

Poste e disservizi, la palla passa a IBM

<http://it.paperblog.com/Creato> il 08 giugno 2011 da Db

Come qualcuno avrà notato personalmente, o appreso dalla stampa, dall'inizio di giugno gli sportelli di Poste Italiane funzionano a singhiozzo per problemi tecnici. **La causa ufficiale del problema è stata data ieri da Massimo Sarmi**, che a I bastioni di Orione di Daniele Lepido ha spiegato:

“Non si è trattato tanto di un problema di aggiornamento del software, come si pensava ieri o comunque non solo, quanto di un guasto al sistema operativo del mainframe, il Vtam (Virtual telecommunications access method), che gestisce tutte le 60mila postazioni della rete di Poste”

Poste Italiane, però, non intende mantenere il ruolo di capro espiatorio finora assegnatole dagli utenti:

“Il danno arrecato ai consumatori è oggettivo – dice Sarmi – e sicuramente i danni li chiederemo a Ibm anche se in queste ore stiamo veramente lavorando gomito a gomito con i loro tecnici venuti dagli Stati Uniti. Le dico solo che ho passato la notte a parlare con Erich Clementi, senior vicepresidente del gruppo per i servizi tecnologici, che ha messo in campo competenze e risorse a livello internazionale. Ora la nostra urgenza è far ritornare il sistema al top nel minor tempo possibile”.

IBM è a capo del raggruppamento temporaneo di imprese (di cui fanno parte anche HP e Gepin) che ha vinto la gara europea per l'introduzione del nuovo SDP (Service delivery platform) che – come è auspicabile in ogni operazione di questo tipo e riferisce anche MF/DowJones - “avrebbe infatti dovuto accelerare i tempi di esecuzione delle operazioni, permettendo agli operatori degli sportelli di svolgere tutte le principali funzioni da ogni terminale in tempo reale”. Da un investimento di oltre 33,7 milioni di euro sarebbe più che lecito attendersi qualche miglioramento.

Nel frattempo, Poste Italiane ha pubblicato un comunicato per scusarsi del disservizio e informare che domani – Giovedì 9 giugno – incontrerà i rappresentanti di tutte le Associazioni dei consumatori. In aggiunta alle varie azioni di richieste di risarcimento danni che le associazioni stanno promuovendo, segnalo la (forse più facilmente ottenibile) richiesta di proroga di termini disponibile sul blog del rompiscatole Carlo Rienzi, presidente del Codacons, a beneficio di coloro che non fossero riusciti a rispettare una scadenza di pagamento a causa dei disservizi.

DISSERVIZI

Caos Poste, l'azienda si difende: pronta a fare causa a Ibm

Oggi lento ripristino delle attività. Ma intanto l'azienda capitanata da Massimo Sarmi si attiva per una richiesta di risarcimento a carico di Ibm che insieme con Hp e l'italiana Gepin vinse a suo tempo la gara per aggiornare il software di 14mila uffici. Via libera del Senato alla nomina dei tre componenti dell'Agenzia di controllo del servizio postale. Interrogazione dell'Idv su megacommissa da 150 milioni a Big Blu

"Prima di essere ottimista voglio vedere i fatti. Aspettiamo". Così l'amministratore delegato di Poste Italiane, Massimo Sarmi, in un'intervista a La Repubblica, in merito al problema di software che ha rallentato le attività dell'azienda dal primo giugno, con file interminabili agli

sportelli. Poste sta valutando la possibilità di chiedere i danni a Ibm, che insieme ad Hp e all'italiana Gepin ha vinto la gara europea per aggiornare il software dei 14mila uffici postali sul territorio.

Un restyling che, come si legge dal bilancio di Poste, solo nel 2010 è costato all'azienda guidata da Sarmi oltre 33,7 milioni di euro in investimenti di software sviluppato all'interno del gruppo, precisa Milano Finanza.

Intanto, questa mattina il sistema informatico di Poste ha ripreso a funzionare regolarmente, anche se c'è ancora qualche rallentamento. Lo si apprende da fonti dell'azienda. Poste, spiegano le fonti, sta quindi erogando il servizio.

