

SOSTITUISCE IL DOCUMENTO : REVISIONE 4

MODIFICHE : **Revisione in funzione del rinnovo periodico della
Certificazione ISO**

**Redazione RGQ
FEDERICA MUCIACCIA**

Data: 15/03/2024

**Approvazione DG
ANGELO RIVA**

Data: 15/03/2024

INDICE DI RIFERIMENTO

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. DEFINIZIONI**
- 4. FLUSSO DELLE ATTIVITA'**
 - 4.1 Preparazione alle emergenze**
 - 4.2 Tipologia delle emergenze**
 - 4.3 Comitato di crisi**
 - 4.4 Autorità ed Amministrazioni**
- 5. NORME E RIFERIMENTI**

1. SCOPO

Scopo di questa procedura è definire le modalità di gestione delle emergenze, siano esse derivanti da criticità di qualità, di servizio, di natura ambientale, per la sicurezza e la salute, nonché per la sicurezza generale delle attività aziendali.

Business Continuity non deve essere qualcosa attuato al momento della catastrofe, ma si riferisce a quelle attività svolte quotidianamente per salvaguardare il servizio, la coerenza e la recuperabilità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

L'applicazione della procedura assicura la continuità operativa di tutte le attività fondamentali dell'organizzazione, anche in caso di emergenze e crisi.

3. DEFINIZIONI

Situazioni di emergenza

Le emergenze possono derivare da situazioni legate a:

- fenomeni naturali (es. terremoti ed esondazioni)
- accidentali (es. medici, infortuni, pandemie, inquinamenti del suolo, acqua ed aria, incendi)
- socio-politici (es. disordini, scioperi, manifestazioni, furti).

Situazione di crisi

In genere con "crisi" si intende un evento incontrollabile che sia possibile ma poco probabile che si verifichi.

4. FLUSSO DELLE ATTIVITA'

4.1 Preparazione alle emergenze

Evitare che un'emergenza si tramuti in una crisi completa è importante, così come lo sono le decisioni necessarie per il ripristino della normalità, dopo che si è verificata una crisi. Tali decisioni possono includere la revisione della presente procedura.

La gestione di un'emergenza o di una crisi comprende i seguenti momenti:

- prevenzione
- intervento
- ripristino delle attività
- revisione della procedura (quando necessario).

4.2 Tipologia delle emergenze

Qui di seguito vengono descritte le possibili situazioni e relative azioni previste per il ripristino di quelle attività che, pur avendo ridotte probabilità di accadimento, il loro impatto costituirebbe un problema nel garantire la continuità del prodotto/servizio al cliente.

- Assenza di personale, in numero abnorme e/o per lungo periodo, in particolare, per le funzioni aziendali ritenute "critiche" (es. per pandemia, dimissioni, ecc.);
- Danneggiamento della rete informatica, (es. hardware, software, ecc.) con conseguente perdita di dati (es. anagrafica clienti, corrispondenza e-mail, informazioni finanziarie, ecc.)
- Interruzione della fornitura elettrica
- Incendi, allagamenti
- Errori umani
- Disastri naturali
- Emergenza sanitaria
- Furto

4.2.1 ASSENZA DI PERSONALE, IN NUMERO ABNORME E/O PER LUNGO PERIODO

In caso di assenza del personale in numero elevato e/o per lunghi periodi (es. maternità, interventi chirurgici, malattia, pandemia, ferie, ecc.), al fine di garantire il servizio, si provvederà a:

- mettere a disposizione la modalità di lavoro in smart working
- assumere, anche temporaneamente, personale con specifica qualifica da affiancare per tempo alla funzione da coprire
- utilizzare personale proveniente da un'impresa esterna

Al suddetto personale verrà fornito il necessario addestramento, anche con l'ausilio delle procedure in essere, per il corretto svolgimento dell'attività.

4.2.3 DANNEGGIAMENTO DELLA RETE INFORMATICA

La Pharma Works è dotata di una rete di PC collegati ad un server.

Ciascun PC è protetto da virus e da messaggi SPAM. Ciascun PC è inoltre protetto verso un uso da personale non autorizzato mediante ID e PW.

Su ogni computer è previsto un back-up dei dati dal server in tempo reale.

4.2.4 INTERRUZIONE DELLA FORNITURA ELETTRICA

La Pharma Works non è dotata di un sistema di generazione autonoma che può essere utilizzato in caso di un'interruzione temporanea delle linee elettriche per il tempo necessario al ripristino della linea stessa.

Tuttavia per i PC ed il server sono presenti dei gruppi di continuità che permettono di non perdere in alcun modo i dati salvati.

E' possibile il dirottamento delle telefonate su apparecchi mobili, così come l'uso di PC portatili. L'attività di contabilità viene svolta in altra sede, mentre la Direzione valuterà la possibilità di un appoggio temporaneo presso l'unità esterna di deposito o altre sedi dove sia possibile continuare le attività.

