

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI

Redazione	Verifica	Approvazione ed emissione
SINF	SINF	DG
Ing. Bruno Citarella Dr.ssa Loredana Pascarella	Dr.ssa Loredana La Via	
<i>firma</i>	<i>firma</i>	<i>Firma</i>
Data:	Data:	Data:

Edizione	Revisione	-	Motivo	Data
0	0		Prima Emissione - bozza	11/03/2014
1	0		Prima Emissione	14/11/2014
2	0		Recepimento EUGDPR (Reg.EU n.679/2016)	30/09/2018
2	1		Aggiornamenti all'uso della posta elettronica	30/08/2019
2	2		Aggiornamenti con adempimenti previsti dal Codice Amministrazione Digitale, dal Piano Triennale ICT, dalle Linee Guida AgID su accessibilità ICT, in materia di Telelavoro e Smartworking, telefonia e videoconferenze, gestione e manutenzione	20/02/2020

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	1 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Indice generale

INTRODUZIONE.....	5
ART. 1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....	6
ART. 2 ENTRATA IN VIGORE, PUBBLICITÀ E REVISIONE.....	7
ART. 3 RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI.....	8
ART. 4 PRINCIPALI GENERALI INERENTI IL TRATTAMENTO DATI.....	15
ART. 5 LINEE GUIDA GENERALI.....	16
ART. 6 TITOLARITÀ.....	17
ART. 7 COMPETENZE E RESPONSABILITÀ.....	17
7.1 Competenze e responsabilità del Dirigente della UO SINF.....	18
7.2 Competenze e responsabilità dei Dirigenti Arpac.....	20
7.3 Competenze e responsabilità del personale della UO-SINF.....	21
7.4 Competenze e responsabilità del personale di comparto e assimilati.....	22
ART. 8 I CONTROLLI.....	24
Art. 8.1 Le credenziali di accesso: le Password.....	25
ART. 9 COMPUTER.....	27
Art. 9.1 Computer dedicati alla strumentazione di laboratorio.....	29
Art. 9.2 Computer portatili, tablet e dispositivi mobili.....	30
ART. 10 FIRMA DIGITALE.....	31

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	2 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

ART. 11 PRIVILEGI DI AMMINISTRAZIONE LOCALE DELLA POSTAZIONE DI LAVORO (PDL).....	32
ART. 12 STAMPANTI.....	32
ART. 13 RETE.....	33
Art. 13.1 Unità di archiviazione di rete.....	33
ART. 14 INTERNET.....	34
ART. 15 POSTA ELETTRONICA.....	35
Art. 15.1 Le liste di distribuzione (mailing list).....	37
Art. 15.2 Regole d'uso, accesso alternativo e cessazione caselle mail.....	38
Art. 15.3 Regole per le Mailbox di servizio in uso a personale esterno.....	39
ART. 16 TELELAVORO E SMART WORKING.....	40
ART. 17 CREAZIONE DI PROGRAMMI O DOCUMENTI AUTOMATIZZATI.....	43
ART. 18 PROPRIETÀ INTELLETTUALE E DELLE LICENZE D'USO.....	43
ART. 19 CRITTOGRAFIA E CONTROLLO DEI DATI INFORMATICI.....	43
ART. 20 UTILIZZO E CONSERVAZIONE DEI SUPPORTI RIMOVIBILI.....	44
ART. 21 PROTEZIONE ANTIVIRUS.....	44
ART. 22 SCANNER DI RETE E FAX.....	44
ART. 23 TELE-ASSISTENZA.....	45
ART. 24 VIDEOCONFERENZE.....	45
ART. 25 STRUMENTI DI TELEFONIA MOBILE.....	47

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	3 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

ART. 26 PROGRAMMAZIONE E MANUTENZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI.....	49
ART. 27 MONITORAGGIO E CONTROLLI.....	50
Art. 27.1 Monitoraggi.....	50
Art. 27.2 Controlli.....	51
ART. 28 SANZIONI.....	52
ART. 29 APPLICABILITÀ A SOGGETTI DIVERSI DAI DIPENDENTI.....	53
ALLEGATO 1 - CONTROLLI EFFETTUATI.....	54
ALLEGATO 3 - LA DISCIPLINA LEGISLATIVA IN EUROPA PER L'USO DEI DATI BIOMETRICI, IL GDPR.....	60
ALLEGATO 4 - IL REFERENTE INFORMATICO.....	61
ALLEGATO 5 - LA NETIQUETTE... QUESTA SCONOSCIUTA.....	64

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	4 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINP-01/2020

Introduzione

I dipendenti pubblici ed i loro PC: anello debole del sistema

La progressiva e costante diffusione delle nuove tecnologie informatiche, ed in particolare il libero accesso alla rete Internet mediante Personal Computer e dispositivi personali, non ha visto lo sviluppo in parallelo di una adeguata conoscenza e capacità (cultura digitale) di gestione delle risorse informatiche e telematiche.

La necessità di redigere e mantenere aggiornato il presente Regolamento deriva principalmente dall'elemento di maggiore criticità, in termini di vulnerabilità, rappresentato dalla diffusione di sistemi e dispositivi informatici nelle pubbliche amministrazioni a fronte di utenti ancora non adeguatamente preparati a gestirli.

Sono i computer dei dipendenti pubblici, e delle istituzioni più in generale, a rappresentare, il più delle volte, il bersaglio preferito degli hacker.

La mancanza di un controllo sullo stato di aggiornamento dei sistemi operativi e delle applicazioni utilizzate, la limitatezza degli investimenti in cyber security, la mancanza di piani formativi per il personale, la superficialità nella gestione dei dati, rappresentano il preferred environment degli hacker per la conduzione degli attacchi cibernetici.

Oltre ai danni riconducibili ai disservizi provocati dai possibili attacchi, i costi da sopportare per la risoluzione dei problemi causati potrebbero rivelarsi insostenibili per le pubbliche amministrazioni locali.

Il regolamento serve come linea guida tecnica e come richiamo forte ad un impiego degli strumenti IT agenziali ispirato al principio della diligenza e correttezza (comportamenti che comunque dovrebbero essere adottati normalmente nell'ambito di un rapporto di lavoro) al fine di evitare che condotte spesso inconsapevoli possano innescare problemi o minacce alla sicurezza dei sistemi IT e al trattamento dei dati, minando la continuità operativa dell'agenzia ed esponendola tra l'altro a inevitabili danni di immagine.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	5 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Per qualsiasi dubbio relativo all'applicazione pratica o all'interpretazione autentica delle disposizioni contenute nel presente Regolamento è possibile rivolgersi al personale della UO Sistemi Informativi e Informatici (UO SINF), compilando apposito quesito sul sistema interno di trouble ticketing (o in subordine inviando una mail a oa.ssi@arpacampania.it).

Art. 1 Oggetto ed ambito di applicazione

a) Oggetto

Il presente Regolamento contiene le disposizioni riguardanti i corretti modi d'uso della rete informatica di ARPAC e di tutte le risorse informatiche, in conformità e nel rispetto di quanto previsto dalla specifica normativa di settore e dalle ulteriori disposizioni emanate dall'ARPAC.

Gli strumenti informatici oggetto del presente Regolamento sono tutti i servizi ed i Devices¹ di proprietà dell'ARPAC resi disponibili agli Utenti per il quotidiano svolgimento delle proprie prestazioni lavorative.

L'applicazione ed il rispetto puntuale delle disposizioni contenute nel presente Regolamento è responsabilità di tutti i soggetti che utilizzano gli strumenti informatici messi a disposizione dall'Ente.

Ferme restando le disposizioni normative in materia e tutte le prescrizioni previste per il trattamento dei dati sensibili o giudiziari, il contenuto del presente Regolamento costituisce disposizione di servizio.

L'insieme delle norme comportamentali ivi incluse, pertanto, è volto a conformare ARPAC ai principi di diligenza, informazione e correttezza nell'ambito dei rapporti di lavoro,

¹ Si intende qui per Devices: computer fissi o mobili, dispositivi di memoria rimovibili, sistemi d'identificazione ed autenticazione informatica, sistemi di accesso a Internet, strumenti di scambio file, posta elettronica e qualsiasi altro programma/apparecchiatura informatica destinata a memorizzare, elaborare o trasmettere dati e informazioni.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	6 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

con l'ulteriore finalità di prevenire eventuali comportamenti illeciti dei dipendenti, pur nel rispetto dei diritti ad essi attribuiti dall'ordinamento giuridico italiano.

A tal fine, pertanto, si rileva che gli eventuali controlli ivi previsti escludono finalità di monitoraggio diretto ed intenzionale dell'attività lavorativa e sono disposti sulla base della vigente normativa.

b) Ambito di Applicazione

Il presente Regolamento si applica a tutto il personale dipendente dell'ARPAC, senza distinzione di ruolo o livello, ed a tutti i collaboratori, a prescindere dal rapporto contrattuale con la stessa intrattenuto (collaboratori a progetto, stagisti e borsisti, liberi professionisti, collaboratori terzi, ecc.).

Sono esentati dall'applicazione del presente Regolamento, limitatamente a quanto necessario per il corretto svolgimento delle proprie funzioni, *gli Amministratori di Sistema*.

c) Titolarità dei beni e delle risorse informatiche

I beni e le risorse informatiche, i servizi IT (Information Technology) e le reti informative costituiscono beni aziendali rientranti nel patrimonio sociale e sono da considerarsi di esclusiva proprietà ARPAC. Il loro utilizzo, pertanto, è consentito solo per finalità di adempimento delle mansioni lavorative affidate ad ogni utente in base al rapporto in essere (ovvero per scopi professionali afferenti l'attività svolta per ARPAC), e comunque per l'esclusivo perseguimento degli obiettivi agenziali.

Art. 2 Entrata in vigore, pubblicità e revisione

Il presente Regolamento entra in vigore alla data della sua approvazione, che avviene mediante Deliberazione, e sarà pubblicato nell'apposita sezione del sito web istituzionale denominata "Amministrazione Trasparente" garantendone la massima diffusione a tutto il personale.

Il Regolamento potrà essere soggetto a revisioni periodiche sulla base dell'evoluzione normativa e tecnologica, nonché sulla base delle nuove esigenze di sicurezza e relative azioni correttive che si dovranno eventualmente intraprendere.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	7 di 65

	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Data 07/05/2020 Regolamento Cod.: SINF-01/2020
---	---	--

Le eventuali revisioni apportate verranno approvate mediante Deliberazione e di tali revisioni sarà data tempestiva comunicazione ai dipendenti.

Art. 3 Riferimenti normativi e Definizioni

Riportiamo nel seguito i principali riferimenti normativi con i relativi link alle risorse ufficiali disponibili online per consentire al lettore di approfondire e verificare tutti gli aspetti regolamentari nel seguito riportati:

- CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale - Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (<https://docs.italia.it/media/pdf/codice-amministrazione-digitale-docs/v2018-09-28/codice-amministrazione-digitale-docs.pdf>)
- GDPR o RGPD - Regolamento UE 2016 679. Aggiornato alle rettifiche pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea 127 del 23 maggio 2018: (<https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/Regolamento+UE+2016+679.+Arricchito+con+riferimenti+ai+Considerando+Aggiornato+alle+rettifiche+pubblicate+sulla+Gazzetta+Ufficiale++del%27Unione+europea+127+del+23+maggio+2018.pdf/1bd9bde0-d074-4ca8-b37d-82a3478fd5d3?version=1.9>)
- D. Lgs. n.101/2018 “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale al...GDPR”
- D. Lgs. 196/2003 ex-Codice Privacy (come modificato dal D.Lgs. 101/2018)
- Misure minime di sicurezza - Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2/2017 - (<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/05/05/17A03060/sg>)
- Delibera del Commissario n. 179 del 24.03.2020 “**Regolamento per la disciplina del Telelavoro: revisione e aggiornamento**” (e relativo “Piano Generale per l’utilizzo del Telelavoro” predisposto annualmente da ARPAC e reperibile in INTRANET)

* * *

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	8 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Al fine di costruire una base culturale comune sono raccolte nel seguito le principali definizioni utili al lettore per correttamente interpretare e comprendere le regole successivamente adottate:

- **“UO SINF”** è la **“ UO Sistemi Informativi e Informatici”**, l'unità operativa dell'ARPAC che si occupa di tutto quanto concerne sistemi informativi e informatici (informatizzazione della PA, transizione al digitale, cyber-sicurezza etc.).
- **“HESK”** è il **sistema di trouble ticketing agenziale**. Raggiungibile internamente dalla INTRANET ARPAC o anche mediante piattaforma RDP di supporto allo Smartworking, consente agli utenti di aprire ticket relativi alle problematiche di tipo informatico e allo staff di gestire tutto il processo di risoluzione. **E' il canale preferenziale di comunicazione con la UO SINF** per segnalare problemi o chieder supporto.