"Il primo giugno si è verificato un guasto nel sistema operativo del mainframe, il nostro elaboratore centrale - spiega Sarmi - È stato riparato, ma quando il 3 abbiamo riaperto gli uffici ci siamo accorti che il database che collega l'elaboratore agli uffici postali era stato "sporcato" e che le operazioni procedevano con lentezza".

L'ad della società assicura che "tutte le pensioni sono state distribuite e la quantità di operazioni effettuate è la stessa dei giorni precedenti il guasto - prosegue Sarmi - anche se i tempi richiesti sono più lunghi. Di più non potevamo fare".

"Noi delle Poste abbiamo fatto tutto il possibile - continua Sarmi - Di più non potevamo fare: è la macchina che va riparata, non il sistema che la gestisce. E le mani nella macchina può metterle solo chi l'ha costruita, ovvero l'Ibm. Qui ci ha messo a disposizione trenta cervelli, ma fra la California e il Canada altri 100 stanno lavorando per noi. La loro collaborazione è massima e la pressione che sto facendo con i vertici della società informatica enorme".

Sugli eventuali risarcimenti per la clientela, Sarmi spiega che "domani di apre un tavolo di conciliazione con le associazioni dei consumatori per individuare le modalità, ma valuteremo caso per caso. L'utente che ha aspettato ore per pagare una bolletta che scade fra 15 giorni si può sicuramente parlare di disagio, ma sul risarcimento del danno si può discutere".

Authority delle Poste, ok del Senato alle nomine

La Commissione Lavori pubblici del Senato ha dato parere favorevole alla nomina dei tre componenti dell'Agenzia nazionale per la regolamentazione postale. La competente commissione della Camera aveva già dato l'ok, quindi per l'insediamento del collegio mancano solo gli ultimi passaggi del Consiglio dei ministri e del Presidente della Repubblica, fino alla pubblicazione in Gazzetta Ufficiale. I tre componenti dell'Agenzia, le cui nomine arrivano proprio nei giorni dei pesanti disagi agli uffici postali per il guasto informatico, sono Carlo Deodato, Francesco Soro e Giovanni Bruno.

Romani, spero che non ci sia una class action

"Mi auguro di no". Questa la risposta del ministro dello Sviluppo, Paolo Romani, ad una domanda sul rischio di class action per i disservizi di questi giorni alle Poste a margine dell'assemblea dei presidenti delle camere di commercio. Dove ha parlato del prossimo varo di una Autorità di vigilanza.

"Le Poste - ha detto Romani - hanno riunito oggi il Cda per esaminare il problema. Mi auguro che il combinato disposto tra vigilanza del governo e verifica della nuova Autorità su quello che è accaduto porti almeno a dare delle spiegazioni ai cittadini italiani".

Quanto all'individuazione di eventuali colpe, "è stata fatta una analisi di tipo tecnologico. Mi sembra - aggiunge il ministro - che ci sono delle aziende che hanno fornito software e hardware. E su questo punto aspettiamo che le Poste forniscano una spiegazione".

Lannutti (Idv), Ibm megacommissa da 150 milioni

"Il blocco degli uffici postali è a dir poco scandaloso, è da giorni che i cittadini sono costretti a lunghe attese nei 14 mila sportelli in tilt per ritirare la pensione o usufruire di servizi gestiti in monopolio. Gli errori commessi sono talmente gravi che il risarcimento agli utenti è il minimo che Poste Italiane possa fare per rimediare a questi vergognosi disagi, il Governo si attivi al più presto garantendo anche la proroga delle scadenze fiscali". Lo afferma in un'interrogazione parlamentare al ministro dello Sviluppo Economico il capogruppo dell'Italia dei Valori in Commissione Finanze al Senato, Elio Lannutti.

