

Torino, 11/09/2025

Al Presidente del
Consiglio regionale del Piemonte
 Davide NICCO

Al Consigliere regionale del Piemonte
 Giulia MARRO

Gruppo consiliare
 Alleanza Verdi Sinistra - Sinistra
Italiana Europa Verde Possibile Reti
Civiche

RISPOSTA ALL'INTERROGAZIONE ORDINARIA A RISPOSTA SCRITTA N. 515

In merito all'interrogazione in oggetto si forniscono elementi di risposta ai quesiti formulati dall'Interrogante.

Lunedì 7 luglio, attraverso i sistemi di monitoraggio della Service Control Room del CSI Piemonte, si è avuta evidenza di un importante disservizio di alcune componenti di infrastruttura di rete deputate alle connessioni tra gli storage e gli ambienti applicativi che ha causato una graduale e crescente indisponibilità dei servizi.

In base a quanto comunicato dal Consorzio, si evidenzia che le prime segnalazioni di alert sui sistemi di monitoraggio della Control Room e notifiche automatiche verso le caselle di posta degli amministratori di sistema sono state registrate, alle ore 10.25. Attivate prontamente le procedure standard di analisi e ripristino dei sistemi, dall'analisi dei sistemi di sicurezza si sono escluse sin da subito cause attribuibili ad attacchi informatici.

Si è quindi indirizzata l'analisi sulle componenti di accesso agli storage, individuando un malfunzionamento degli apparati centrali che gestiscono la connessione dati tra gli storage e i diversi server del Datacenter.

Tali apparati, ridondati e di norma in continua sincronizzazione tra di loro, hanno subito una situazione di stallo che di fatto li ha resi non funzionanti, impedendo il raggiungimento degli storage da parte dei server.

Il malfunzionamento di tali componenti dell'infrastruttura è stato quindi risolto con un specifico e complesso intervento sugli apparati coinvolti alle ore 12.15, il che ha permesso di dare avvio alla progressiva riattivazione dei servizi. Si precisa che sono stati oggetto di disservizio i sistemi ospitati sui soli sistemi Enterprise di CSI (i servizi su cloud Nivola non hanno subito disservizi).

Gli enti sul territorio piemontese impattati, oltre a Regione Piemonte, sono stati:

- Città di Torino
- Città Metropolitana di Torino
- Agenzie Regionali (ARPA, ARPEA, APL, Finpiemonte, SCR, IRES)
- ASR
- Enti locali (Vercelli, Alessandria, Borgomanero, prov. CN, Galliate, Prov. VCO, Tortona, Fossano, Rivalta, Leini, Piossasco, Collegno, Rivoli, Nichelino, Fondazione CRT, Grugliasco, AIPO Agenzia Interregionale per il fiume Po, Autorità Rifiuti Piemonte, Pinerolo, Biella, Asti, prov Asti, GTT).

Nello specifico per l'ambito regionale i principali servizi oggetto di disservizio sono stati (ci citano a titolo esemplificativo i servizi maggiormente impattanti):

- servizi in ambito salute - ASR relativamente ai prodotti di responsabilità regionale: anagrafiche sanitarie, servizi on line al cittadino (scelta revoca medico, FSE, ..), ricetta elettronica, registri malattie rare, sistema regionale vaccinazioni etc..
- servizi di gestione/erogazione bandi (in ambito agricoltura, formazione professionale lavoro e industria, etc..)
- servizi in ambito welfare
- servizi a supporto della pianificazione e monitoraggio del trasporto pubblico locale
- servizi di supporto in ambito energetico
- servizi di consultazione dei beni culturali e territoriali
- servizi a supporto della fiscalità e tassa auto
- servizi di gestione dei processi interni (contabilità, protocollo e atti amministrativi, posta elettronica, etc..)

Tali servizi sono stati in ogni caso riattivati nel pieno rispetto dei livelli previsti da ACN, ai sensi del Regolamento unico per le infrastrutture e i servizi cloud per la PA, adottato da ACN con Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024.