* * *

- **“PDL”** - Postazione Di Lavoro – PC, notebook o altro dispositivo assegnato ad un utente per lo svolgimento delle proprie attività lavorative;
- **"trattamento"** - qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modifica, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca di dati;
- **“trattamento informatico”** - trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- **“violazione dei dati personali (data breach)”** - violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
- **“dato personale”** - qualunque informazione riguardante persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificata o identificabile, anche indirettamente,

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	9 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale;

- "dati identificativi" - i dati personali che permettono l'identificazione diretta dell'interessato;
- "dati personali *particolari* (ai sensi art. 9 del GDPR)" - i dati personali che, per loro natura, sono maggiormente sensibili e rivelano:
 - ✓ l'origine razziale o etnica;
 - ✓ le opinioni politiche;
 - ✓ le convinzioni religiose o filosofiche;
 - ✓ l'appartenenza sindacale;
 - ✓ dati genetici;
 - ✓ dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica;
 - ✓ dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona;
- "dati giudiziari" - i dati relativi a condanne penali e reati, cioè quelli che possono rivelare l'esistenza di determinati provvedimenti giudiziari soggetti ad iscrizione nel casellario giudiziale (ad esempio, i provvedimenti penali di condanna definitiva, la liberazione condizionale, il divieto od obbligo di soggiorno, le misure alternative alla detenzione) o la qualità di imputato o di indagato. Il Regolamento (UE) 2016/679 (articolo 10) ricomprende in tale nozione i dati relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza;
- "titolare" - la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo cui competono, anche unitamente ad altro titolare, le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali ed agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza;
- "responsabile" - la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo preposti dal titolare al trattamento di dati personali; in riferimento al trattamento dei dati con strumenti elettronici particolare rilevanza assume il "Responsabile del Trattamento Dati Informatici e Telematici", di cui al punto successivo;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	10 di 65

	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Data 07/05/2020 Regolamento Cod.: SINF-01/2020
---	---	--

- “Responsabile del Trattamento Dati Informatici e Telematici” (d’ora in poi denominato D.I.T.) - per le sue specifiche competenze è identificato nel Responsabile della UO SINF. Le competenze del Responsabile di cui sopra riguardano l’attività di controllo e gestione degli impianti di elaborazione o di sue componenti, di basi di dati, di reti, di apparati di sicurezza e di sistemi software complessi (nella misura in cui consentono di intervenire su dati), l’individuazione ed attuazione di tutte le procedure fisiche, logiche ed organizzative per tutelare la sicurezza e la riservatezza nel trattamento dei dati informatici.

Il D.I.T. designa, per iscritto, gli amministratori di sistema, previa individuazione delle caratteristiche di esperienza, capacità ed affidabilità del soggetto designato, il quale deve fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.

- "incaricati" - le persone fisiche autorizzate a compiere operazioni di trattamento dal titolare o dal responsabile;
- “amministratore di sistema” - *la persona fisica dedicata alla gestione ed alla manutenzione di impianti di elaborazione o di sue componenti, e tutte le figure equiparabili dal punto di vista dei rischi relativi alla protezione dei dati personali, quali gli amministratori di basi di dati, di reti informatiche, di apparati di sicurezza e di sistemi software complessi, nella misura in cui consentano di intervenire sui dati personali; soggetti che, pur non essendo preposti ordinariamente ad operazioni implicanti una comprensione del dominio applicativo (significato dei dati, formato delle rappresentazioni e semantica delle funzioni), possono, nelle loro consuete attività, essere concretamente responsabili di specifiche fasi lavorative comportanti elevate criticità rispetto alla protezione dei dati personali. Vanno considerati a tutti gli effetti alla stregua di trattamenti di dati personali il salvataggio dei dati (backup/recovery), l’organizzazione dei flussi di rete, la gestione dei supporti di memorizzazione e la manutenzione hardware, anche quando non consultati “in chiaro” dall’amministratore.*
- "interessato" - la persona fisica, la persona giuridica, l'ente o l'associazione cui si riferiscono i dati personali;
- “utente” - soggetto che accede ed utilizza i servizi e gli strumenti del sistema informatico dell’ARPAC;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	11 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- **"comunicazione"** - il dare conoscenza dei dati personali ad uno o più soggetti determinati diversi dall'interessato, dal rappresentante del titolare nel territorio dello Stato, dal Responsabile e dagli incaricati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione;
- **"diffusione"** - il dare conoscenza dei dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione;
- **"dato anonimo"** - il dato che in origine, o a seguito di trattamento, non può essere associato ad un interessato identificato o identificabile;
- **"banca di dati"** - qualsiasi complesso organizzato di dati personali, ripartito in una o più unità dislocate in uno o più siti;
- **"comunicazione elettronica"** - ogni informazione scambiata o trasmessa tra un numero finito di soggetti tramite un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico. Sono escluse le informazioni trasmesse al pubblico tramite una rete di comunicazione elettronica, come parte di un servizio di radiodiffusione, salvo che le stesse informazioni siano collegate ad un abbonato o utente ricevente, identificato o identificabile;
- **"reti di comunicazione elettronica"** - i sistemi di trasmissione, le apparecchiature di commutazione o di instradamento ed altre risorse che consentono di trasmettere segnali via cavo, via radio, a mezzo di fibre ottiche o con altri mezzi elettromagnetici, incluse le reti satellitari, le reti terrestri mobili e fisse a commutazione di circuito e a commutazione di pacchetto, compresa Internet, le reti utilizzate per la diffusione circolare dei programmi sonori e televisivi, i sistemi per il trasporto della corrente elettrica, nella misura in cui sono utilizzati per trasmettere i segnali, le reti televisive via cavo, indipendentemente dal tipo di informazione trasportato;
- **"Sistema di trasmissione telefonica VoIP, ("Voice Over IP", ovvero "Voce tramite protocollo Internet")** - è una tecnologia che permette di effettuare una conversazione telefonica sfruttando la connessione ad Internet o una rete dedicata che utilizzi il protocollo IP (ad esempio la propria rete LAN aziendale) invece di utilizzare la rete telefonica tradizionale (PSTN);
- **"rete pubblica di comunicazioni"** - una rete di comunicazioni elettroniche utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	12 di 65

	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Data 07/05/2020 Regolamento Cod.: SINF-01/2020
---	---	--

- "misure minime" - il complesso delle misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza che configurano il livello minimo di protezione richiesto (v. Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2/2017).
- "risorse informatiche" - sono annoverate tra le risorse informatiche:
 - i server;
 - le workstation, i personal computer, i notebook e qualsiasi altra tipologia di elaboratore elettronico, compresi i dispositivi mobili;
 - le apparecchiature telefoniche VoIP;
 - le stampanti, i plotter, i fotocopiatori e i fax;
 - tutti gli strumenti informatici interconnessi con la rete di ARPAC;
 - gli apparati di rete;
 - tutto il software ed i dati acquisiti o prodotti da parte degli utenti o di terzi autorizzati;
 - file di qualsiasi natura, archivi di dati anche non strutturati ed applicazioni informatiche.

Ulteriori definizioni utili, tratte dai principali atti d'indirizzo (CAD, Piano triennale per l'informatizzazione della PA etc.) sono:

- "Accessibilità" - la capacità dei sistemi informatici, ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari;
- "Cloud" - modello di infrastrutture informatiche che consente di disporre, tramite internet, di un insieme di risorse di calcolo (ad es. reti, server, risorse di archiviazione, applicazioni software) che possono essere rapidamente erogate come servizio;
- "Dati di tipo aperto (Open Data)" - i dati che presentano le seguenti caratteristiche:
 1. sono disponibili secondo i termini di una licenza o di una previsione normativa che ne permetta l'utilizzo da parte di chiunque, anche per finalità commerciali, in formato disaggregato;
 2. sono accessibili attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ivi comprese le reti telematiche pubbliche e private, in formati aperti ai sensi

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	13 di 65

	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Data 07/05/2020 Regolamento Cod.: SINF-01/2020
---	---	--

della lettera I-bis), sono adatti all'utilizzo automatico da parte di programmi per elaboratori e sono provvisti dei relativi meta-dati;

3. sono resi disponibili gratuitamente attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ivi comprese le reti telematiche pubbliche e private, oppure sono resi disponibili ai costi marginali sostenuti per la loro riproduzione e divulgazione salvo quanto previsto dall'articolo 7 del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36;
- “Formato aperto” - un formato di dati reso pubblico, documentato esaurientemente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi;
 - “Firma digitale” - un particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare di firma elettronica tramite la chiave privata a un soggetto terzo tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;
 - “Interoperabilità” - caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi;
 - “Responsabile per la Transizione al Digitale” (R.T.D.) - il Responsabile dell'Ufficio che cura la transizione alla modalità operativa digitale ed i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità; in ARPAC è stato individuato nel Dirigente dell'UO SINF;
 - “Tecnologie assistive” - gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona con disabilità, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni ed ai servizi erogati dai sistemi informatici.
 - “telelavoro e smartworking (lavoro agile)”: d'ora in poi riferiti con le sigle rispettivamente **TLV** e **SMW** sono due particolari modalità di svolgimento della prestazione lavorativa al di fuori dei locali dell'Ente.
 - Con il **TLV** il dipendente svolge semplicemente la propria attività in una postazione 'fissa' predeterminata nel contratto, situata al di fuori dagli uffici agenziali (ad es. presso la propria abitazione, caso più frequente) ma opera come se fosse presso la sua scrivania in sede: vengono stabilite linee guida su uso della postazione,

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	14 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

modalità di connessione e di autenticazione ai sistemi, comunicazioni tra uffici e, dove previsto, utilizzo della firma digitale.

Orari di lavoro: nel TLV, le parti definiscono gli orari di lavoro all'interno del contratto, nei limiti fissati dalla legge e dai contratti collettivi applicabili.

- Nella modalità **SMW**, invece, il dipendente svolge la propria attività fuori dall'Azienda, ma senza una locazione fissa, decidendo in piena autonomia i tempi ed il luogo di lavoro: il dipendente è quindi libero di scegliere e cambiare l'ambiente dove lavorare, come e quando preferisce (potrebbe svolgere l'attività da casa, da una camera d'albergo o in treno).

Il lavoratore non ha precisi vincoli di orario di lavoro: gli obiettivi ed i risultati da raggiungere vengono definiti in un accordo scritto che deve inoltre individuare i tempi di riposo del lavoratore e le misure idonee per assicurarne la disconnessione dagli strumenti tecnologici.

Art. 4 Principi generali inerenti il trattamento dati

Circa il trattamento dati devono essere rispettate le garanzie in materia di protezione dei dati e devono essere svolti nell'osservanza di alcuni cogenti principi sanciti nel Codice della Privacy e poi riaffermati nell'EU-GDPR (testo attualmente in vigore a livello europeo) nell'Art. 5 che qui riportiamo (con il riferimento '=>' agli articoli sempre del GDPR che dettagliano quanto indicato nei principi).

1. I dati personali sono:

a) trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato («liceità, correttezza e trasparenza»); => Articolo: 6, 9

b) raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità; un ulteriore trattamento dei dati personali a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici non è, conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, considerato incompatibile con le finalità iniziali («limitazione della finalità»); => Articolo: 6, 26

c) adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati («minimizzazione dei dati»); => Articolo: 25

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	15 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

d) esatti e, se necessario, aggiornati; devono essere adottate tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati («esattezza»); => Articolo: 16

e) conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati; i dati personali possono essere conservati per periodi più lunghi a condizione che siano trattati esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, fatta salva l'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate richieste dal presente regolamento a tutela dei diritti e delle libertà dell'interessato («limitazione della conservazione»);

f) trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali («integrità e riservatezza»). => Articolo: 24, 32

2. Il titolare del trattamento è competente per il rispetto del paragrafo 1 e in grado di provarlo («responsabilizzazione»).

Art. 5 Linee guida generali

ARPAC, consapevole delle potenzialità fornite dagli strumenti informatici e telematici, li mette a disposizione dell'Utente esclusivamente per finalità di tipo lavorativo.

Non è quindi permesso utilizzare questi strumenti per altre finalità non connesse all'attività lavorativa o in violazione delle leggi italiane ed europee vigenti in materia.

Ad esempio, non è consentito:

- accedere a siti ed acquisire o comunque diffondere prodotti informativi lesivi del comune senso del pudore;
- diffondere prodotti informativi lesivi dell'onorabilità, individuale e collettiva;
- diffondere prodotti informativi di natura politica;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	16 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- diffondere in rete, o con qualsiasi altro mezzo di comunicazione, informazioni riservate di qualunque natura;
- svolgere ogni tipo di attività commerciale;
- compiere attività che possano rappresentare una violazione della legge in materia di Copyright, fra le quali la copia non autorizzata di software, supporti audio e video, clonazione o programmazione di smartcard;
- compiere attività che compromettano in qualsiasi modo la sicurezza delle risorse informatiche e della rete aziendale.

ARPA Campania adotterà ogni accorgimento tecnico necessario a tutelarsi da eventuali comportamenti non permessi, salvaguardando il rispetto della libertà e della dignità dei lavoratori; gli eventuali trattamenti effettuati saranno ispirati a canoni di trasparenza.

Art. 6 Titolarità

Arpa Campania è titolare di tutte le risorse hardware e software messe a disposizione degli utenti dell'ARPAC.

L'hardware ed il software in dotazione alle Strutture che compongono l'ARPAC deve essere acquisito in accordo con le specifiche tecniche fornite dalla **UO SINF**.

Le risorse informatiche assegnate devono essere custodite con cura evitando ogni possibile forma di danneggiamento.

Gli utenti assegnatari sono responsabili del corretto utilizzo degli strumenti messi loro a disposizione e della loro custodia e sono tenuti a segnalare tempestivamente alla **UO SINF** eventuali situazioni anomale, guasti e/o difetti di funzionamento dei dispositivi hardware e software.

Art. 7 Competenze e responsabilità

Ogni utente è personalmente responsabile dell'utilizzo dei beni e delle risorse informatiche affidatigli da ARPAC, nonché dei relativi dati trattati per finalità aziendali.

A tal fine ogni utente, nel rispetto dei principi di diligenza sottesi al rapporto instaurato con ARPAC, è tenuto a tutelare (per quanto di propria competenza) il patrimonio aziendale da

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	17 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

utilizzi impropri e non autorizzati, danni o abusi anche derivanti da negligenza, imprudenza o imperizia. L'obiettivo è quello di preservare l'integrità e la riservatezza dei beni, delle informazioni e delle risorse aziendali.