Le Poste, prosegue, "spiegano che l'inconveniente è stato causato 'dal malfunzionamento del software nei sistemi centrali Ibm sui quali appoggiano le attività degli uffici postali'. Allora con quale criterio l'ad Massimo Sarmi ha gestito la gara di assegnazione dell'appalto per l'informatizzazione degli uffici postali? Un criterio ben strano se c'è stato un solo partecipante, appunto l'Ibm, che si sarebbe aggiudicata una megacommissa da 150 milioni di euro applicando peraltro alla sua offerta un 'gentile' ribasso del 4%. Il Governo deve garantire subito il risarcimento agli utenti, vittime di un'architettura di software voluta da Poste Italiane che da tempo procura grandi disservizi, e prorogare alcune scadenze fiscali, quali ad esempio l'Ici, per evitare - conclude Lannutti - che oltre al danno si aggiunga la beffa degli interessi moratori".

8 giugno 2011 di P.A.

DAILY WIRED NEWS TECH - 08 giugno 2011 di Alessandro Longo

Il caos alle Poste? Tutta colpa della nuvola

Dal sistema centrale, il problema si è diffuso a tutti i terminali. E addio ai pagamenti di bollettini o al ritiro delle pensioni. Ecco cosa sta succedendo

Tutta colpa dei software in cloud computing. Il problema che da mercoledì ha reso un'impresa titanica fare operazioni agli sportelli di Poste Italiane nasce infatti dal cuore del sistema centrale, ma poi si è propagato ai software dei singoli computer, all'interno di un'architettura centralizzata. È quanto spiega a Wired.it Giuseppe Pavone, responsabile dello sviluppo sistemi informativi di Poste.

" Alcune componenti software del sistema centrale di sportello Ibm-Hp, attraverso il quale vengono erogati i servizi agli Uffici Postali, hanno avuto comportamenti anomali. Li abbiamo risolti in un paio di ore, ma poi l'errore si è propagato ai software di sportello", dice Pavone. Ed è qui che è scoppiato il caos: i computer hanno avuto difficoltà a fornire i servizi richiesti dagli utenti. Con enormi rallentamenti di sistema, maschere che scomparivano, crash e riavvii dei pc.

Il tutto perché Poste utilizza un' architettura centralizzata, secondo lo schema del cloud computing, che ha certo molti vantaggi ma anche rischi, come si è visto. I software sui

terminali periferici non hanno una vita autonoma ma funzionano collegati via Internet al sistema centrale. Ecco perché l'errore si è propagato dal centro alla periferia.

" È una piattaforma che è in funzione da novembre. L'abbiamo scelta sia per ridurre i tempi di rilascio dei nuovi servizi sia per semplificare l'operatività ed incrementare la sicurezza delle operazioni di sportello", aggiunge Pavone. A vincere la gara europea per la fornitura del software è stato un raggruppamento temporaneo di impresa di cui Ibm è la Capogruppo e di cui fanno parte Hp e Gepin.

" Il servizio non è stato mai fermo - specifica Pavone -; ci sono stati rallentamenti e/o momentanee interruzioni localizzate". Sufficienti però per trasformare il problema software in un caso nazionale, dove sia l'Antitrust sia l'Agcom hanno accusato Poste di inefficienza.

Pian piano i tecnici di Poste, con quelli di Hp e Ibm, stanno lavorando per recuperare l'operatività dei servizi, " che ieri è stata al 70-80 per cento". I 60mila uffici postali hanno eseguito martedì, infatti, circa 7 milioni le operazioni postali e finanziarie eseguite oggi negli uffici postali. Nel dettaglio, sono state oltre 250mila le pensioni pagate, mentre sono state eseguite oltre 1 milione 700mila operazioni di pagamento di bollettini di conto corrente. Dal 1° giugno ad oggi gli uffici postali hanno pagato 2 milioni di pensioni.

" Nei prossimi giorni faremo analisi approfondite per capire meglio che cosa è successo", spiega Pavone.

Già, c'è anche questo aspetto: il sistema è così complesso che ancora, a distanza di una settimana dal fattaccio, Poste, Hp e Ibm non hanno scoperto del tutto la causa del problema, se non quanto raccontato a Wired.it.

Poste però è stata tempestiva nell'affrontarne le conseguenze.

