Corindus Service S.R.L.

ANALISI RISCHI
E
BUSINESS CONTINUITY
PLAN

La Direzione

Giovanni Carlo Luciano

CORINDUS SERVICE s.r.l.

Corindus Service SRL

SOMMARIO

1) BUSINESS RISK ANALYSIS.....3

2) BUSINESS CONTINUITY PLAN (BCP) 5

1) BUSINESS RISK ANALYSIS

EVENTO: si intende qualsiasi episodio che possa generare uno scenario

Nell'analisi effettuata sono state analizzate le seguenti tipologie di eventi:

- Relativi al contesto
- Relativi agli strumenti /mezzi e attrezzature
- Relativi ai comportamenti degli operatori

Più nel dettaglio l'analisi dei rischi ha preso in esame i seguenti **eventi**:

Allagamenti
Epidemie
Black out elettrico
Incendi
Esplosioni
Nubi tossiche/ rilasci
Alluvioni/ esondazioni
Frane
Nubifragi
Neve
Terremoti
Trombe d'aria, tornado, uragani
Cedimento strutturale
Caduta d'aerei
Scioperi
Attentati
Incidenti stradali/ ferroviari
Azione di virus informatici o programmi suscettibili di recare danno
Mancanza di connettività: telefonia/provider
Disattenzione o incuria operatori
Comportamenti sleali o fraudolenti degli operatori
Errore materiale operatori
Sottrazione di strumenti operativi
Accessi non autorizzati

Particolare attenzione è stata posta sulla natura dell'evento e sulle sue conseguenze relativamente all'interruzione dell'attività.
Per ogni evento individuato è stata valutata:

- PROBABILITA' DI ACCADIMENTO - P
- IMPATTO - I

Viene quindi calcolato il **RISCHIO PESATO**:

R = P x I

(In allegato il dettaglio dell'analisi dei rischi effettuata)

Il calcolo del **RISCHIO** è stato effettuato tenendo conto:

- Dell'**impatto** che l'interruzione dell'attività ha sul business dell'organizzazione che è la somma del "danno" intermini di produttività, redditività, perdita di fetta di mercato, perdita di immagine e impatti legali.
- Della previsioni di interruzioni (**probabilità di accadimento**) su una scala temporale.

Sono stati analizzati i singoli SERVIZI effettuati presso le sedi del Cliente e le attività di pianificazione e controllo fatte nella sede Centrale (Corindus Service s.r.l.):

- Servizi di pulizia civili e industriali
- Servizi di pulizia camere bianche
- Servizi di posta e reception

- Uffici (sede Corindus Service Srl)

Negli uffici di Coridus presso la sede centrale viene svolta un'attività di controllo sui servizi, l'attività amministrativa e la gestione del sistema qualità aziendale.
Gli assets presenti in ufficio, necessari per avere un risultato di valutazione del rischio accettabile sono:

- 2 reti esterne
- Antivirus
- Server
- Gruppo di continuità
- Cancello e telecamere per ingresso

E' stato individuato come livello di rischio accettabile – soglia R* = 16

Dall'analisi dei rischi sono stati individuati gli **eventi critici** per la continuità del business:

EVENTO	sede/servizio	R*
1. Errore materiale operatori	tutte	20
3. Scioperi	cliente tutti i servizi	20
4. Epidemie	cliente tutti i servizi	20
5.Malfunzionamento, indisponibilità o degrado delle attrezzature	Cliente servizio pulizia	20

2) BUSINESS CONTINUITY PLAN (BCP)

La sequenza dei passi principali del BCP:

Valutazione del disastro e attivazione del BCP
Ripristino dell'ambiente lavorativo (persone, attrezzature, comunicazioni)
Ripristino delle funzionalità principali
Ripristino dei dati (NA)
Ripristino di tutte le funzionalità restanti

AZIONI PER RIDURRE RISCHIO

Con l'obiettivo di ridurre il Rischio e ripristinare il servizio sono state messe in atto le seguenti AZIONI:

1) ERRORE DEGLI OPERATORI

Al fine di ridurre al minimo gli errori degli operatori sono state emesse e diffuse con sessioni formative le seguenti procedure e istruzioni operative:

- POI 7.02 – Erogazione dei servizi
- POI 7.03 – Gestione Commessa
- Istruzioni Operative (vedi elenco istruzioni operative di seguito allegato)
- Malfunzionamento attrezzature (Documento Sistema Qualità – manutenzioni attrezzature)

Le procedure così come il documento del Sistema Qualità e le istruzioni individuano responsabilità, modalità e punti di controllo mantenendo così il processo sotto-controllo e riducendo gli errori degli operatori.

2) SCIOPERI

- Per ridurre la difficoltà di raggiungere il sito cliente, nel caso di sciopero, il 90% degli operatori è volutamente residente in zona.
- Per ovviare alla mancanza di personale, nel caso di numerosità di partecipanti allo sciopero, vengono gestiti gli avvicendamenti tra operatori ugualmente qualificati e competenti.

3) EPIDEMIE

La numerosità di personale disponibile, unitamente alla presenza di eventuali responsabili/coordinatori stabili presso il sito, consente di ripristinare con velocità eventuali assenze.

4) MALFUNZIONAMENTO – INDISPONIBILITA' E DEGRADO ATTREZZATURE

Servizio pulizie:

L'organizzazione ha individuato procedure operative e istruzioni per la gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature in uso.

Il coordinatore del servizio di Corindus e i singoli resp di turno sono dotati di cellulari aziendali per comunicare in tempo reale con la sede centrale per qualsiasi necessità.
In totale sono disponibili 7 cellulari aziendali e un computer per le comunicazioni.

