'interno della War Room centrale, se attivata (<i>fase III – Risposta</i>) • Raccoglie le informazioni relative all'evento e assicura l'aggiornamento dell' "Event Log" e "SITREP" (quest'ultimo solo nel caso di eventi moderati / significativi) (<i>fase III – Risposta</i>) • Supporta l'Incident Management Team nella definizione delle azioni da adottare per rispondere all'evento / agli eventi (<i>fase III – Risposta</i>) • Supporta l'Incident Management Team nell'assicurare l'implementazione delle azioni di risposta locali (<i>fase III – Risposta</i>) • Supporta il Comitato di Crisi nella definizione delle attività necessarie per il ritorno alla normalità (<i>fase IV – Recupero</i>) • Supporta il Comitato di Crisi nel garantire l'attuazione delle azioni di ripristino delle normali condizioni di operatività (<i>fase IV – Recupero</i>)

Matrice di valutazione del livello di impatto di un evento

STRUMENTO: MATRICE DI VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI IMPATTO DI UN EVENTO

Livello di impatto evento	Categorie di Impatto				
	Operativo	Legale	Reputazionale	Economico	
				Quantitativo	Qualitativo
Trascurabile (1)	Nessun impatto o conseguenze sull'efficienza delle strutture dell'INFN (laboratori, centri nazionali, sezioni ...)	Nessuna o osservazioni minori da parte di enti pubblici con ruolo di vigilanza, regolamentazione, ecc.	Nessuno o scarso impatto sulla reputazione a livello locale	Costi e/o mancati finanziamenti: $\leq 100 \text{ K€}$	Impatto economico che può essere assorbito attraverso la normale operatività
Minore (2)	Conseguenze limitate sull'efficienza / continuità di una struttura INFN non critica (es. Sezione Minore ...)	Una o più osservazioni significative da parte di enti pubblici con ruolo di vigilanza, regolamentazione, ecc. per le quali possono essere implementate azioni correttive	Minore impatto sulla reputazione a livello locale (ad esempio, il caso è segnalato in forum / blog con pubblico ridotto e/o scarsa credibilità)	Costi e/o mancati finanziamenti: $100 \text{ K€} < x \leq 500 \text{ K€}$	Impatto economico che può essere assorbito ma richiede un coinvolgimento del management per minimizzarlo
Moderato (3)	Conseguenze limitate sull'efficienza / continuità di una struttura INFN critica (ad es. impatti sull'operatività per un periodo limitato di tempo)	Impatto moderato in termini di sanzioni amministrative (sequestro di beni minori, ammende entro livelli stabiliti per l'impatto finanziario)	Impatto significativo sulla reputazione a livello locale (ad esempio il caso è riportato sulla stampa locale)	Costi e/o mancati finanziamenti: $500 \text{ K€} < x \leq 5 \text{ M€}$	Impatto economico per la cui gestione è richiesto il coinvolgimento di dirigenti nazionali (Giunta Esecutiva / Consiglio Direttivo)
Significativo (4)	Conseguenze importanti sull'efficienza / continuità di parte di una struttura INFN critica (ad es. impatti per un lungo periodo di tempo ma su alcuni esperimenti del laboratorio)	Impatto significativo in termini di sanzioni amministrative (sospensione temporanea delle operazioni, sequestro di attività critiche, ammende entro livelli stabiliti per l'impatto finanziario)	Impatto significativo sulla reputazione a livello nazionale (ad esempio il caso è riportato dalla stampa nazionale)	Costi e/o mancati finanziamenti: $5 \text{ M€} < x \leq 25 \text{ M€}$	Impatto economico che richiede una revisione limitata della strategia dell'Istituto
Crisi (5)	Conseguenze gravi sull'efficienza / continuità di una struttura INFN critica o situazioni importanti che coinvolgono più di una struttura INFN critica (ad es. chiusura per un lungo periodo di tempo di un laboratorio)	Impatto catastrofico in termini di sanzioni amministrative e/o penali (sospensione a lungo termine delle operazioni, confisca di asset critici, ammende entro livelli stabiliti per l'impatto finanziario)	Impatto significativo sulla reputazione anche a livello internazionale (ad esempio il caso è riportato dalla stampa internazionale)	Costi e/o mancati finanziamenti: $> 25 \text{ M€}$	Impatto economico che richiede una revisione significativa della strategia dell'Istituto

Il livello di impatto dell'evento è pari al massimo tra i livelli di impatto per ciascuna delle categorie indicate (i.e. valutazione peggiore tra quelle effettuate lungo le varie dimensioni di impatto)

N.B. Gli impatti presi in considerazione nella presente matrice e nel processo di crisis management devono essere sia effettivi che potenziali

SOGGETTI ATTIVATI NEL CORSO DEL PROCESSO DI ESCALATION IN FUNZIONE DEL LIVELLO DI IMPATTO DELL'EVENTO

La valutazione dell'impatto di un evento guiderà l'individuazione degli attori da coinvolgere nella scala gerarchica della struttura di crisi dell'INFN. La seguente tabella esplicita gli attori da coinvolgere in funzione del livello d'impatto.