Poste fuori uso per colpa dell'IT

<http://www.datamanager.it/> 08/06/2011 | a cura di Antonio Savarese

"Lo sviluppo, la sicurezza e la qualità della vita nei Paesi industrializzati dipendono sempre più dal funzionamento, continuo e coordinato, di un insieme di infrastrutture che, per la loro importanza, sono definite "infrastrutture critiche"

L'Italia è stata paralizzata per alcuni giorni dal disservizio informatico che ha bloccato, di fatto, l'operatività di Poste Italiane dall'1 Giugno e che solo in queste ore sta tornando alla normalità.

I sistemi di business gestiti da Poste sono circa 500, divisi tra sistemi strutturali di funzionamento dell'azienda, sistemi a supporto di specifici prodotti e servizi e sistemi trasversali a supporto del business aziendale. Oggi giorno sono gestite informazioni provenienti da circa 600 fonti diverse fornendo inoltre servizi ai 14.000 uffici postali.

L'episodio appena successo dimostra l'importanza di investire sulla protezione delle infrastrutture critiche. Con tale termine si intende un sistema, una risorsa, un processo, la cui

distruzione, interruzione o anche parziale e momentanea indisponibilità ha l'effetto di indebolire in maniera significativa l'efficienza e il funzionamento normale di un Paese. Lo sviluppo tecnologico, finanziario e sociale dei Paesi industrializzati dipende, e dipenderà sempre più, dalla disponibilità e dal corretto funzionamento di infrastrutture tecnologiche quali: rete di trasmissione e distribuzione dell'energia (elettrica e del gas), reti di telecomunicazione, reti di calcolatori, reti di trasporto (automobilistico, ferroviario, aereo...), sistema sanitario, circuiti bancari e finanziari, sistemi idrici e così via.

Per la loro rilevanza queste infrastrutture sono generalmente indicate globalmente con il termine di infrastrutture critiche poiché un loro non corretto funzionamento, anche per un periodo di tempo limitato, può incidere negativamente sull'economia di singoli o di gruppi, comportando perdite economiche se non addirittura mettendo a rischio la sicurezza di cose e persone.

Fino a qualche decennio fa, ognuna di queste infrastrutture poteva considerarsi un sistema autonomo, sostanzialmente indipendente e gestito da operatori verticalmente integrati. Per un insieme di motivi di natura tecnologica, economica e sociale tale struttura si è profondamente modificata. Le varie infrastrutture tendono, infatti, a essere sempre più strettamente connesse, al punto che esse risultano interdipendenti. Ciò comporta che un guasto (di natura accidentale o dolosa) in una di loro può facilmente propagarsi con un meccanismo di domino alle altre, amplificando i suoi effetti e provocando disfunzioni e malfunzionamenti anche a utenti remoti, sia dal punto di vista geografico che funzionale, rispetto dove si era originariamente generato il guasto.

Questo è ciò che è successo anche nel caso delle Poste dove un problema del software di base del sistema centrale di sportello IBM-HP attraverso il quale vengono erogati i servizi agli Uffici Postali, ha generato di fatto il blocco di tutti gli sportelli con conseguente danno per i cittadini che non hanno potuto svolgere le regolari operazioni di sportello.

***“Si tratta del software della nuova piattaforma di sportello che è in funzione dal novembre 2010. La nuova piattaforma è basata su una architettura centralizzata dove la periferia raggiunge il centro attraverso la rete a banda larga. Il nuovo sistema è stato scelto sia per ridurre i tempi di rilascio dei nuovi servizi che per semplificare l'operatività ed incrementare la sicurezza delle operazioni di sportello. Il sistema è stato scelto a seguito dell'aggiudicazione di una gara europea vinta da un raggruppamento temporaneo di impresa di cui IBM è la Capogruppo e di cui fanno parte HP e Gepin.*”**