Con le **azioni** messe in atto il **RISCHIO** individuato si può **rivalutare:**

EVENTO	R*
1. Errore materiale operatori	10
2. Incidenti stradali/ ferroviari (sulla sede impatto minore)	16
3. Scioperi (sulla sede impatto minore)	16
4. Epidemie	16
5.Malfunzionamento, indisponibilità o degrado delle attrezzature	16

TEMPO DI RIPRISTINO

In base ai risultati dell'analisi, è stato definito, in caso di disastro, il **tempo di ripristino** del servizio:

- ✓ mancanza di personale : 4 h
- ✓ rottura di un macchinario : 8 h

3) ESTRATTO INAIL ED. 2011 – IL RISCHIO BIOLOGICO NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

ATTIVITÀ DI PULIZIE NEL TERZIARIO

L'ATTIVITÀ

L'attività delle imprese di pulizia può essere suddivisa in base alle aree di intervento:

- pulizie in ambienti di ufficio
- pulizie in ambienti aperti al pubblico (negozi, supermercati, servizi)

I luoghi pubblici (centri commerciali, cinema, ecc.) o gli uffici aperti al pubblico necessitano di una pulizia particolarmente efficace in quanto frequentati da molte persone e quindi più soggetti alla diffusione di virus e batteri.

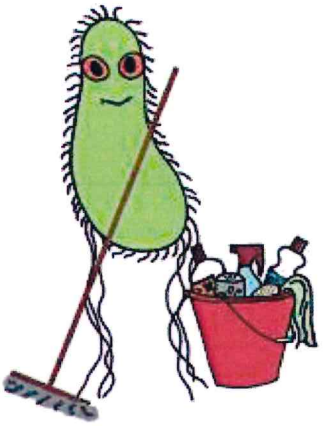
SPAZZATURA DI PAVIMENTI

SPOLVERATURA A SECCO O AD UMIDO

RITIRO RIFIUTI

LAVAGGIO MANUALE PAVIMENTI

LAVAGGIO PAVIMENTI CON MACCHINE LAVASCIUGA



FONTI DI PERICOLO BIOLOGICO

Il pericolo è rappresentato essenzialmente dai microrganismi che proliferano nei rifiuti o che contaminano le superfici dei servizi igienici.

PUNTI CRITICI

- Manipolazione di rifiuti (contatto accidentale con oggetti taglienti attraverso tagli, punture o abrasioni, inalazione di bioaerosol contaminato).
- Pulizia servizi igienici (contatto accidentale con fluidi biologici)
- Spolveratura (inalazione di polveri contenenti allergeni e microrganismi)

VIE DI ESPOSIZIONE

- Contatto accidentale delle mucose di occhi, naso e bocca con fluidi biologici o superfici di lavoro contaminate
- Ingestione accidentale attraverso il contatto di mani sporche con la mucosa orale, oculare e nasale
- Inalazione di bioaerosol e polveri contaminate
- Via parenterale, attraverso l'inoculo di agenti biologici per punture accidentali, abrasioni, traumi e ferite con oggetti taglienti

EFFETTI SULLA SALUTE

Infezioni: si può essere potenzialmente esposti ad infezioni causate da microrganismi presenti nei rifiuti o su superfici contaminate (soprattutto dei servizi igienici)
Allergie: le più comuni sono quelle agli acari della polvere e ai peli di animali domestici (soprattutto il gatto)

PREVENZIONE E PROTEZIONE

- Prioritaria è un'azione di informazione e formazione coordinata dall'azienda ove si effettuano le pulizie
- Vaccinazione, in particolare contro il tetano
- Utilizzo di DPI (guanti monouso, guanti resistenti per le pulizie, mascherine) e di indumenti protettivi
- Corrette procedure per la manipolazione dei rifiuti
- Accortezza e massima attenzione nei confronti di oggetti taglienti ed appuntiti, ad esempio oggetti metallici e di vetro rotti
- Informazione e formazione dei lavoratori sulle specifiche procedure di lavoro, con particolare riguardo al lavaggio antisettico delle mani e delle braccia
- Prove allergometriche o allergologiche preventive

MONITORAGGIO AMBIENTALE

PRINCIPALI PARAMETRI BIOLOGICI DA RICERCARE	- Carica batterica psicrofilamesofila - Carica fungina, con ricerca dei generi o delle specie potenzialmente allergeniche o tossigeniche - Allergeni *indoor* della polvere
ASPETTI CORRELATI DA VALUTARE	- Procedure di lavoro - Igiene e salubrità dei luoghi di lavoro e delle attrezzature
MATRICI/SUBSTRATI AMBIENTALI	Aria, superfici, polveri sedimentate

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E BIBLIOGRAFICI

- D.Lgs. n. 81/08 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e s.m.i.
- INAIL - Consulenza Tecnica Accertamento Rischi e Prevenzione. *Linee guida. Il monitoraggio microbiologico negli ambienti di lavoro. Campionamento e analisi*, Ed. INAIL, 2010 (www.inail.it)
- INAIL - Consulenza Tecnica Accertamento Rischi e Prevenzione. *Linee guida. Allergeni indoor nella polvere degli uffici*, Ed. 2003 (www.inail.it)
- EBLA - ex ISPESL. *I profili di rischio nei comparti produttivi dell'artigianato, delle piccole e medie industrie e pubblici esercizi. Comparto: imprese di pulizia*. Ed. ISPESL 2004
- Ex ISPESL. *Manuale per le imprese di pulizia. Documento per l'istruttore in ottemperanza al D.Lgs. n. 626/94*

4) ALLEGATI: INTEGRAZIONE DVR BIOLOGICO COVID - 19