Ogni utente, pertanto, è tenuto, in relazione al proprio ruolo ed alle mansioni in concreto svolte, ad operare a tutela della sicurezza informatica aziendale, riportando ai Dirigenti sovraordinati e/o alla **UO SINF** (localmente ai Referenti), e senza ritardo, eventuali rischi di cui è a conoscenza ovvero violazioni del presente Regolamento interno.

Sono vietati comportamenti che possano creare un danno, anche di immagine, all'Agenzia.

Nel seguito specifichiamo competenze e responsabilità delle principali figure agenziali.

7.1 Competenze e responsabilità del Dirigente della UO SINF

Il **Dirigente della UO SINF** è tenuto a:

- Elaborare le regole per un utilizzo ragionevolmente sicuro del sistema informativo dell'ARPAC;
- Implementare, con l'ausilio di personale incaricato interno/esterno, le regole di sicurezza sul sistema informativo dell'ARPAC;
- Monitorare, con l'ausilio di personale incaricato della UO SINF, e/o di personale incaricato interno/esterno, i sistemi per individuare un eventuale uso scorretto degli stessi, nel rispetto della privacy degli utenti;
- Segnalare prontamente ai Dirigenti delle Strutture interessate ogni eventuale attività non autorizzata sul sistema informativo dell'ARPAC;
- Formulare proposte alla Direzione Generale di ARPAC, congiuntamente al Responsabile del Trattamento dei Dati ed all'Autorità di Controllo, in merito alle decisioni da assumere in caso di incidenti o anomalie del sistema informatico, raccordando l'azione dei diversi attori coinvolti e comunicando, sulla base delle informazioni raccolte, le cause che hanno compromesso la funzionalità del sistema ed il piano di ripristino. Sarà posta particolare attenzione alla violazione di sicurezza che comporta, accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati (*data breach*);

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	18 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- Attenersi alle prescrizioni previste nel *“Documento di adozione delle misure e accorgimenti prescritti dal Garante per la Protezione dei Dati Personali ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema”*;
- Predisporre i progetti di sviluppo applicativo dei database ambientali di ARPAC, nell'ottica dell'interoperabilità con i sistemi informativi delle altre Pubbliche Amministrazioni, favorendo altresì la pubblicazione aperta e la disponibilità del dato (*Open Data*);
- Definire, sviluppare e gestire le architetture tecnologiche, i sistemi e le reti di comunicazione adottando in via prioritaria il paradigma *Cloud*, prima di qualsiasi altra opzione tecnologica (principio *'Cloud First'*);
- Definire congiuntamente alla Direzione Generale, ed a tutti i Responsabili coinvolti, le procedure per la progettazione e l'acquisto di strumentazione hardware, software e *tecnologia assistiva* da mettere a disposizione dei dipendenti con disabilità, anche in caso di TLV ovvero di SMW;
- Definire congiuntamente alla Direzione Generale e a tutti i Responsabili coinvolti, le procedure per la progettazione e l'acquisto di servizi finalizzati a rendere il Sito Web e le applicazioni mobili di ARPAC conformi ai criteri di *accessibilità*, ovvero in grado di fornire il contenuto in un formato accessibile alla persona con disabilità, così che possa ricevere informazioni alternative equivalenti;
- Raccogliere ed identificare i fabbisogni informativi espressi da ARPAC, per il tramite dei Dirigenti responsabili delle varie Strutture, al fine di redigere proposte formative volte all'aggiornamento del personale interno sulle tematiche dell'innovazione tecnologica, dell'utilizzo degli strumenti informatici e su quanto ritenuto eventualmente opportuno al fine di ottimizzare le risorse a disposizione;
- ***Se incaricato anche del ruolo di R.T.D. (Responsabile per la Transizione al Digitale) cura la transizione alla modalità operativa digitale ed i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'Agenzia digitale e aperta, promotrice di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità.***

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	19 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

7.2 Competenze e responsabilità dei Dirigenti Arpac

I Dirigenti dell'ARPAC sono tenuti a:

- Informare il personale dipendente e/o assimilato sulle disposizioni in merito all'uso consentito delle risorse del sistema informativo dell'ARPAC;
- Assicurare che il personale a loro assegnato si uniformi alle regole ed alle procedure descritte nel presente Regolamento;
- Sensibilizzare il personale assegnato ad evitare l'utilizzo dei dispositivi forniti da ARPAC per l'archiviazione ovvero la gestione di dati personali ovvero ad installare componenti HW e SW esterne, al fine di limitare le possibilità di violazioni di sicurezza con conseguente accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati (*data breach*);
- In caso venga a conoscenza che si sia verificata una violazione di sicurezza che può comportare, accidentalmente o in modo illecito, la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati (*data breach*), provvede a darne comunicazione in forma scritta, adoperando i canali di comunicazione in uso in ARPAC, al Direttore del Dipartimento ed al Dirigente della UO SINF, per i provvedimenti consequenziali;
- Nel caso tra il personale assegnato vi siano persone con disabilità, darne opportuna segnalazione al Dirigente dei Sistemi Informativi, al fine di definire congiuntamente alla Direzione Generale ed a tutti i Responsabili coinvolti le procedure per la progettazione e l'acquisto di strumentazione hardware, software e tecnologia assistiva da mettere a disposizione;
- In caso che ARPAC provveda all'attivazione di procedure di assunzione di persone con disabilità, al fine di promuoverne l'inserimento e l'integrazione lavorativa, sia ai sensi della Legge 68/1999 sia mediante ulteriori forme di reclutamento, il Dirigente dell'UO-GERI o altra UO eventualmente incaricata dalla Direzione, provvede a darne

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	20 di 65

	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Data 07/05/2020 Regolamento Cod.: SINF-01/2020
---	---	--

contestuale comunicazione in forma scritta, adoperando i canali di comunicazione in uso in ARPAC, al Direttore del Dipartimento ovvero al Responsabile della Struttura a cui la risorsa sarà assegnata, nonché al Dirigente dei Sistemi Informativi, e comunque in tempo utile per attivare le procedure per la progettazione e l'acquisto di strumentazione hardware, software e tecnologia assistiva da mettere a disposizione del dipendente con disabilità;

- Assicurare che i fornitori e/o il personale incaricato esterno si uniformino alle regole ed alle procedure descritte nel presente Regolamento;
- Adempiere a tutti gli obblighi inerenti la responsabilità loro affidata in materia di trattamento di dati personali e sensibili gestiti dall'ARPAC;
- Segnalare prontamente al Responsabile della UO SINF ogni eventuale attività non autorizzata sui Sistemi Informativi dell'ARPAC;
- Segnalare requisiti ed esigenze per lo sviluppo dei sistemi informativi di loro competenza sulla base delle direttive e indicazioni emanate da ARPAC;
- Garantire la massima partecipazione del Personale assegnato alle iniziative di formazione ed aggiornamento erogate dalla Direzione Generale con il supporto del Dirigente della UO SINF, finalizzate all'implementazione, a tutti i livelli, del processo di digitalizzazione di ARPAC, ed eventualmente segnalando specifiche esigenze formative;
- Favorire ogni utile iniziativa ai fini dell'attuazione delle disposizioni del presente Regolamento e degli adempimenti ad esso consequenziali, presso il Personale assegnato, contribuendo in prima persona al processo di digitalizzazione di ARPAC, quale elemento cruciale per la riduzione dei costi e l'incremento della *performance* organizzativa ed individuale.

7.3 Competenze e responsabilità del personale della UO-SINF

Il personale della UO SINF è tenuto a:

- Garantire la massima riservatezza sulle informazioni acquisite direttamente o indirettamente nell'esercizio delle proprie funzioni;
- Segnalare prontamente al Dirigente Responsabile dei Sistemi Informativi ogni eventuale attività non autorizzata sui sistemi informativi dell'ARPAC;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	21 di 65

	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Data 07/05/2020 Regolamento Cod.: SINF-01/2020
---	---	--

- Contribuire, ciascuno per le mansioni ed i carichi di lavoro assegnati, alla realizzazione degli obiettivi della UO, offrendo altresì la massima collaborazione a tutte le Strutture Agenziali con le quali si interfaccia, al fine di contribuire al processo di digitalizzazione di ARPAC secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità;
- In particolare, ma non in via esclusiva, il personale assegnato all'ufficio R.T.D. supporta il Responsabile dell'Ufficio nel processo di transizione alla modalità operativa digitale e di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'Agenzia digitale ed aperta, promotrice di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità.

In particolare il **Referente Informatico**, pur non essendo organizzativamente inquadrato nella UO-SINF, è tenuto a:

- Attenersi scrupolosamente a quanto previsto dalla Deliberazione del Commissario n. 162 del 10.04.2015 e sue successive modifiche e/o integrazioni (in particolare dalle modifiche e integrazioni introdotte dal presente regolamento).
- Per una descrizione dei compiti e responsabilità si rimanda all'allegato 4 del presente regolamento.

7.4 Competenze e responsabilità del personale di comparto e assimilati

Gli **Utenti** dei sistemi informativi dell'Agenzia sono responsabili per ciò che concerne:

- Il rispetto delle regole dell'ARPAC per l'uso consentito dei sistemi informativi, evitando qualsiasi sovraccarico delle risorse messe a disposizione;
- L'uso delle credenziali di autenticazione loro assegnate secondo le modalità previste nel presente Regolamento;
- La costante consultazione di tutti gli strumenti informatici di comunicazione in uso in Agenzia, in ottemperanza alle pregresse Disposizioni emanate dal Responsabile SINF congiuntamente al Dirigente Responsabile UO-GERI, il cui contenuto si richiama integralmente:

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	22 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

“Ogni Utente, inquadrato quale dipendente di ARPAC, è tenuto a consultare quotidianamente, nell’ambito dei propri doveri di ufficio, i seguenti canali di comunicazione, ovvero quelli che saranno in futuro implementati, ribadendo che le comunicazioni rivolte a tutto il personale agenziale saranno rese note esclusivamente attraverso i mezzi di seguito indicati:

- Sito istituzionale;
- Albo informatico;
- Sezione Amministrazione Trasparente;
- Casella posta elettronica in dotazione;
- Programma Socr@web quale piattaforma dedicata per lo smistamento della corrispondenza istituzionale;
- Programma Quadra Open quale piattaforma dedicata alla consultazione del proprio cartellino e connessi adempimenti di presenza (gestione presenze delle risorse assegnate, richiesta permessi, autorizzazioni);
- Area Intranet Agenziale, con particolare riguardo al Portale “buste paga e CUD” ove opera apposita sezione dedicata agli AVVISI al Personale.

...”

Ad integrazione di quanto qui su riportato si aggiungano come ulteriori aree informative da monitorare a cura dell’utente:

- Programma Portale risorse umane “buste paga e CUD” ove è operativa apposita sezione dedicata agli AVVISI al Personale.
- Area Intranet Agenziale, con particolare riguardo alle NEWS DIPENDENTI dove l’UO-SINF pubblica AVVISI al Personale di carattere tecnico.

Gli Utenti dei sistemi informativi dell’ARPAC sono, inoltre, tenuti a:

- Impiegare metodi di salvataggio dei file che privilegino l’ambiente Cloud (*priorità al Cloud*) e nel caso in cui l’Utente sia anche incaricato della trasmissione dei dati ambientali per il popolamento dei database di ARPAC, l’utilizzo di formati idonei alla pubblicazione che garantiscano la modalità aperta di pubblicazione degli stessi (*open data*), nonché secondo specifiche indicazioni impartite dal Dirigente dei Sistemi Informativi e dai Dirigenti Responsabili, nel pieno rispetto della tempistica assegnata;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	23 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINP-01/2020

- Segnalare al competente Dirigente ed al Referente Informatico di Dipartimento, in forma scritta, adoperando i canali di comunicazione in uso in ARPAC, in merito ad ogni eventuale attività non autorizzata sui sistemi dell'ARPAC di cui vengano a conoscenza;
- Fornire la propria disponibilità e supporto tecnico ad attività di verifica che ARPAC ritenga opportune, in particolare a fronte di anomalie o incidenti, per appurare il livello di sicurezza informatica ed il costante rispetto delle politiche di sicurezza emanate;
- Partecipare alle iniziative di formazione e aggiornamento professionale erogate dalla Direzione Generale, con il supporto del Dirigente dei Sistemi Informativi e dei Dirigenti Responsabili, finalizzate alla conoscenza ed all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nell'ottica del processo di digitalizzazione di ARPAC;
- Laddove l'Utente sia persona con disabilità, questi è tenuto a comunicare al Dirigente dei Servizi Informativi, al Responsabile della Struttura di appartenenza ed al Referente Informatico eventuali criticità connesse alla *tecnologia assistiva* che sarà messa a disposizione da ARPAC, anche in caso di TLV ovvero SMW, affinché si possa provvedere ad attivare le procedure per la risoluzione, ciascuno secondo le proprie specifiche competenze e compatibilmente con le risorse assegnate.

Art. 8 I Controlli

ARPAC, in linea con quanto prescritto dall'ordinamento giuridico italiano (art. 4, Statuto dei Lavoratori) esclude la configurabilità di forme di controllo aziendali aventi direttamente ad oggetto l'attività lavorativa del dipendente.

Ciononostante, non si esclude che, per ragioni organizzative e produttive ovvero per esigenze dettate dalla sicurezza del lavoro e di tutela del patrimonio aziendale, si utilizzino sistemi informatici, impianti o apparecchiature dai quali derivi la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori.

I controlli posti in essere, pertanto, saranno sempre tali da evitare ingiustificate interferenze con i diritti e le libertà fondamentali dei lavoratori e non saranno costanti, prolungati e indiscriminati.