Il servizio non è stato mai fermo, ci sono stati rallentamenti e/o momentanee interruzioni localizzate. Infatti la media giornaliera dei servizi erogati è stata superiore sempre ai 5 milioni di operazioni senza peraltro alcun impatto sui canali on line, self-service, ATM e chioschi, che sono sempre stati operativi. Grazie alla propria Service Control Room, Poste Italiane ha potuto monitorare in tempo reale la situazione di tutti gli uffici postali verificandone la corretta gestione dell'operatività e garantendo la sicurezza delle transazioni eseguite.” (cfr.Poste Italiane)

Sul rapporto tra tecnologia e infrastrutture critiche abbiamo sentito l'opinione di Giorgio Ventre - Professore presso il Dipartimento di Informatica e Sistemistica dell'Università di Napoli Federico II e membro di AIIC (Associazione Italiana esperti in Infrastrutture Critiche).

“Quanto è accaduto con Poste dimostra in maniera inequivocabile quanto l'informatica e le strutture tecnologiche facciano ormai parte delle infrastrutture critiche di un Paese. Un black-out o comunque una catena di problemi anche ad un solo gestore di servizi può seriamente colpire la normale attività di una nazione. I servizi informatici sono ormai una struttura estremamente complessa nella quale infrastrutture tecnologiche e software di origine

differenti sono chiamati quotidianamente ad interoperare. Le interdipendenze tra questi elementi sono sempre più complesse da analizzare e valutare.

Lo studio delle performance dei sistemi informativi e delle loro vulnerabilità in termini sia di resistenza al carico che a condizioni patologiche quali guasti o attacchi informatici merita che sia riportato al centro sia della formazione accademica e specialistica sia delle best practice aziendali. Inoltre per quanto un gestore di servizi possa essere cauto ed attento nel seguire i propri fornitori, e per quanto questi possano essere affidabili, si possono comunque verificare eventi difficilmente prevedibili. La gestione della filiera dei fornitori deve vedere una sempre maggiore integrazione dei vari attori con l'obiettivo di procedere verso standard di affidabilità e di qualità sempre maggiori, anche a costo di un incremento dei budget allocati.”

Nei prossimi giorni inevitabilmente si faranno dei processi e si cercherà il colpevole, ma ciò che emerge da questo episodio è il concetto dell'IT come servizio, un servizio fondamentale ormai come l'acqua o come i sistemi di trasporto. Fino a quando il servizio o anche la commodity è disponibile nessuno quasi se ne accorge mentre appena si verifica un guasto subito tutti a notarlo ed a lamentarsi. Ora la domanda a cui rispondere è come fare per garantire il servizio? Quali policy aziendali e quali strumenti utilizzare? E come in un mondo dove siamo sempre più interconnessi si può evitare che un fault di un sistema si propaghi anche ad altri?

Le Poste italiane inciampano nel Cloud computing

Il cloud computing cresce, ma sicurezza e affidabilità non sono optional. Il caso di Poste Italiane

itespresso.it/Pubblicato il 8 Giugno 2011 alle 15:08 da Mirella Castigli

Il lungo black-out di Poste italiane, che ha impedito ai cittadini di pagare bollette e bollettini, ritirare pensioni e soldi agli sportelli, ha una causa tuttora ignota: un bug nel software del Cloud computing (targato Ibm e Hp), propagatosi dal sistema centrale fino a paralizzare, a singhiozzo, i terminali periferici italiani. Mentre aziende e PA mettono in agenda imponenti migrazioni al cloud computing, scopriamo la fragilità della “nuvola”.

Solo poche ore fa Steve Jobs tesseva le lodi di iCloud, dove gli utenti Apple dovrebbero sincronizzare tutta la loro vita digitale (email, foto, musica, documenti eccetera), ma noi (osservatori ed utenti finali) assistiamo da mesi ad un florilegio di (piccoli o grandi) incidenti del cloud computing che portano a paralisi di interi sistemi: gli attacchi a Gmail, il black-out di Amazon, l'attacco al servizio di gaming Playstation Network e al servizio di intrattenimento Sony Qrocit (un data breach che ha compromesso 100 milioni di dati), l'incendio ad Aruba, e nell'ultima settimana il lungo disservizio di Poste Italiane.