Impatto VS Soggetti Attivati

Livello di Impatto Evento	Incident Coordinator	Incident Management Team	Crisis Manager	Crisis Communication Office	Comitato di Crisi	Consiglio Direttivo / Giunta Esecutiva
<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 2px;">Trascurabile</div> <div style="background-color: #ffff00; color: black; padding: 2px;">Minore</div>	✓ <small>(Deputato alla gestione evento)</small>	✗	✗	✗	✗	✗
<div style="background-color: #ffff00; color: black; padding: 2px;">Moderato</div> <div style="background-color: #ff8c00; color: black; padding: 2px;">Significativo</div>	✓	✓ <small>(Deputato alla gestione evento)</small>	✓	✓	✗	✗
Crisi	✓	✓	✓	✓	✓ <small>(Deputato alla gestione evento)</small>	✓

STRUMENTI/TEMPLATE A SUPPORTO DEL PROCESSO DI GESTIONI INCIDENTI / ISSUE / CRISI

Strumenti / Template	Descrizione	Responsabile della compilazione / mantenimento		
		Trascurabile Minore	Moderato Significativo	Crisi
Event Log	<ul style="list-style-type: none"> Il template mira a tenere traccia di tutti gli eventi che arrecano o possono arrecare un danno all'organizzazione, del relativo impatto stimato, nonché dei soggetti INFN che ne hanno effettuato la registrazione dell'evento Il documento va aggiornato tempestivamente 	Incident Coordinator (resp. primario) Qualsiasi altro soggetto (resp. secondario)	Incident Coordinator (resp. primario) Qualsiasi membro dello Staff INFN (resp. secondario)	Crisis Manager (resp. primario) Qualsiasi membro dello Staff INFN (resp. secondario)
Situational Report (SITREP)	<ul style="list-style-type: none"> Il template mira a descrivere in modo sintetico la situazione complessiva relativa all'evento, le azioni implementate, lo status di implementazione delle azioni in corso nonché i punti aperti / decisioni prese Il documento va aggiornato periodicamente 	Incident Coordinator	Incident Coordinator	Crisis Manager
Crisis PMO	Il template mira a supportare il Crisis Manager nel tenere traccia delle decisioni prese e nel coordinare l'implementazione delle azioni di intervento . Nello specifico esso contiene: <ul style="list-style-type: none"> tutte le decisioni prese, comprensive di razionali a supporto e decision maker tutte le azioni di intervento da effettuare, i relativi owner, deadline nonché le possibili evoluzioni / problemi operativi emersi durante l'implementazione delle stesse. Il documento va aggiornato periodicamente	-	-	Crisis Manager

SITUATIONAL REPORT (SITREP)



INFN – Situational Report

Topic:
Laboratorio/ struttura coinvolta:
Data:

Nome dell'evento:
Fornire una breve descrizione della situazione

Il Report ha l'obiettivo di fornire una **sintetica descrizione della situazione complessiva** relativa all'evento critico. In particolare, all'interno del documento si registrano:

- le azioni implementate;
- aggiornamenti rilevanti e recenti in merito all'evento;
- lo status di implementazione delle azioni in corso;
- i punti aperti e le decisioni prese.

Il documento deve essere aggiornato periodicamente.

Sezioni all'interno del documento:

1. Situazione attuale (descrivere cosa è successo)

2. Valutazione d'Impatto (qual è l'impatto (effettivo o potenziale) per l'Istituto?)

Valutazione d'impatto		
Livello di impatto evento	Valutazione assegnata	Commenti / Razionali a supporto
Operativo		
Legale		
Reputazionale		
Finanziario		
Valutazione complessiva		

3. Azioni completate (indicare cosa è stato fatto / azioni portate a termine)

Azioni completate			
Azione	Owner	Data di chiusura	
•			
•			
•			

4. Aggiornamenti rilevanti e recenti in merito all'evento

Aggiornamenti recenti		
Data	Descrizione	Note

5. Azioni da completare

Azioni da completare			
Azione	Owner	Data Data	Problema ricorrente / Note
•			
•			

6. Punti Aperti & Decisioni

Punti Aperti	Decisioni chiave / strategiche

Conclusioni

La gestione delle crisi è importante e l'INFN si è dotata di una struttura di gestione delle crisi.