4.2.5 INCENDI, ALLAGAMENTI

Il rischio di tale inconveniente è tenuto sotto controllo mediante le attrezzature di cui è dotata l'azienda: negli uffici sono presenti estintori, mentre nel magazzino esterno estintori e manichette.

La Pharma Works ha un contratto di manutenzione con una ditta esterna per la verifica periodica dell'impianto e il personale viene opportunamente addestrato sull'uso delle attrezzature.

Sono presenti dei cartelli per la segnalazione delle vie di fuga anche in condizioni di visibilità non ottimali e tutto il personale è a conoscenza di come deve comportarsi in caso si verificano queste evenienze.

L'allagamento è considerato, nonostante la zona geografica in cui è situata l'azienda, unicamente in quanto gli uffici sono posizionati al di sotto del manto stradale .

Nel caso di un allagamento interno (es.: tubo dell'acqua che si rompe, rubinetto lasciato aperto) il danno sarebbe ridotto in quanto la documentazione è immagazzinata in armadi rialzati da terra.

Il magazzino esterno non è dotato di impianto idrico e, in caso di allagamento, tutti i macchinari sono rialzati da terra (es. posizionati su bancali).

4.2.6 ERRORI UMANI

Gli errori umani che potrebbero causare inconvenienti sono gestiti attraverso l'uso di Procedure, la formazione periodica e la gestione delle azioni correttive e preventive (CAPA).

4.2.7 DISASTRI NATURALI

Per quanto riguarda il verificarsi di disastri naturali, si fa presente che la Pharma Works è situata nella pianura padana, territorio di tipo alluvionale con bassa attività sismica, non soggetto a trombe d'aria e a tasso di caduta fulmini normale.

Inoltre, il sistema di fiumi e di canali è sotto controllo e si avvale dei bacini idrici del sistema dei laghi lombardi che permette di regolare il deflusso delle acque in modo pianificato.

L'azienda non è posta in vicinanza di fiumi che possano creare problemi; è pertanto praticamente quasi nullo il pericolo di alluvioni, esondazione di fiumi e conseguente non raggiungibilità della sede.

Il piano di emergenza interno si attiene alle disposizioni del D.L.vo 81/2008 e successive modifiche e il personale è addestrato per gestire queste emergenze.

4.2.8 FURTO

Il rischio di tale evenienza è di media probabilità, per questo motivo la Pharma Works si è dotata di molteplici sistemi di protezione.

In sede (uffici) è presente un sistema di allarme antiintrusione con telecamere e sbarre a tutte le finestre. Sono inoltre posizionati dei sensori sulle porte d'ingresso.

Nel magazzino esterno, dove sono depositati macchinari/apparecchiature anche di notevole valore, sono presenti sbarre alle finestre dei bagni, sensori di movimento su tutto il perimetro interno, negli uffici e nei bagni, sensori di movimento su tutto il perimetro esterno.

E' inoltre presente un sistema di videosorveglianza (4 telecamere collegate 24 h su 24 ai cellulari e alla Centrale Operativa con possibilità di registrare per un periodo di 48h) e sono previste 2 ispezioni per notte da parte della vigilanza.

Il magazzino è altresì dotato di sensori sull'apertura del cancello con relativo allarme.

Nel caso in cui nel magazzino debbano essere stoccati più pallets con materiali di grande valore, questi vengono dislocati separatamente all'interno del magazzino in posti difficilmente accessibili.

La Pharma Works recentemente ha aumentato la polizza assicurativa sui materiali stoccati all'interno del magazzino stesso.

4.3 COMITATO DI CRISI

Il Comitato di crisi è costituito dalle seguenti funzioni:

- Responsabile Sicurezza
- Direttore Generale
- Logistic Manager

che, in caso di accadimento di uno dei suddetti fattori, daranno le necessarie istruzioni.

Nominativo	Recapiti	E-Mail
Ing. Andrea Negro	389-3449087	andrea.negro@tin.it
Sig. Riva Angelo	348-8287184	riva@pharmaworks.it
Sig. Riva Stefano	340-8872942	deposito@pharmaworks.it

4.4 AUTORITA' ED AMMINISTRAZIONI

In caso di necessità potranno essere contattate le autorità ed amministrazioni competenti facendo riferimento alla seguente tabella:

Organizzazione	Indirizzo	Telefono
Vigili del fuoco		112
Pronto soccorso/Ambulanza		112
Centro antiveleni	Ospedale Niguarda (Mi)	02/66101029
Carabinieri		112

5. **NORME E RIFERIMENTI**

- Decreto Legislativo 81/2008 (Testo Unico sulla Sicurezza) e relativi aggiornamenti
- Decreto Legislativo 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali
- SOP 14.01 "Prodotto non conforme – Azioni Correttive e Preventive"