Tali controlli saranno effettuati secondo il principio della "gradualità", ciò prevede che:

- i controlli saranno effettuati inizialmente solo su dati aggregati riferiti all'intera struttura aziendale ovvero a singole aree lavorative;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	24 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINP-01/2020

- nel caso in cui si dovessero riscontrare violazioni del presente Regolamento interno, indizi di commissione di gravi abusi o illeciti o attività contrarie ai doveri di fedeltà e diligenza, verrà diffuso un avviso generalizzato, o circoscritto all'area o struttura lavorativa interessata, relativo all'uso anomalo degli strumenti informatici aziendali, con conseguente invito ad attenersi scrupolosamente alle istruzioni ivi impartite.
- in caso siano rilevate ulteriori violazioni, si potrà procedere con verifiche più specifiche e puntuali, anche su base individuale;
- traccia dei log di tutte le attività svolte come da normativa.

In ogni caso ARPAC non può in alcun caso utilizzare sistemi da cui derivino forme di controllo a distanza dell'attività lavorativa che permettano di ricostruire l'attività del lavoratore. Per "tali controlli" s'intendono, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- la lettura e la registrazione sistematica dei messaggi di posta elettronica, al di là di quanto necessario per fornire e gestire il servizio di posta elettronica stesso;
- la lettura sistematica delle pagine internet visualizzate da ciascun utente, dei contenuti ivi presenti, e del tempo di permanenza sulle stesse;

Per i dettagli sulle modalità dei controlli posti in essere da ARPAC, si rimanda all'Allegato 1.

Art. 8.1 Le credenziali di accesso: le Password

I sistemi di controllo degli accessi assolvono il compito di prevenire l'eventualità che persone non autorizzate possano accedere ad un sistema informatico ed alle relative informazioni.

Lo scopo è di cautelare l'ARPAC ed i suoi dipendenti da ogni tipo di manomissione, furto o distruzione di dati, oltre che di limitare l'accesso a specifici dati da parte di personale non autorizzato.

Ove l'accesso al sistema avviene tramite autenticazione delle credenziali (normalmente nome utente e password), l'Utente dovrà:

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	25 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- Custodire con diligenza le proprie credenziali e non comunicarle ad altre persone (es.: non scrivere la password su carta o post-it lasciandoli sulla scrivania o attaccati al monitor, non comunicare, né condividere con altri la propria password);
- Durante la digitazione della propria password assicurarsi che nessuno stia osservando la tastiera con l'intenzione di memorizzarla.

La password deve essere composta da un numero adeguato di caratteri tenendo conto che all'aumentare della sua lunghezza, aumenta la difficoltà a individuarla mediante attacchi tipo "brute Force" e deve essere "robusta": una password si dice *robusta* quando è difficile ricostruirla e cioè quando risponde almeno ai seguenti principi, integralmente adottati da ARPAC:

- lunghezza minima 8 caratteri;
- Inclusione di cifre, lettere e caratteri speciali come: '!:;£\$(.,ç@&!;
- Non deve contenere il proprio nome o cognome, il soprannome, la data di nascita, il nome di persone familiari, parole comuni, nomi di paesi, animali e così via;
- Non deve contenere parole che si trovano nei dizionari di qualsiasi lingua, anche se digitate al contrario, in quanto esistono software in grado di individuarle;
- Non deve essere composta da semplici sequenze di tasti sulla tastiera, come ad esempio "asdfghjkl", o da ripetizioni del proprio nome utente (ad es. se il proprio utente è rossi; la password "rossirossi" sarà inopportuna),...

L'Utente si impegna a comunicare adoperando i canali di comunicazione in uso in ARPAC, in forma scritta e quanto prima, alla UO-SINF l'eventuale compromissione, furto o perdita della propria password.

In particolare, in caso di furto, l'Utente si impegna a modificare tempestivamente la password utilizzando le procedure automatiche a sua disposizione.

In ogni caso resta inteso che l'Utente sarà responsabile delle conseguenze derivanti dalla compromissione, furto o dalla perdita della propria password.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	26 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Art. 9 Computer

Il computer è uno strumento di lavoro fornito dall'ARPAC e rappresenta una dotazione strumentale della sede ove è ubicato.

Il suo eventuale utilizzo non inerente all'attività lavorativa è vietato perché può contribuire ad innescare disservizi, costi di manutenzione e, soprattutto, minacce alla sicurezza dell'intera infrastruttura tecnologica di ARPAC.

Il computer può essere affidato ad uso singolo o condiviso, sulla base della richiesta effettuata dal Responsabile della Struttura e tenuto conto della prevalenza delle funzioni che devono essere espletate.

Il computer è fornito con configurazione software predefinita che non può essere per alcun motivo modificata da parte dell'utente.

Le richieste di installazione di nuovo software o di modifica della configurazione devono essere richieste dal Responsabile della Struttura di appartenenza, in forma scritta adoperando i canali di comunicazione in uso in ARPAC, e approvate dal Resp. UO-SINF.

L'utente non può modificare le impostazioni autonomamente, di conseguenza:

- a) *Non verranno forniti privilegi di "administratore" ad eccezione di specifiche e motivate esigenze avanzate formalmente da parte del Responsabile della Struttura interessata e dietro specifica autorizzazione rilasciata dal Responsabile dei Sistemi Informativi;*
- b) *Non è consentita l'installazione sul proprio PC di mezzi di comunicazione propri (come ad esempio modem e dispositivi Bluetooth);*
- c) *Non è consentito utilizzare strumenti software e/o hardware atti ad intercettare, falsificare, alterare o sopprimere il contenuto di comunicazioni e/o documenti informatici;*
- d) *Non è consentito copiare sul proprio computer file contenuti in supporti magnetici, ottici e dispositivi USB non aventi alcuna attinenza con la propria prestazione lavorativa;*
- e) *Il computer deve essere spento (ove necessario e possibile anche mediante scollegamento dalla presa elettrica) ogni sera prima di lasciare gli uffici, in caso di assenze prolungate dall'ufficio o in caso di non utilizzo;*

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	27 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- f) *Occorre bloccare il computer o disconnettersi, in caso di postazioni condivise, qualora ci si allontani dalla propria postazione* (per il sistema operativo Windows premendo contemporaneamente i tasti Windows²+L (oppure Alt+Ctrl+Canc e cliccando su blocca computer) o in alternativa attivando la protezione sul proprio screensaver;
- g) *Non è consentito utilizzare strumenti potenzialmente in grado di consentire accessi non autorizzati alle risorse informatiche* (es.: programmi di condivisione dati quali IRC, ICQ, VNC o software di monitoraggio della rete in genere); eventuali software di controllo remoto (Anydesk, Teamviewer, Supremo, VNC etc.) vanno impiegati solo sotto stretto controllo e supervisione dell'UO-SINF;
- h) *Non è consentito configurare o utilizzare servizi* quali DNS, DHCP, server internet (Web, FTP,...) diversi da quelli messi a disposizione da parte della UO Sistemi Informativi;
- i) *Non è consentito intercettare pacchetti sulla rete (sniffing)*; è conseguentemente vietato l'uso di software dedicati a carpire, in maniera invisibile, dati personali, password e ID dell'utente, oppure atti a controllare ogni attività, ivi inclusa la corrispondenza ed i dati personali;
- j) *Non è consentito impostare password nel BIOS* (salvo da parte della UO Sistemi Informativi dove necessario/opportuno);
- k) *Non è consentito disassemblare il computer*, asportare, scollegare, aggiungere, spostare o semplicemente scambiare tra un PC e l'altro qualsiasi apparecchiatura in dotazione all'Utente, salvo diretta e specifica indicazione del personale tecnico dei Sistemi Informativi;
- l) *Non è consentito avviare il personal computer con sistemi operativi diversi da quello installato dalla UO SINF*, incluse versioni live, salvo preventiva autorizzazione;
- m) *Non è consentito utilizzare connessioni in remoto per l'accesso a risorse di ARPAC*, al di fuori del perimetro aziendale e fatte salve le connessioni realizzate ed autorizzate da parte della UO SINF.

2 I tasti con l'emblema di Windows posti ai due lati della barra spaziatrice.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	28 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Art. 9.1 Computer dedicati alla strumentazione di laboratorio

Il collegamento alla rete analitica/laboratori aziendale di computer dedicati alla strumentazione di laboratorio deve essere richiesto da parte del Responsabile della Struttura interessata³ alla UO-SINF che provvederà alla verifica della fattibilità e della compatibilità tecnica del collegamento.

Resta inteso che le postazioni della rete analitica/laboratori non possono essere collegate in rete aziendale e non possono accedere ad internet.

In caso di interventi di manutenzione effettuati da Ditte esterne su computer strumentali *collegati alla rete aziendale*, questi devono essere preventivamente valutati e concordati unitamente alla UO-SINF .

Al fine di evitare il rischio di alterazione dei risultati delle analisi non sono permessi utilizzi differenti allo scopo cui sono dedicate tali risorse.

Eventuali installazioni di ulteriori programmi devono essere preventivamente assoggettate a verifica di compatibilità ed autorizzazione da parte della UO SINF.

Al fine di poter permettere l'utilizzo condiviso di una singola risorsa da parte di più Utenti è consentita la creazione e l'uso di più profili utente e solo in casi eccezionali utenze generiche, la cui responsabilità ed assegnazione è del Responsabile della Struttura.

Le utenze generiche non possono effettuare trattamenti su dati personali.

L'esecuzione dei backup dei dati residenti sui computer strumentali deve essere effettuata a cura del personale della Struttura che ha in carico l'apparecchiatura strumentale, in particolare:

- computer in rete con salvataggio dei dati sul server: il backup viene eseguito automaticamente secondo le modalità definite dalla UO-SINF;

³ dirigente di laboratorio e/o del referente dell'apparecchiatura

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	29 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- computer non in rete o in rete senza salvataggio dei dati sul server: il backup viene effettuato dal personale del laboratorio dietro verifica tecnica preliminare da parte della UO SINF che ne valuta la modalità più idonea (salvataggio su supporti esterni);
- computer che non permettono alcun tipo di backup: in questo caso la UO SINF, in collaborazione con la ditta esterna incaricata della manutenzione, valuterà l'investimento tecnologico necessario per rendere il computer idoneo all'esecuzione del backup dei dati (o la sua dismissione e sostituzione...).

Art. 9.2 Computer portatili, tablet e dispositivi mobili

L'Utente è responsabile dell'integrità del PC portatile ovvero del tablet e degli eventuali ulteriori dispositivi mobili affidatigli dal Responsabile della Struttura di appartenenza e dei dati ivi contenuti e deve custodirlo con diligenza, sia durante gli spostamenti che nell'utilizzo sul luogo di lavoro.

Ai PC portatili (nonché ai tablet e dispositivi mobili) si applicano le regole di utilizzo previste per i personal computer.

Nel caso di utilizzo in campo per attività di sopralluogo, prelievo campioni, ecc., si raccomanda l'Utente ad attenersi a regole di impiego e conservazione che ne limitino il danneggiamento e l'usura, quali ad esempio: tenere il dispositivo lontano da elevate fonti di calore ovvero da temperature troppo basse; evitare ambienti eccessivamente umidi, con presenza di polvere, sabbia e acqua.

Nel caso che il luogo di lavoro presenti le suddette caratteristiche, limitare l'impiego del dispositivo alle operazioni strettamente indispensabili, avendo cura di riporlo nell'apposita custodia al termine delle operazioni.

Durante il trasporto si raccomanda di riporre il dispositivo all'interno dell'apposita custodia, collocandolo all'interno del mezzo di trasporto ARPAC (auto aziendale, mezzo adibito a laboratorio di monitoraggio, battelli nautici di qualsiasi dimensione utilizzati per il monitoraggio, ecc.) in modo che lo stesso non subisca eventuali urti e danneggiamenti (e che non risulti evidente richiamo per eventuali soggetti malintenzionati).

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	30 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

L'Utente è tenuto a leggere il manuale d'uso del dispositivo e, laddove esso preveda istruzioni ulteriori per il corretto uso e conservazione, rispetto a quelle sopra citate, è tenuto ad applicarle.

Nel caso di utilizzo comune con altri Utenti prima della riconsegna occorre provvedere alla rimozione definitiva di eventuali file elaborati.

I dischi dovranno essere criptati al fine di evitare, in caso di furto o di smarrimento, l'accesso a dati riservati e/o personali da parte di soggetti non autorizzati.

L'utente assegnatario che venendo meno al dovere di diligenza nella custodia causi il danneggiamento o smarrimento delle dotazioni informatiche affidategli risponderà personalmente del danno patrimoniale arrecato.

Art. 10 Firma Digitale

L'utente titolare del certificato di firma digitale è tenuto ad assicurare la custodia del dispositivo di firma o degli strumenti di autenticazione informatica per l'utilizzo del dispositivo di firma da remoto e ad adottare tutte le misure organizzative e tecniche idonee ad evitare danno ad altri.

E' altresì tenuto ad utilizzare personalmente il dispositivo di firma. A tal proposito si rammenta agli utenti che il PIN utilizzato per la generazione della firma è:

- a) riservato e strettamente personale;
- b) non può essere derivato e che la relativa firma è protetta da contraffazioni;
- c) deve essere sufficientemente protetto dal titolare dall'uso da parte di terzi.

L'apposizione di firma digitale integra e sostituisce l'apposizione di sigilli, punzoni, timbri, contrassegni e marchi di qualsiasi genere ad ogni fine previsto dalla normativa vigente.

Con la tempistica definita dal Dirigente Sistemi Informativi, e comunque prima della scadenza della validità del certificato di firma, si provvederà alla pianificazione e organizzazione delle attività relative al rinnovo della stessa per gli utenti che ne siano titolari.