Come abbiamo visto è stata proposta una struttura ideata da professionisti.

È uno strumento utile che può aiutare i Direttori delle Strutture nelle situazioni di emergenza.

Ritengo che l'impegno richiesto, in aggiunta alle normali incombenze, sia ben compensato dal fatto di avere una risposta ponderata ed organizzata alle (eventuali) crisi.

Backup

Incident Management Team: ruolo

MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE DELLE CRISI DELL'INFN – DETTAGLIO DEI RUOLI (5/7)



Attore	Responsabilità in situazioni di normale operatività	Responsabilità in caso di crisi
<p>Incident Management Team</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rivede e approva l'analisi dei rischi fornita dall'Incident Coordinator per la Struttura di competenza (fase I – Previsione) • Rivede le Procedure Particolari (per specifici scenari) di gestione delle crisi, per la Struttura di competenza, redatte dall'Incident Coordinator (fase II – Preparazione) • Rivede il Piano delle Esercitazioni Locali (modalità di effettuazione, definizione di tipologie, scenari e modalità periodiche...) per la Struttura di competenza (fase II – Preparazione) • Rivede il Piano di Formazione e le Attività di Sensibilizzazione Locali per la Struttura di competenza (fase II – Preparazione) • Rivede la relazione finale sulle esercitazioni locali per la Struttura di competenza inviata dall'Incident Coordinator e invia i risultati al Crisis Manager (fase II – Preparazione) • Analizza e riesamina le proposte di miglioramento e le riporta al Crisis Manager e al Comitato di Crisi, per la Struttura di competenza (fase V – Revisione e miglioramento) • Rivede l'aggiornamento delle Procedure Particolari (per specifici scenari) di Gestione delle Crisi per la struttura di competenza (fase V – Revisione e miglioramento) 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisisce informazioni chiave sull'evento (fase III – Risposta) • Delibera specifiche spese legate all'evento nel rispetto delle normative e regolamenti interni in materia (fase III – Risposta) • Convoca, per il tramite di chi presiede l'Incident Management Team, altri soggetti a partecipare al fine di ottenere supporto sulle tematiche di competenza (fase III – Risposta) • Assicura l'implementazione delle azioni di risposta locali (fase III – Risposta) • Monitora i progressi della situazione e informa periodicamente il Crisis Manager (fase III – Risposta) <p><i>In caso di eventi classificati come moderati / significativi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizza l'evento segnalato ed eventualmente aggiorna la valutazione di impatto (fase III – Risposta) • Informa il Crisis Manager e Corporate Communication Office (CCO) dell'evento (fase III – Risposta) • Definisce le azioni da adottare in merito alla gestione dell'evento (fase III – Risposta) <p><i>In caso di eventi classificati come crisi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Può richiedere all'Incident Coordinator di attivare, in base alle necessità, la War Room locale (fase III – Risposta) • Può partecipare alle riunioni all'interno della War Room centrale, se attivata (fase III – Risposta) • Supporta il Crisis Manager / Comitato di crisi nella definizione del Crisis Action Plan / azioni da attuare per rispondere all'evento / agli eventi relativi alla crisi (fase III – Risposta) • Raccoglie le esigenze / difficoltà del personale nella situazione di crisi e la condivide con il CCO / Unità di Crisi (fase III – Risposta) • Supporta il CCO centrale nella definizione delle azioni di Comunicazione Interna / esterna da effettuarsi (fase III – Risposta) <p>N.B. Le deliberazioni dell'Incident Management Team sono prese con la maggioranza dei presenti, in caso di parità di voti prevale il voto di chi presiede l'IMT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporta il Comitato di Crisi nella definizione delle attività necessarie per il ritorno alla normalità (fase IV – Recupero) • Supporta il Comitato di Crisi nel garantire l'attuazione delle azioni di ripristino delle normali condizioni di operatività (fase IV – Recupero)

Un po' di storia

- la storia inizia con una presentazione di Saban al Direttivo il 08-03-2017
- viene poi finalizzata una commessa alla DELOITTE con la delibera della GE n.11857 del 14-11-2018

(«servizio volto alla creazione di una struttura di gestione delle crisi all'interno dell'INFN»)

- interviste ai Direttori per individuare le criticità presenti nelle Strutture nel 2019
- presentazione del documento «Procedura generale di crisis management» nel Settembre 2019
- presentazione di un documento riassuntivo (sul *Risk assessment*) alla Giunta a Giugno 2020
- presentazione del documento «Procedure particolari di gestione della crisi» a Settembre 2020
- progetto sospeso il 20 Ottobre 2020
- ripreso e completato nel 2022