Ricostruito quanto sopra, deve ulteriormente evidenziarsi che sui tempi di ripristino totale hanno inciso in modo considerevole i controlli di consistenza ed integrità dei dati, sia a livello dei file system che di basi di dati. Si è reso infatti necessario effettuare controlli capillari su tutto il perimetro dei servizi, allo scopo di garantire la prosecuzione delle attività a sistemi attivati, senza

alcun impatto sui dati presenti a sistema. Proprio con riferimento ai dati è possibile confermare che il malfunzionamento in oggetto non ha prodotto perdite, né modifica di dati, né loro accesso e/o estrazione non autorizzata, ovvero non ha avuto alcun impatto sull'integrità e sulla riservatezza dei dati gestiti, obiettivo fondamentale da salvaguardare, prima di tutto a tutela dell'Ente, anche sotto il profilo della tutela dei dati personali coinvolti (art. 4, c.1, n.12, del GDPR).

Regione Piemonte ha poi chiesto ulteriori chiarimenti, in primis di fornire un elenco di possibili misure volte ad approfondire l'analisi delle condizioni che hanno portato alla condizione di stallo ed a ridurre il rischio che tale problema possa verificarsi in un prossimo futuro. Ha evidenziato inoltre come risultato indispensabile, nella fase dell'emergenza, attuare un sistema più efficace di informazione e comunicazione per la gestione del disservizio e il coinvolgimento delle strutture regionali coinvolte, nonché eventualmente anche degli altri enti consorziati. Al di là, infatti, degli aspetti meramente tecnici, ciò che è risultato migliorabile è il sistema di scambio delle informazioni.

A seguito di tali richieste di chiarimento, nel confermare in primis l'impegno per un miglioramento delle azioni di comunicazione in caso di emergenza, il Consorzio ha precisato che oltre ai già presenti sistemi di monitoraggio dell'hardware degli apparati, ha già allestito un sistema di monitoraggio fisico specifico per il funzionamento delle componenti interessate dal malfunzionamento, indipendente dallo storage e dalla rete di servizio del Datacenter e collegato anche ai sistemi di controllo remotizzati sul cloud del produttore, allo scopo di avere tempestivamente evidenza di situazioni analoghe (peraltro mai riscontrate fino ad ora). Inoltre, al fine di approfondire l'analisi delle condizioni che hanno portato alla situazione di stallo ed a ridurre il rischio che tale problema possa verificarsi in un prossimo futuro, è prevista una ridefinizione della complessiva architettura degli ambienti di monitoraggio e dei servizi di supporto al funzionamento delle componenti applicative (active directory, ldap, proxy). L'obiettivo è una netta separazione anche della rete degli storage, circoscrivendo il più possibile l'utilizzo degli apparati SAN attuali alle necessità applicative e creando una netta e più completa compartimentazione tra infrastrutture di monitoraggio/supporto e infrastrutture per servizi applicativi.

In prospettiva tale evoluzione potrebbe interessare anche la progettazione di un'architettura storage e di SAN parallela e separata da quella dei sistemi cloud in modo da mitigare l'impatto di eventuali problematiche sul comparto storage.

In aggiunta, anche il piano di migrazione in cloud di imminente avvio potrà generare maggiore resilienza dei sistemi e - pur non potendo annullare gli effetti di un fault come quello accaduto - consentirà un ripristino dei sistemi più veloce.

Si precisa, infine, che non sono pervenute richieste danni o azioni legali nei confronti del CSI Piemonte da parte degli enti sopra menzionati e/o di terzi a qualsiasi titolo coinvolti. Si segnala



in ogni caso che il Consorzio ha provveduto a richiedere tramite il proprio broker di riferimento l'apertura in via cautelativa di un sinistro sulle polizze di riferimento in relazione all'incident avvenuto.

Per la Giunta regionale
l'Assessore

Matteo MARNATI