Le attività sono svolte dal prestatore del servizio secondo le regole tecniche previste dalla vigente legislazione, sotto la supervisione del Dirigente della UO SINF e del relativo personale eventualmente incaricato.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	31 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Gli Utenti titolari di firma digitale sono tenuti a prestare la massima collaborazione durante le attività di rinnovo della firma digitale stessa, nel rispetto delle modalità organizzative definite dal Dirigente UO SINF e preventivamente comunicate agli utenti.

Art. 11 Privilegi di amministrazione locale della Postazione di Lavoro (PdL)

Non sono concedibili privilegi di amministrazione locale della PdL assegnata: eventuali particolari privilegi necessari per l'espletamento di funzioni lavorative inderogabili saranno gestiti sempre nei limiti delle funzionalità disponibili mediante l'infrastruttura di dominio (*power users*).

Le richieste di cui sopra, relative alle particolari situazioni, opportunamente rappresentate e motivate, vanno indirizzate al Dirigente dei Servizi Informativi di ARPAC.

Art. 12 Stampanti

Per quanto concerne l'utilizzo delle stampanti, in ottemperanza ai Piani Triennali per l'Informatica nella PA e quindi agli obiettivi di 'dematerializzazione' sempre più spinta, da perseguire da parte di tutte le PA, gli utenti sono tenuti a:

- Stampare documenti ed atti solo se strettamente necessari per lo svolgimento delle proprie funzioni lavorative;
- Prediligere le stampanti di rete, rispetto a quelle locali, al fine di ridurre l'utilizzo di materiali di consumo (toner, cartucce,...);
- Prediligere le stampanti laser in luogo di quelle che prevedono consumi maggiori, quali stampanti a getto di inchiostro;
- Stampare in bianco/nero e fronte/retro al fine di ridurre i costi, laddove possibile.

Le stampanti locali devono essere spente prima di lasciare gli uffici o in caso di loro inutilizzo, **esplicita responsabilità, questa, dell'assegnatario dello strumento di stampa in questione.**

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	32 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Qualora il dipendente dovesse stampare documenti contenenti dati o informazioni riservate, dovrà aver cura di monitorare la stampante e preservare, limitatamente alle oggettive possibilità, la conoscibilità di tali dati o informazioni da parte di terzi non autorizzati.

Art. 13 Rete

In assenza di specifica autorizzazione da parte della UO Sistemi Informativi non è consentito accedere ai locali ed ai box riservati alle apparecchiature di rete.

Non è consentito collegare alle prese di rete apparecchiature non autorizzate da parte della UO Sistemi Informativi quali: hub, switch, access point o altre componenti personali.

Non è inoltre consentito installare o utilizzare qualsiasi altra apparecchiatura atta a gestire comunicazioni, salvo specifica autorizzazione rilasciata dal SINF, quali, a titolo esemplificativo: modem, router, Internet key,...

Non è infine consentito effettuare spostamenti o modifiche di risorse collegate alla rete aziendale (es.: PC, stampanti, fotocopiatori e altro) senza una preventiva autorizzazione da parte del SINF.

Art. 13.1 Unità di archiviazione di rete

Gli spazi delle unità di rete messi a disposizione sono aree di condivisione e di archiviazione di informazioni strettamente destinate ad attività lavorative e non possono pertanto essere utilizzate per la memorizzazione di file non attinenti ad attività istituzionali.

In queste aree dovranno essere salvati i documenti lavorativi afferenti alla Struttura di appartenenza, al fine di renderli disponibili, in caso di necessità, agli altri utenti della Struttura.

Le attività di controllo statistico, amministrazione, backup e restore su queste unità sono competenza del personale del SINF.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	33 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Gli accessi alle unità di rete condivise devono essere autorizzati da parte del Responsabile del trattamento dei dati di pertinenza, il quale provvederà a richiedere alla UO Sistemi Informativi di ARPAC la creazione/rimozione dei diritti di accesso e ad effettuare periodicamente la verifica delle abilitazioni attive.

Possono essere fornite ulteriori aree deputate allo scambio di file tra strutture diverse (es.: cartella "common", file scannerizzati da scanner di rete).

Onde evitare la saturazione di questi spazi, cessato lo scopo contingente, i file salvati nelle aree comuni dovranno essere rimossi a cura dell'utente che li ha memorizzati, diversamente, verranno rimossi mediante la programmazione di apposite procedure di cancellazione automatica la cui frequenza verrà resa nota agli Utenti interessati.

Laddove consentito, sulla base della disponibilità di risorse, ARPAC può fornire ad ogni utente una cartella ad accesso nominativo (personal directory) al fine di poter archiviare documenti concernenti la propria vita lavorativa (ad esempio documenti, manuali, appunti,...) e per le quali non è dovuta la condivisione del contenuto con altri Utenti.

Le "personal directory" hanno validità, ove non altrimenti specificato, per tutta la durata della permanenza in servizio dello stesso dipendente titolare; hanno una dimensione predefinita e non estendibile salvo motivate condizioni.

In nessuna risorsa di rete è consentito salvare file audio, video, eseguibili ed archivi di posta ad eccezione di quelli strettamente attinenti esigenze lavorative e dietro specifica e motivata richiesta da parte del Responsabile di Struttura.

Per tali tipologie di file ed archivi sono effettuati interventi di pulizia attivati d'ufficio da parte dell'UO-SINF; vengono inoltre definiti ed attivati, a priori, filtri che ne vietano il loro salvataggio sui server dell'ARPAC.

L'accesso straordinario alla personal directory nominativa da parte di un soggetto terzo può avvenire esclusivamente previa autorizzazione da parte della Direzione Generale e nei casi di prolungata assenza dal servizio o impedimento da parte del titolare della cartella che renda indispensabile, e indifferibile, *intervenire per esclusive necessità di operatività e di sicurezza del sistema.*

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	34 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Art. 14 Internet

L'utilizzo della connessione Internet aziendale è consentita per i soli scopi lavorativi e nell'ambito delle mansioni affidate ai singoli lavoratori.

L'utilizzo degli strumenti aziendali può essere richiesto e concesso per svolgere attività che non rientrano tra i compiti istituzionali per assolvere incombenze amministrative e burocratiche senza allontanarsi dal luogo di lavoro (ad esempio per adempimenti nei confronti di pubbliche amministrazioni), purché contenuta nei tempi strettamente necessari allo svolgimento delle transazioni.

A titolo esemplificativo, non è consentito:

- l'upload o il download di software, di documenti o file di qualsiasi altra natura, se non strettamente attinenti all'attività lavorativa e previa verifica dell'attendibilità dei siti in questione;
- ogni forma di registrazione utilizzando riferimenti dell'ARPAC a siti i cui contenuti non siano strettamente legati all'attività lavorativa;
- la partecipazione a Forum non professionali, l'utilizzo di chat, di social network, di strumenti di condivisione, di bacheche elettroniche e le registrazioni in guestbooks anche utilizzando pseudonimi (nickname) se non espressamente autorizzati dal proprio Responsabile.

Al fine di prevenire, per quanto e ove possibile, comportamenti scorretti durante la navigazione in Internet, o per esigenze tecniche, l'ARPAC si avvale di appositi filtri opportunamente configurati che impediscono l'accesso a siti non ritenuti idonei: l'eventuale bypass di questi filtri può avvenire solo sulla base di motivata richiesta alla UO SINF.

I file contenenti le registrazioni della navigazione sul web sono conservati per il tempo strettamente necessario, determinato dalle norme in vigore e da esigenze di sicurezza.

Art. 15 Posta Elettronica

Il servizio di posta elettronica è un mezzo istituzionale di comunicazione dell'ARPAC ed il suo utilizzo deve avvenire nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	35 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Sono attribuiti indirizzi di posta elettronica a:

- Strutture organizzative e per lo svolgimento di particolari funzioni (es: [direzionegenerale @ arpacampania.it](mailto:direzionegenerale@arpacampania.it));
- Dipendenti ARPAC (es: inizialenome.cognome @ arpacampania.it).

L'uso degli indirizzi di Struttura deve essere dedicato alle comunicazioni ufficiali sia interne che esterne dall'ARPAC.

Non è consentito l'utilizzo dell'indirizzo di posta nominativo o di Struttura per scopi diversi da quelli prettamente lavorativi.

L'assegnazione di un indirizzo di posta elettronica avviene contestualmente all'assegnazione delle credenziali di autenticazione dell'Utente.

La regola di creazione per gli indirizzi di posta elettronica agenziale (dominio istituzionale arpacampania.it) è la seguente:

- *[carattere iniziale del nome] + [.] + [cognome] + [@arpacampania.it]*
- *i casi di omonimia sono gestiti aggiungendo il secondo (terzo, quarto...) carattere iniziale del nome.*

L'accesso al servizio di posta elettronica da parte di un Utente avviene mediante le credenziali di autenticazione (nome utente e password).

Gli utenti assegnatari delle caselle di posta elettronica sono i diretti responsabili del corretto utilizzo delle stesse e rispondono personalmente dei contenuti trasmessi.

In particolare l'Utente è tenuto a rispettare quanto segue:

- non utilizzare il servizio per scopi illegali o non conformi al presente Regolamento o in maniera tale da recar danno o pregiudizio dell'ARPAC o a terzi;
- non utilizzare il servizio in modo da danneggiare, disattivare, sovraccaricare, pregiudicare o interferire con la fruibilità del servizio da parte degli altri utenti;
- non utilizzare la posta elettronica per inviare, anche tramite collegamenti o allegati in qualsiasi formato (testo, fotografico, video, grafico, audio, codice, ecc.) messaggi che contengano o rimandino, ad esempio, a: pubblicità non istituzionale, manifesta o occulta; prodotti di natura politica; comunicazioni commerciali private; materiale pornografico o simile; materiale discriminante o lesivo in relazione a razza, sesso,

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	36 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

religione, ecc.; materiale che violi la legge sulla privacy; contenuti o materiali che violino i diritti di proprietà di terzi; altri contenuti illegali...

In nessun caso l'Utente potrà utilizzare la posta elettronica per diffondere codici dannosi per i computer quali virus e simili.

Di seguito si elencano alcune **norme di buon comportamento** ("netiquette" - v. Allegato 5) che ciascun Utente è tenuto ad osservare al fine di preservare l'efficienza del servizio di posta elettronica e delle comunicazioni con esso veicolate:

1. *l'Utente è tenuto a visionare giornalmente la casella di posta elettronica di propria competenza;*
2. *i messaggi devono essere preferibilmente di solo testo, evitando ove possibile ogni formattazione e inserzione di immagini;*
3. *è buona norma inviare messaggi sintetici che descrivano in modo chiaro il contenuto;*
4. *è necessario indicare sempre chiaramente l'oggetto, in modo tale che il destinatario possa immediatamente individuare l'argomento del messaggio ricevuto, facilitandone la successiva ricerca per parola chiave;*
5. *non superare la dimensione complessiva di 10 Megabyte degli allegati inviati con un singolo messaggio;*
6. *limitare l'invio di messaggi di posta elettronica a indirizzi plurimi (decine di destinatari) e trasmetterli solo in casi motivati da esigenze di servizio E, se necessario, inserire gli indirizzi nella sezione 'per conoscenza nascosta'.*
7. *l'utente, infine, si impegna a non inviare messaggi di natura ripetitiva (catene di S. Antonio) anche quando il contenuto sia volto a segnalare presunti o veri allarmi (esempio: segnalazioni di virus).*

Art. 15.1 Le liste di distribuzione (mailing list)

Allo scopo di facilitare l'interscambio di informazioni relative a scopi istituzionali è previsto l'uso delle liste di distribuzione (mailing list).

In linea di principio sarebbe da perseguire, per gli interscambi formali all'interno dell'ARPAC e verso l'esterno, l'uso delle liste di distribuzione di struttura. Occorre incentivare e favorire l'uso di tali liste evitando trasmissioni al singolo dipendente ma favorendo gli invii

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	37 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

delle comunicazioni formali da indirizzi di struttura verso le liste delle strutture cui afferiscono i destinatari.

Per facilitare lo scambio di informazioni funzionali alle attività svolte è possibile far attivare più liste all'interno della stessa Struttura che rispecchino particolari funzioni: la soluzione deve essere funzionale all'organizzazione delle Strutture ed all'ottimizzazione della comunicazione interna e per questo, quindi, deve rispondere a principi di semplificazione.

La richiesta di attivazione di una lista di distribuzione (es: account di Struttura, di progetto o di una particolare attività o funzione condivisa) va comunicata alla UO-SINF da parte di un Responsabile (di Struttura o di Progetto) e contenere l'elenco dei nominativi che devono essere inseriti nella relativa lista di distribuzione. Il Responsabile sopracitato è tenuto a verificare, almeno annualmente, la necessità di mantenere attive le liste di distribuzione a lui afferenti e l'elenco dei nominativi abilitati.

Questi indirizzi potranno essere utilizzati nelle pubblicazioni cartacee a carattere informativo realizzate dall'ARPAC e pubblicate sul portale Internet dell'ARPAC.

Liste generali di distribuzione comprendenti tutti gli utenti sono gestite centralmente da parte degli amministratori di posta (UO SINF). L'utilizzo di queste liste è consentito a particolari Strutture appositamente autorizzate da parte della Direzione Generale.

Art. 15.2 Regole d'uso, accesso alternativo e cessazione caselle mail

Le caselle di posta hanno una dimensione predefinita e non estendibile, occorre pertanto mantenere in ordine la propria casella di posta badando a ripulirla con regolarità e salvando gli allegati ingombranti.