L'architettura centralizzata adottata da Poste Italiane offre alcune opportunità (nel taglio dei costi), ma presenta anche seri rischi. Pur non essendo mai rimasto fermo, il sistema si è bloccato in vari punti perché il bug si è propagato. Ciò succede quando i software sui sistemi periferici non godono di autonomia, bensì funzionano connessi via Rete al “cervellone” centrale.

Progressivamente Poste Italiane sta da ieri ripristinando il servizio. Tuttavia all'Antitrust e all'Agcom non è sfuggita l'inefficienza di Poste Italiane. Il fatto che, a distanza di giorni,

Poste, Hp e Ibm non siano state in grado di individuare il bug di origine, non è una grande rassicurazione. Mentre la PA Digitale esamina le offerte cloud, al vaglio per rendere disponibili online il 100% dei servizi pubblici ai cittadini, una seria riflessione è d'obbligo. La mancanza di un'Autorità indipendente che vigili, infine, sui servizi (e disservizi) di Poste Italiane, è un'altra anomalia grave.

Il cloud computing è il futuro, ma servono regole più chiare e trasparenti in tema di privacy e sicurezza per offerte on-premise e cloud. Norme meno localizzate e più globalizzate. Di recente Microsoft ha spiegato di dire "già dov'è geograficamente il dato, dov'è il suo back up e com'è protetto (ne comunica le certificazioni di sicurezza utilizzate). Sono tre aspetti che dovrebbero essere trasparenti in ogni offerta cloud", ha spiegato l'Ad di Microsoft Italia, Pietro Scotti Jovane. Qual è la lezione Internet di questi black-out? Il "continuo proliferare di manifestazioni di fragilità delle reti tecnologiche complesse", in cui collassano intere comunità di milioni di utenti, è un problema su cui riflettere, mentre si passa dal de-centramento alla centralizzazione nelle mani di pochi player.

Un recente report di Gartner identifica un numero di elementi che le imprese dovrebbero tenere in esame in caso di transizione dalla virtualizzazione al private cloud computing. La natura della sicurezza dovrebbe essere separata dall'hardware fisico e allocata in una "fabric" di risorse computing. Gli esperti dovranno focalizzare la loro attenzione sulle managing policy e non sulle infrastrutture di programmazione.

Secondo Forrester il mercato cloud si moltiplicherà per sei entro il 2020, speriamo senza moltiplicare i rischi. "Sicurezza e disponibilità continuano a essere ritenute dalle aziende le due principali barriere che ostacolano l'adozione del cloud computing. Risparmi finanziari e aumento delle efficienze sono vantaggi certamente interessanti, ma la prospettiva che dati critici possano restare offline e fuori dal controllo diretto resta un forte elemento inibitore per questo tipo di deployment", ha spiegato Rob Ayoub, Global Program Director Information Security Research di Frost & Sullivan. "Ora, in considerazione di tali preoccupazioni, i fornitori di hosting e di data center devono essere in grado di mitigare gli attacchi senza interrompere l'erogazione dei servizi diretti all'utenza finale. Tale capacità non è più opzionale, in quanto la disponibilità diventa una questione centrale per il modello del cloud computing, e le funzioni di mitigazione costituiscono ormai un must".

La bufera delle Poste

Il blackout di Poste Italiane non accenna a risolversi e, naturalmente, i consumatori alzano la voce.

Il gruppo Poste da parte sua prevede di citare per danni i gestori del sistema IT

i-dome.com di Lorenzo Mari 08 giugno 2011

Sono ormai 5 giorni che il gruppo Poste Italiane non riesce a far fronte alle richieste dei consumatori che, a ragione, non sentono giustificazioni per un disservizio che ha portato disagi d'ogni tipo.

Oggi, forse, sembra che il problema sia stato risolto. Ma, è chiaro che il tempo perso ha anch'esso un valore e non può essere misurato da un'eventuale mora in cui il contribuente dovesse incorrere per il pagamento di una bolletta.