Al fine di garantire la continuità all'accesso dei messaggi da parte dei soggetti adibiti ad attività lavorative che richiedono la condivisione di una serie di documenti si consiglia, e si incoraggia, l'utilizzo abituale di caselle di posta elettronica condivise tra più lavoratori o delle caselle di posta istituzionali dell'ARPAC eventualmente affiancandole a quelle individuali.

In caso di assenza prolungata programmata del dipendente si consiglia e si raccomanda al dipendente di attivare il sistema di risposta automatica ai messaggi di posta elettronica ricevuti indicando, nel messaggio di accompagnamento, le coordinate di un collega o della struttura di riferimento che può essere contattata in sua assenza e/o altre modalità utili di

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	38 di 65

	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Data 07/05/2020 Regolamento Cod.: SINF-01/2020
---	---	--

contatto della Struttura organizzativa dell'ARPAC presso cui presta la propria attività lavorativa.

Nell'ipotesi di assenza o impossibilità, temporanea o protratta nel tempo, del dipendente, qualora per ragioni di sicurezza o comunque per garantire l'ordinaria operatività aziendale sia necessario accedere a informazioni o documenti di lavoro presenti sul personal computer del dipendente, inclusi i messaggi di posta elettronica in entrata ed in uscita, il dipendente può delegare ad un altro dipendente a sua scelta (fiduciario) il compito di verificare il contenuto di messaggi ed inoltrare al responsabile della Struttura in cui lavora quelli ritenuti rilevanti per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Di tale attività deve essere redatto apposito verbale ed informato il dipendente interessato alla prima occasione utile.

Sempre nell'ipotesi su menzionata, nel caso che il dipendente non abbia delegato un altro dipendente (fiduciario) secondo quanto sopra specificato, il Responsabile della Struttura cui afferisce il dipendente può chiedere all'Amministratore del Sistema ed al Dirigente Responsabile del SINF di accedere⁴ alla postazione e/o alla casella di posta elettronica del dipendente assente in modo che si possa prendere visione delle informazioni e dei documenti necessari. Contestualmente il Responsabile della Struttura deve informare il dipendente appena possibile, fornendo adeguata spiegazione e redigendo apposito verbale.

Le caselle di posta individuali hanno validità pari alla durata della permanenza in servizio del dipendente, fatte salve eventuali situazioni di congedo, distacco e comando.

Nel caso il cui il dipendente non presti più la sua attività lavorativa presso ARPA Campania, la casella di posta elettronica sarà prontamente disattivata.

Su richiesta dell'interessato la casella di posta potrà restare attiva per ulteriori 1 mese dalla data di cessazione del rapporto di lavoro, durante il quale sarà inserita una risposta automatica d'ufficio.

Se per esigenze lavorative sorge la necessità di accedere al contenuto di tale casella di posta, il Responsabile della Struttura organizzativa a cui il dipendente era assegnato potrà inoltrare motivata richiesta all'Amministratore di Sistema ed al Dirigente Responsabile della UO SINF.

⁴ Attenzione: l'operazione richiede il reset della password di accesso al Dominio o alla casella mail!

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	39 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Art. 15.3 Regole per le Mailbox di servizio in uso a personale esterno

Seguono alcune semplici indicazioni utili ad un corretto utilizzo delle caselle di posta elettronica Arpa Campania assegnate a personale non ARPAC su base funzionale (cioè a supporto della funzione svolta in un particolare arco temporale).

La casella è intesa principalmente **in ricezione** per le seguenti funzioni:

- ricezione comunicazioni di servizio nel ambito dell'UO/SERVIZIO
- ricevere eventualmente indicazioni operative
- raccogliere richieste di assistenza (per le mailbox di assistenza).

In trasmissione la casella deve essere utilizzata con estrema cautela e solo su indicazione/autorizzazione del personale strutturato ARPAC di riferimento: non si devono avviare comunicazioni autonome non autorizzate dirette al personale ARPAC e a maggior ragione a soggetti esterni ad ARPAC.

Unica parziale eccezione al punto precedente può essere il supporto tecnico svolto dal personale non ARPAC nell'ambito di attività di ampio respiro già autorizzate (ad es. sostituzione delle unità multifunzione e job-accounting...).

Per qualunque dubbio sul tipo impiego della casella ci si può rivolgere all'UO SINF.

Art. 16 Telelavoro e Smart Working

L'Utente assegnatario di un contratto di TLV ovvero di SMW (*lavoro "agile"*) è responsabile dell'integrità delle apparecchiature in dotazione, quindi in caso di TLV *domiciliare* (PC portatile, tablet, telefono aziendale ed eventuali accessori), di TLV *a distanza* (monitor, docking station, mouse, tastiera), ovvero in caso in cui la prestazione lavorativa sia resa in modalità SMW (PC portatile, tablet, scheda SIM, telefono aziendale ed eventuali accessori), così come formalmente affidatigli dal Dirigente della UO SINF mediante sottoscrizione di apposita modulistica, nonché dei dati e dei software ivi contenuti ed installati, e deve custodirlo con diligenza sia durante gli spostamenti che nell'utilizzo sul luogo di lavoro.

L'Utente è tenuto ad utilizzare il dispositivo esclusivamente nel periodo di tempo necessario ad effettuare la prestazione lavorativa, tanto al fine di proteggere il dispositivo e la

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	40 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

rete aziendale da eventuali incidenti e accessi non consentiti, di cui l'utente sarà ritenuto responsabile in caso di inosservanza di quanto sopra disposto.

Ai PC portatili, tablet e altri dispositivi mobili impiegati nell'effettuazione delle prestazioni in TLV, ovvero in SMW, si applicano le regole di utilizzo previste nell'articolo dedicato (art. 9) con particolare riguardo circa la conservazione dei dispositivi e le caratteristiche dei luoghi di lavoro, pertanto si raccomanda di attenersi scrupolosamente a quanto previsto nella suddetta sezione.

Secondo la pianificazione prevista dal Dirigente dei Sistemi Informativi, e comunque in base ad esigenze di servizio, potrà essere richiesto all'Utente assegnatario di un contratto di TLV ovvero di SMW di riconsegnare le apparecchiature per l'esecuzione di eventuali interventi di aggiornamento/manutenzione, per il periodo di tempo ritenuto necessario.

All'approssimarsi della scadenza del contratto di TLV ovvero di SMW, e comunque prima della riconsegna delle apparecchiature, nel rispetto della tempistica fissata dal Dirigente dei Sistemi Informativi, occorre che l'utente provveda alla rimozione definitiva di eventuali file elaborati.

I dischi potranno essere criptati al fine di evitare, in caso di furto o di smarrimento, l'accesso a dati riservati e/o personali da parte di soggetti non autorizzati.

All'utente con disabilità assegnatario del contratto di TLV ovvero di SMW potrà essere messa a disposizione la strumentazione hardware e software e la tecnologia assistiva adeguata alla specifica disabilità, in relazione alle mansioni effettivamente svolte.

Per ogni altro aspetto o clausola non specificata in questo documento, si richiama integralmente quanto disposto dalla Delibera del Commissario n. 179 del 24.03.2020 "Regolamento per la disciplina del Telelavoro: revisione e aggiornamento" nonché dal "Piano Generale per l'utilizzo del Telelavoro" predisposto annualmente da ARPAC ed eventuali successivi aggiornamenti che dovessero essere emanati, con particolare riguardo agli obblighi previsti per l'assegnatario del progetto di TLV ovvero di SMW che sarà preventivamente informato dal Responsabile del Progetto sulle attività da svolgere, in merito all'uso degli strumenti hw e sw da utilizzare per l'attività in TLV e sugli aspetti riguardanti la sicurezza del luogo di lavoro.

Per specifici aspetti relativi alla gestione del telelavoratore in SMW, si rimanda alla relativa disciplina che sarà adottata da ARPAC.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	41 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- *Dotazione HW per il TLV e responsabilità connesse alla detenzione ed uso:* Per la tipologia di TLV 'a domicilio' il dipendente riceve dall'Amministrazione gli strumenti IT per lo svolgimento dell'attività lavorativa, opportunamente configurati dal personale della UO SINF, e normalmente consistenti in un notebook dotato di slot per la SIM card o altro dispositivo hw/sw per il collegamento protetto verso la rete ARPAC, contando sulla connettività di uso privato. Il dipendente risponde personalmente della dotazione hw ricevuta ed è responsabile della sua integrità.

- *Dotazione HW per lo SMW (lavoro 'agile') e responsabilità connesse all'uso:* Il dipendente espleta l'attività lavorativa in modalità 'agile' avvalendosi degli strumenti di dotazione informatica già in suo possesso (BYOD) o forniti dall'Amministrazione, quali: notebook, tablet, smartphone o quant'altro ritenuto idoneo e congruo per l'esercizio dell'operatività istituzionale. La dotazione informatica è configurata secondo modalità concordate con l'Ufficio dei Sistemi Informativi. La connettività è garantita mediante fornitura di SIM dati o mediante connettività privata.

In caso di utilizzo di strumentazione IT di proprietà del dipendente si parla di BYOD (Bring Your Own Device): in tal caso per l'espletamento della modalità lavorativa l'utente è obbligato ad applicare ai dispositivi personali alcune misure minime di sicurezza, al fine di garantire il rispetto dei seguenti vincoli:

- mantenere il SO aggiornato all'ultima versione;
- mantenere aggiornati gli applicativi personali di office automation;
- adoperare sempre sw originali, in regola con le licenze d'uso ed aggiornati (divieto assoluto di utilizzo applicazioni non regolari);
- adoperare in alternativa soluzioni freeware;
- adottare soluzioni di tipo VPN e/o RDP per il collegamento alla rete agenziale, secondo specifiche tecniche dettate dalla UO Sistemi Informativi;
- garantire sempre l'utilizzo di password 'robuste';

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	42 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- garantire la riservatezza e la separazione dei profili (in caso di BYOD “multiutente”).

L'utente assegnatario che, venendo meno al dovere di diligenza nella custodia, causi il danneggiamento o smarrimento delle dotazioni informatiche affidategli risponderà personalmente del danno patrimoniale arrecato.

Art. 17 Creazione di programmi o documenti automatizzati

In caso di creazione di software e altre procedure informatiche da parte di Strutture dell'ARPAC o commissionati a soggetti terzi, devono essere resi disponibili all'ARPAC:

- l'accesso al codice sorgente ed alle basi dati;
- l'analisi e la documentazione sul funzionamento e l'installazione;
- i metadati sulle strutture dati eventualmente implementate.

La proprietà di quanto sopra, inclusi i diritti derivanti, sono dell'ARPAC salvo il diritto di essere riconosciuto autore dell'invenzione (CAD - D. Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii., art. 69).

Art. 18 Proprietà intellettuale e delle licenze d'uso

Tutto il software in uso nel sistema informativo dell'ARPAC in cui sia prevista una licenza d'uso deve essere registrato a nome di Arpa Campania.

Tutto il software deve essere individuato dall'UO-SINF anche in collaborazione con le Strutture dell'ARPAC competenti nella materia specifica relativa al SW in questione.

Non è possibile installare, duplicare o utilizzare software acquisiti al di fuori di quanto consentito dagli accordi di licenza.

Tutti gli utenti sono tenuti al rispetto delle leggi in materia di tutela della proprietà intellettuale, sia per quanto riguarda il software che per quanto riguarda i file di qualsiasi altra natura.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	43 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Art. 19 Crittografia e controllo dei dati informatici

Fatto salvo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. in materia di archiviazione, gestione, trattamento e trasmissione di dati sensibili, è fatto divieto di applicare sistemi di crittografia dati se non espressamente richiesto e/o autorizzato dal Responsabile dell'UO-SINF.

Art. 20 Utilizzo e conservazione dei supporti rimovibili

Tutti i supporti di memorizzazione rimovibili (hard disk esterni, CD e DVD riscrivibili, supporti USB, ecc.), contenenti dati sensibili nonché informazioni costituenti know-how aziendale, devono essere trattati con particolare cautela onde evitare che il loro contenuto possa essere trafugato o alterato e/o distrutto o recuperato successivamente alla cancellazione.

In ogni caso i supporti contenenti dati sensibili devono essere adeguatamente custoditi, possibilmente in cassette e armadi provvisti di chiusura.

A tal proposito si ricorda che l'utente è responsabile non solo della custodia dei supporti ma anche dei dati aziendali in essi contenuti.

Nel caso di utilizzo condiviso dei medesimi supporti da parte di più utenti, occorre provvedere alla cancellazione delle informazioni ivi contenute mediante appositi SW che garantiscano entro limiti ragionevoli la irrecuperabilità dei dati cancellati.

Nel caso di smaltimento, i supporti dovranno essere prima distrutti mediante punzonatura o deformazione meccanica o distruzione fisica o ancora de-magnetizzazione.

Art. 21 Protezione antivirus

Il sistema informatico ed i PC collegati alla rete di Arpa Campania sono protetti da software antivirus aggiornati quotidianamente.

Ogni Utente è comunque tenuto a comportarsi in modo tale da ridurre il rischio di attacco al sistema informatico aziendale da parte di virus o qualsiasi altro software "aggressivo".

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	44 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Le stesse regole dovranno essere rispettate da parte di Soggetti terzi fornitori/gestori di apparecchiature e servizi informatici che vengono utilizzati a qualsiasi titolo all'interno della rete aziendale.

Art. 22 Scanner di rete e fax

Deve essere privilegiato l'utilizzo dello scanner di rete alle fotocopie tradizionali.

Il Responsabile della Struttura deve individuare formalmente i dipendenti che devono utilizzare il fax e presidiarlo.

Non è consentito installare apparati fax tradizionali o software di gestione fax diversi da quelli forniti dall'UO-SINF previa autorizzazione e supporto da parte di questo.