I manager di Poste Italiane sanno bene che chi lavora misura in ore uomo il proprio tempo. E chi è obbligato da un sistema poco avanzato a fare una raccomandata, visto che ancora il tanto conclamato sistema di Posta Elettronica Certificata è utilizzato solo da una minoranza delle Amministrazioni Pubbliche, difficilmente riesce a quantificare quale sia la perdita di cinque giorni trascorsi negli uffici a bussare contro porte che non si aprono.

Secondo le Poste il vero responsabile di questo problema sarebbe il gestore IT, dunque nella fattispecie IBM e HP. L'AD del gruppo, Sarmi, non nasconde la propria intenzione di citare per danni i due giganti dell'informatica.

Ma la domanda tecnica da porre è a questo punto: il consumatore su chi si rivale?

La risposta è scontata: sulle Poste. Ed è normale che sia così perché il consumatore paga un servizio profumatamente e in ragione dello stesso servizio ha bisogno di avere delle tutele: un black-out di 5 giorni non è giustificabile in alcun modo.

In merito ai risarcimenti la posizione del gruppo è abbastanza equivoca, per il momento: "Risarcire i consumatori? Abbiamo anticipato a giovedì il tavolo di conciliazione con le associazioni già programmato per luglio, ora valuteremo caso per caso, di certo non avranno senso risarcimenti a pioggia, ma da parte nostra c'è comunque la disponibilità al dialogo".

Interrogato poi dal Sole24Ore rispetto alle cause di ciò che ha mandato in panne il sistema informatico delle Poste, ha risposto che "Non si è trattato di un problema di un aggiornamento software – ipotesi che si era ventilata nelle ultime ore – o comunque non solo, quanto di un guasto al sistema operativo del mainframe, il nostro computer centrale il cosiddetto VTam che gestisce tutte le 60mila postazioni della rete di Poste", tale rottura avrebbe poi generato una serie di criticità nel database di IBM che ha il compito di "dialogare" con i network.

In base a tali dati il gruppo Poste ha deciso, come accennato in apertura, di citare per danni IBM: "le difficoltà arrecate ai consumatori sono oggettive, ma da parte nostra chiederemo i danni ad IBM anche se in queste ore stiamo veramente lavorando gomito a gomito con i loro tecnici venuti dagli Stati Uniti. Le dico solo che ho passato la notte a parlare con Erich Clementi Senior Vicepresident della stessa IBM che ha messo in campo competenze e risorse a livello, ora però la nostra urgenza è far ritornare il sistema al top".

D'altra parte Sarmi non manca di sottolineare come, di fatto, il sistema non sia stato in totale blackout e abbia piuttosto funzionato a singhiozzo garantendo comunque l'espletamento di numerose pratiche: "Il nostro sistema di gestione in tempo reale dei processi ha permesso comunque di limitare i danni perché l'alternativa sarebbe stata quella di un blocco totale. Questa notte ci sarà un altro passaggio importante, la ridefinizione di alcuni parametri di indirizzo e dimensione del database".

E le istituzioni? Un'osservazione, che poi ci si era affrettati a definire di carattere personale, era stata data proprio ieri in merito da parte di Magri, Commissario dell'Agcom, che aveva parlato di "Disservizio incredibile".

Derubricata da “dichiarazione” a pura e semplice opinione, considerata la non competenza dell’Agcom in merito, l’osservazione era passata in secondo piano nel dibattito pubblico.

Quella che invece sembra avere più importanza è la dichiarazione fatta - pare - dal capo dell’Antitrust Catricalà che si è riferito alla cosa come “un incidente grave ma non volontario quindi per ora escludiamo di interferire”, cioè qualcosa come il bonario “non lo hanno fatto apposta!” che le mamme direbbero ai propri bimbi per giustificare gli amichetti distruttori di giocattoli. Ma il lavoro è qualcosa di diverso...

E infatti proprio in forza di questa diversità ad alzare la voce prima di tutti questa mattina è la Segretaria nazionale della SLC CGIL Barbara Apuzzo “Il perdurare della pesante crisi in centinaia di uffici postali impone di sottolineare quanto grave e superficiale sia stato il comportamento di Poste Italiane nei confronti della propria clientela e dei lavoratori”.