Si raccomanda di non lasciare documenti incustoditi negli apparati tradizionali (fax, fotocopiatrici, scanner e stampanti di rete).

Art. 23 Tele-assistenza

Per lo svolgimento di normali attività di manutenzione sulle PdL connesse alla rete, il personale della UO SINF potrà utilizzare specifici software di connessione remota.

Tali programmi sono necessari per compiere interventi di assistenza informatica e manutenzione su applicativi ed hardware in uso presso l'Utente.

L'attività da remoto di assistenza e manutenzione avviene previa autorizzazione da parte dell'Utente interessato e possibilmente mediante visualizzazione di un indicatore visivo sul monitor dell'utente che segnala la connessione in remoto del tecnico.

Art. 24 Videoconferenze

In ottemperanza al proprio mandato istituzionale, ARPAC pone grande attenzione all'implementazione di tutte le soluzioni tecnologiche che consentono di razionalizzare la spesa e ridurre i costi ambientali legati all'utilizzo dei mezzi di trasporto. Pertanto ARPAC incoraggia l'utilizzo della videoconferenza quale strumento a supporto di meeting, riunioni operative e di pianificazione del lavoro, che coinvolgano due o più Utenti. Tuttavia dal momento che tale

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	45 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

strumento richiede un utilizzo di traffico dati superiore rispetto a quello mediamente richiesto per le attività ordinarie, si ritiene di dover fornire alcune disposizioni per farne un uso efficiente ed efficace.

Preliminarmente occorre che l'Utente, per il tramite del Referente Informatico di Dipartimento ovvero del personale UO SINF, provveda all'installazione sulla propria PdL di apposito applicativo di videoconferencing.

In seguito l'Utente deve attenersi a quanto segue:

- se la videoconferenza si svolge in modalità "one to one" (ovvero tra soli due utenti che sono ubicati in due sedi diverse di ARPAC) provvedere ad avviare autonomamente l'applicativo all'avvio della videoconferenza e disattivarlo al termine della stessa, senza comunicazione alcuna;
- se la videoconferenza si svolge in modalità "collettiva" (ovvero tra più Utenti che sono ubicati in sedi diverse di ARPAC) o nel caso in cui si richieda l'utilizzo della sala videoconferenze ubicata presso la Direzione Generale, **almeno una settimana prima della data prevista** il Dirigente Responsabile della convocazione della riunione dovrà provvedere a comunicare al Dirigente UO SINF in forma scritta, utilizzando i canali in uso presso ARPAC, la necessità di supporto per le attività di videoconferenza, contestualmente all'avviso di convocazione inoltrato a tutti i partecipanti.

Nel caso la videoconferenza sia gestita da altro soggetto autorizzato, ove ciò richieda per lo svolgimento della stessa applicativi particolari, preliminarmente occorre che l'Utente, per il tramite del Referente Informatico, provveda all'installazione sul proprio dispositivo del suddetto applicativo.

In seguito la modalità di svolgimento della videoconferenza segue le direttive sopra esposte, non necessitando di alcuna comunicazione se svolta in modalità "one to one", invece richiedendo una comunicazione preventiva in caso di svolgimento con modalità "collettiva" al fine di consentire all'UO-SINF di monitorare e gestire eventuali situazioni di congestione del traffico dati relativo.

Come per gli altri strumenti di interazione sociale su internet si invita a rispettare poche regole di buona educazione digitale e in particolare:

- silenziare il proprio microfono quando non si deve intervenire;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	46 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- chiedere la parola mediante gli strumenti disponibili sulla piattaforma utilizzata (TEAMS: utilizzare "mano alzata") o attendere che il moderatore/organizzatore la conceda, evitare sovrapposizioni e toni concitati;
- utilizzare la chat (o eventuale area specifica per Domande e risposte) per porre domande ai relatori in modo da lasciare il tempo per organizzare le risposte;
- utilizzare lo strumento di condivisione (desktop o applicazione) per agevolare i partecipanti con presentazioni o documenti utili a meglio seguire le argomentazioni presentate;
- spegnere la telecamera (soprattutto in caso di web conference con elevato numero di partecipanti) se richiesto per ridurre il traffico dati ed evitare problemi di qualità nella comunicazione.

Art. 25 Strumenti di telefonia mobile

ARPAC mette a disposizione, a seconda del ruolo o della funzione del singolo Utente, impianti di telefonia mobile, quali ad esempio smartphone e tablet, che consentono di usufruire della navigazione in internet tramite rete dati e/o del servizio di telefonia tramite rete cellulare.

Al riguardo si invitano gli Utenti ad attenersi scrupolosamente a quanto previsto dalla **Deliberazione del Direttore Generale n. 213 del 15.07.2011** in merito a compiti e responsabilità degli Utenti assegnatari.

Al riguardo si ribadiscono i seguenti principi:

- l'assegnazione e l'uso degli apparecchi telefonici devono rispondere all'interesse ed alle esigenze dell'Amministrazione, al miglioramento della qualità del lavoro e della produttività, alla capacità dell'Agenzia di soddisfare i bisogni nuovi della collettività, in un'ottica di efficacia, efficienza, economicità;
- l'utilizzo delle apparecchiature di telefonia fissa e mobile deve avvenire nei soli casi di effettiva necessità e quando le esigenze di servizio richiedano pronta e costante reperibilità in luoghi diversi dalla sede di lavoro, ovvero quando sussistano particolari e

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	47 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

indifferibili esigenze di comunicazione che non possano essere soddisfatte con strumenti alternativi.

Le procedure di assegnazione e restituzione sono regolamentate dalla su menzionata Deliberazione del Direttore Generale n. 213 del 15.07.2011, su richiesta che viene formulata dal Dirigente Responsabile della Struttura a cui l'Utente è assegnato ed indirizzata al "Responsabile del servizio di telefonia mobile" individuato nel Dirigente dell'UO Patrimonio e Servizi.

Ulteriori specifiche relative ai limiti entro cui l'Utente potrà utilizzare tali strumenti sono riportate nella scheda tecnica consegnata all'Utente unitamente ai dispositivi di cui sopra.

Come per qualsiasi altra dotazione aziendale, il dispositivo mobile rappresenta un bene aziendale che è dato in uso per scopi esclusivamente lavorativi: non è pertanto concesso un utilizzo personale, neanche se sporadico ovvero moderato, dei telefoni aziendali.

A tal fine si informano gli Utenti assegnatari dei servizi di fonia aziendale che l'ARPAC eserciterà i diritti di cui all'art. 124 D.Lgs. 196/2003 (cd. *fatturazione dettagliata*) richiedendo ai provider di telefonia i dettagli necessari ad effettuare controlli sull'utilizzo ed i relativi costi di traffico effettuato nel tempo.

L'ARPAC si riserva la facoltà, qualora dall'esame del traffico di una singola utenza rilevi uno scostamento significativo rispetto alla media del consumo, di richiedere un tabulato analitico delle chiamate effettuate dalla SIM in carico all'Utente per il periodo interessato.

L'utilizzo dei dispositivi ivi disciplinati risponde alle regole che di seguito si riportano:

- Ogni Utente assegnatario del dispositivo è responsabile dell'uso appropriato dello stesso, e, conseguentemente, anche della sua diligente conservazione;
- I dispositivi devono essere dotati di password di sicurezza (cd. codice PIN del dispositivo o sequenza grafica o attivazione mediante soluzioni biometriche - impronta digitale o riconoscimento facciale) che ne impedisca l'utilizzo da parte di soggetti non autorizzati;
- Ogni Utente deve adottare le necessarie e dovute cautele per assicurare la segretezza delle proprie credenziali di accesso e, qualora ritenga che un soggetto non autorizzato possa

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	48 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

esserne venuto a conoscenza, dovrà provvedere immediatamente a cambiarla dandone comunque comunicazione all'Ente;

- In caso di furto, danneggiamento o smarrimento del dispositivo mobile in oggetto, l'Utente assegnatario dovrà darne immediato avviso, in forma scritta secondo i canali in uso in Agenzia, al Dirigente Responsabile della Struttura di assegnazione e al Dirigente dell'UO Patrimonio e Servizi; ove detti eventi siano riconducibili ad un comportamento negligente o imprudente dell'Utente e/o comunque a sua colpa nella custodia del bene, lo stesso sarà ritenuto unico responsabile dei danni derivanti;
- In caso di furto o smarrimento ARPAC si riserva la facoltà di attuare la procedura di remote-wipe (cancellazione da remoto di tutti i dati sul dispositivo), rendendo il dispositivo inutilizzabile ed i dati in esso contenuti irrecuperabili;
- Non è consentito all'Utente caricare o inserire all'interno del dispositivo o SIM qualsiasi dato personale non attinente con l'attività lavorativa svolta.

In ogni caso, al fine di evitare e/o ridurre al minimo la possibile circolazione di dati personali sull'apparecchio, si ricorda agli assegnatari di cancellare tutti i dati eventualmente presenti prima di consegnare il cellulare agli uffici competenti per la restituzione o la riparazione;

- L'eventuale installazione di applicazioni, sia gratuite che a pagamento, sugli smartphone e tablet deve essere espressamente autorizzata, rimanendo, diversamente, a carico dell'Utente le spese che l'Ente dovrà sostenere, nonché le responsabilità derivanti dall'installazione non autorizzata;
- Salvo diversi specifici accordi, al momento della consegna del tablet o smartphone l'Utente è tenuto a verificare la disattivazione del sistema di geo-localizzazione potenzialmente attivabile sugli smartphone e tablet, consapevole che, in caso contrario, l'Azienda potrebbe venire a conoscenza, seppur incidentalmente, dei dati relativi alla posizione del dispositivo stesso e del suo assegnatario.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	49 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Art. 26 Programmazione e Manutenzione dei Sistemi Informativi

Nell'ottica del processo di dematerializzazione attivato in ARPAC e relativo anche ai servizi interni, le richieste devono essere fatte pervenire attraverso lo strumento completamente telematico che il SINF mette a disposizione di tutti gli utenti di ARPAC ovvero il portale di HELP DESK (HESK).

Attraverso l'accesso al portale ogni Utente potrà formulare la richiesta di assistenza consistente in segnalazione di problemi relativi ad hardware, software, prodotti e tutti gli aspetti tecnici od operativi/di processo, ovvero inoltrare richiesta di attivazione di un'utenza.

La risoluzione della problematica segnalata ovvero l'evasione della richiesta avverrà in funzione della tipologia di intervento necessario e compatibilmente con le altre richieste in giacenza.

Art. 27 Monitoraggio e controlli

ARPAC adotterà ogni accorgimento tecnico necessario a tutelarsi da eventuali comportamenti non consentiti, salvaguardando il rispetto della libertà e della dignità dei lavoratori; gli eventuali trattamenti effettuati saranno ispirati a canoni di trasparenza e rispetteranno il principio di pertinenza e non eccedenza.

Art. 27.1 Monitoraggi

La Direzione Generale, attraverso l'UO-SINF, effettua monitoraggi periodici su dati anonimi allo scopo di verificare l'attuazione del presente Regolamento, i possibili rischi alla sicurezza informatica e le possibili problematiche inerenti l'utilizzo degli strumenti informatici.

Questi monitoraggi si possono classificare in:

- *analisi del traffico di rete*: effettuati attraverso specifici log dei dispositivi di rete;
- *analisi del traffico Internet*: effettuati attraverso specifici log dei dispositivi di connessione ad Internet;
- *inventario Hardware e Software*: effettuati attraverso procedure prevalentemente automatiche per le apparecchiature collegate in rete ed in maniera semiautomatica per le altre macchine.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	50 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Il monitoraggio delle risorse hardware e software non coinvolge in alcun modo i dati personali ed i documenti presenti sulle singole postazioni di lavoro e viene effettuato per finalità organizzative e gestionali;

- analisi dei ticket di assistenza aperti sul portale di Help-Desk.

I dati del traffico telematico saranno gestiti secondo le modalità e le tempistiche previste dalla normativa vigente in materia di sicurezza dei dati del traffico telefonico e telematico.

L'ARPAC si riserva la facoltà di procedere alla rimozione di ogni file o applicazione che riterrà pericolosa per la sicurezza del sistema informatico, ovvero acquisita o installata in violazione del presente Regolamento.

Art. 27.2 Controlli

Arpa Campania si riserva di effettuare controlli per verificare il rispetto del Regolamento. Riguardo a tali controlli il presente Regolamento costituisce preventiva e completa informazione nei confronti dei dipendenti.

In base al principio di correttezza (richiamato all'Art. 5) l'eventuale trattamento deve essere ispirato ad un canone di trasparenza, come prevede anche la disciplina di settore (Art. 4, secondo comma, Statuto dei lavoratori). I dati devono essere gestiti soltanto dai soggetti preventivamente designati quali responsabili e incaricati del trattamento.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	51 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

1° step	<p>Nel caso in cui emerga un evento dannoso, una situazione di pericolo o utilizzi degli strumenti non aderenti al presente Regolamento, che non siano stati impediti con preventivi accorgimenti tecnici o rilevati durante i monitoraggi o da attività di gestione degli strumenti informatici, la Direzione Generale, attraverso la UO SINF, potrà adottare le eventuali misure che consentano la verifica di tali comportamenti preferendo, per quanto possibile, un controllo preliminare su dati aggregati riferiti all'intera Struttura organizzativa o a sue articolazioni.</p> <p>Il controllo su dati anonimi si chiuderà con una comunicazione al Responsabile della Struttura analizzata che si preoccuperà di inviare un avviso generalizzato relativo a un utilizzo non corretto degli strumenti aziendali, invitando i destinatari ad attenersi scrupolosamente al presente Regolamento.</p>
2° step	<p>Qualora le anomalie ed irregolarità dovessero persistere, si procederà circoscrivendo l'invito al personale afferente alla Struttura in cui è stata rilevata l'anomalia.</p>
3° step	<p>In caso di reiterate anomalie o irregolarità saranno effettuati controlli su base individuale.</p>

Tabella degli step di controllo a fronte di eventi dannosi

In nessun caso, ad eccezione di specifica richiesta da parte dell'Autorità Giudiziaria, verranno poste in essere azioni sistematiche quali:

- la lettura e la registrazione dei messaggi di posta elettronica (al di là di quanto tecnicamente necessario per lo svolgimento del servizio di gestione e manutenzione della posta elettronica);
- la riproduzione ed eventuale memorizzazione delle pagine web visualizzate dal lavoratore;
- la memorizzazione di quanto visualizzato sul monitor.

Oltre a ciò Arpa Campania si riserva di effettuare specifici controlli sui software caricati sulle PdL utilizzate dai dipendenti al fine di verificarne la regolarità sotto il profilo delle

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	52 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

autorizzazioni e delle licenze, nonché, in generale, la conformità degli stessi alla normativa vigente e, in particolare, alle disposizioni in materia di proprietà intellettuale.

Oltre a tali controlli di carattere generale, ARPAC si riserva comunque le facoltà previste dalla normativa vigente di effettuare specifici controlli ad hoc nel caso di segnalazioni di attività che hanno causato danno all'Amministrazione, che ledono diritti di terzi o che, comunque, sono illegittime.

Art. 28 Sanzioni

È fatto obbligo a tutti gli utenti di osservare le disposizioni contenute nel presente Regolamento. Il mancato rispetto o la violazione delle indicazioni ivi contenute è perseguibile nei confronti del personale dipendente con provvedimenti disciplinari e risarcitori previsti dai vigenti CCNL, nonché con le azioni civili e penali conseguenti previste dalla normativa vigente in materia.

Ogni dipendente dovrà assumersi la piena responsabilità per le proprie azioni e dovrà farsi garante per l'ARPAC e tenerla indenne da responsabilità e richieste di rimborsi di danni avanzate da soggetti terzi.

Art. 29 Applicabilità a soggetti diversi dai dipendenti

Con riferimento ai collaboratori e/o prestatori d'opera (consulenti, stagisti, tirocinanti, personale esterno inserito nelle strutture agenziali su base contrattuale temporanea etc.), qualora questi per l'espletamento del loro incarico si servissero degli strumenti e servizi informatici di ARPAC, deve essere previsto nell'ambito del contratto l'obbligo di rispettare il presente Regolamento, con diritto di ARPAC, nei casi di violazione di particolare gravità, di risolvere il contratto stesso.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	53 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Allegato 1 - Controlli Effettuati

Il presente allegato ha la finalità di informare i lavoratori sull'eventuale possibilità di forme di controllo indirette e/o preterintenzionali della loro attività lavorativa – richieste da esigenze organizzative, produttive e di sicurezza del lavoro – nonché quella di disciplinare le modalità operative di utilizzo dei sistemi adoperati (ex art. 4, c. 2 L. 300/1970).

Si precisa che, nonostante l'utilizzo di tali sistemi, ARPAC valuterà attentamente l'impatto sui diritti dei lavoratori (prima dell'installazione di apparecchiature suscettibili di consentire il controllo a distanza e dell'eventuale trattamento) e riterrà vietati controlli costanti, prolungati e indiscriminati.

a) INTERNET

ARPAC, per ridurre il rischio di usi impropri della "navigazione" in Internet (consistenti in attività non correlate alla prestazione lavorativa quali la visione di siti non pertinenti, l'upload o il download di file, l'uso di servizi di rete con finalità ludiche o estranee all'attività lavorativa) ha adottato misure restrittive (blacklist – whitelist) che riducono il rischio all'origine.

In particolare, ARPAC adotta le seguenti misure di concerto con il fornitore dei servizi Internet:

1. individuazione di categorie di siti e dei software considerati non conformi con lo svolgimento della prestazione lavorativa;
2. configurazione di sistemi di filtraggio che prevenivano determinate operazioni reputate incoerenti con l'attività lavorativa – quali l'upload o l'accesso a determinati siti e/o il download di file o software aventi particolari caratteristiche;
3. conservazione e registrazione nel tempo di dati (quali file di log) a cura del Fornitore del servizio di connessione a internet. I dati personali contenuti e registrati nei file di log possono essere trattati nelle ipotesi di seguito riportate:
 - per corrispondere ad eventuali richieste dell'autorità giudiziaria;
 - quando si verifichi un evento dannoso o una situazione di pericolo che richiede un immediato intervento;
 - in caso di utilizzo anomalo degli strumenti da parte degli utenti.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	54 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

4. controllo quantitativo - aggregato e non identificativo - della connessione ad internet per verificare e garantire che l'uso dell'infrastruttura aziendale sia equilibrato e coerente con l'attività svolta.

In particolare, i controlli periodici avranno ad oggetto:

- il riferimento temporale della richiesta;
- l'indirizzo della pagina internet richiesta;
- l'esito della richiesta, dimensioni, formato etc.;
- le informazioni raccolte dai dispositivi di sicurezza (Firewall, Antivirus, Intrusion Detection System, ecc.).

1

Il trattamento, in ogni caso, avverrà in forma anonima o tale da precludere l'immediata identificazione di utenti mediante loro opportune aggregazioni (ad es., con riguardo ai file di log riferiti al traffico web).

Le informazioni raccolte, infatti, hanno l'obiettivo di controllare l'efficienza nonché il corretto utilizzo delle risorse informatiche aziendali e del network.

NB: Si precisa che l'accesso ai file di log summenzionati è consentito solo agli amministratori di sistema opportunamente autorizzati ed agli ADS del fornitore dei sistemi di rete Internet, e comunque sempre per comprovate esigenze organizzative, produttive e di sicurezza del lavoro.

b) POSTA ELETTRONICA

Con gli strumenti disponibili mediante la piattaforma del fornitore del servizio di Posta Elettronica il SINF procederà periodicamente ad un controllo quantitativo - aggregato e non identificativo - della posta elettronica per verificarne un uso equilibrato e coerente con l'attività aziendale.

Comunque il monitoraggio non è finalizzato al controllo delle attività degli utenti.

Le informazioni raccolte consentono un controllo dell'efficienza e dell'utilizzo corretto delle risorse informatiche aziendali e del network.

Si esclude, pertanto, ogni forma di lettura e registrazione sistematica dei messaggi di posta elettronica ovvero dei relativi dati esteriori, al di là di quanto tecnicamente necessario per

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	55 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

svolgere il servizio e-mail e/o per evadere richieste dovute a esigenze organizzative, produttive o di sicurezza.

c) STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

La rilevazione delle presenze avviene con tesserino magnetico individuale (c.d. badge). L'ufficio del Personale controlla costantemente i dati rilevati dall'utilizzo dei predetti strumenti al fine di adempiere alle obbligazioni scaturenti dal rapporto di lavoro e, in particolare, al fine di predisporre il cedolino paga del singolo dipendente.

Il controllo sull'utilizzo dei predetti strumenti può, tuttavia, anche fornire al datore di lavoro informazioni relative alla prestazione di lavoro ed evidenziare eventuali inadempimenti del lavoratore (ad. es. assenze ingiustificate, ritardi, etc..).

Tali informazioni, in ossequio al disposto dell'art. 4 Statuto dei Lavoratori, potranno essere utilizzate dal datore di lavoro per tutti i fini connessi al rapporto di lavoro, ivi compreso l'esercizio del potere disciplinare ai sensi dell'art. 7, Statuto dei Lavoratori.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	56 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Allegato 2 - Attenzione al ransomware.

Il programma che prende "in ostaggio" il tuo dispositivo - Fonte Garanteprivacy.it

L'emergenza sanitaria da [Covid2019](#) - che porta molte più persone e per molto più tempo ad essere connesse online e ad utilizzare dispositivi digitali - sembra essere affiancata da un pericoloso "contagio digitale", alimentato da malintenzionati che diffondono software "malevoli" per varie finalità illecite. Una delle attività più diffuse e dannose è attualmente il cosiddetto ransomware.

1. Cos'è il ransomware?

Il ransomware è un programma informatico dannoso ("malevolo") che può "infettare" un dispositivo digitale (PC, tablet, smartphone, smart TV), bloccando l'accesso a tutti o ad alcuni dei suoi contenuti (foto, video, file, ecc.) per poi chiedere un **riscatto** (in inglese, "ransom") da pagare per "liberarli".

La richiesta di pagamento, con le relative istruzioni, compare di solito in una finestra che si apre automaticamente sullo schermo del dispositivo infettato. All'utente viene minacciosamente comunicato che ha poche ore o pochi giorni per effettuare il versamento del riscatto, altrimenti il blocco dei contenuti diventerà definitivo.

Ci sono due tipi principali di ransomware:

- i cryptor (che criptano i file contenuti nel dispositivo rendendoli inaccessibili);
- i blocker (che bloccano l'accesso al dispositivo infettato).

2. Come si diffonde?

Anche se in alcuni casi (non molto frequenti) il ransomware può essere installato sul dispositivo tramite sofisticate forme di attacco informatico (es: controllo da remoto), questo tipo di software malevoli si diffonde soprattutto attraverso comunicazioni ricevute via e-mail, sms o sistemi di messaggistica che:

- sembrano apparentemente provenire da **soggetti conosciuti e affidabili** (ad esempio, corrieri espressi, gestori di servizi, operatori telefonici, pubbliche amministrazioni, ecc.), oppure da **persone fidate** (colleghi di lavoro, conoscenti);

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	57 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- contengono **allegati** da aprire (spesso "con urgenza"), oppure **link e banner** da cliccare (per verificare informazioni o ricevere importanti avvisi), ovviamente collegati a software malevoli.

In altri casi, il ransomware può essere scaricato sul dispositivo quando l'utente:

- clicca **link o banner pubblicitari su siti web** (un canale molto usato è rappresentato dai siti per adulti) o social network;
- naviga su **siti web creati ad hoc o "compromessi"** da hacker per diventare veicolo del contagio ransomware.

Il ransomware può essere diffuso da malintenzionati anche attraverso **software e app** (giochi, utilità per il PC, persino falsi anti-virus), offerti gratuitamente per invogliare gli utenti al download e infettare così i loro dispositivi.

E' bene ricordare che **ogni dispositivo "infettato" ne può "contagiare" altri**. Il ransomware può diffondersi sfruttando, ad esempio, le sincronizzazioni tra dispositivi, i sistemi di condivisione in cloud, oppure può impossessarsi della rubrica dei contatti e utilizzarla per spedire automaticamente ad altre persone messaggi contenenti link e allegati che diventano veicolo del ransomware.

3. Come difendersi?

La prima e più importante forma di difesa è la prudenza. Occorre evitare di aprire messaggi provenienti da soggetti sconosciuti o con i quali non si hanno rapporti (ad es. un operatore telefonico di cui non si è cliente, un corriere espresso da cui non si aspettano consegne, ecc.) e, in ogni caso, se si hanno dubbi, non si deve cliccare su link o banner sospetti e non si devono aprire allegati di cui si ignora il contenuto.

Anche se i messaggi provengono da soggetti a noi noti, è comunque bene adottare alcune piccole accortezze. Ad esempio:

- non aprire mai **allegati con estensioni "strane"** (ad esempio, allegati con estensione ".exe" sono a rischio, perché potrebbero installare applicazioni di qualche tipo nel dispositivo);
- non scaricare **software da siti sospetti** (ad esempio, quelli che offrono gratuitamente prodotti che invece di solito sono a pagamento);
- **scaricare preferibilmente app e programmi da market ufficiali**, i cui gestori effettuano controlli sui prodotti e dove è eventualmente possibile leggere i commenti di altri utenti che contengono avvisi sui potenziali rischi;
- se si usa un pc, si può **passare la freccia del mouse su eventuali link o banner pubblicitari** ricevuti via e-mail o presenti su siti web senza aprirli (così, in basso nella finestra del browser, si può vedere l'anteprima del link da aprire e verificare se corrisponde al link che si vede scritto nel messaggio: in caso non corrispondano, c'è ovviamente un rischio).

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	58 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINP-01/2020

E' inoltre utile:

- installare su tutti i dispositivi un **antivirus con estensioni anti-malware**;
- **mantenere costantemente aggiornati** il sistema operativo oltre che i software e le app che vengono utilizzati più spesso;
- utilizzare dei sistemi di **backup** che salvino (anche in maniera automatica) una copia dei dati (sono disponibili soluzioni anche libere e gratuite per tutti i sistemi operativi). Con un corretto backup, in caso di necessità, si potranno così ripristinare i dati contenuti nel dispositivo, quantomeno fino all'ultimo salvataggio.

4. Come liberarsi dal ransomware?

Pagare il riscatto è solo apparentemente la soluzione più facile. Oltre al danno economico, si corre infatti il rischio di non ricevere i codici di sblocco, o addirittura di finire in "liste di pagatori" potenzialmente soggetti a periodici attacchi ransomware.

La soluzione consigliata è quella di rivolgersi a **tecnici specializzati** capaci di sbloccare il dispositivo.

Un'alternativa efficace è quella di **formattare il dispositivo**: ma in questo caso, oltre ad eliminare il malware, si perdono tutti i dati in esso contenuti. Per questo è fondamentale (come suggerito) effettuare backup periodici dei contenuti (che è sempre una buona prassi) in modo da non perderli in caso di incidenti (es: danneggiamento del dispositivo, ecc.) o attacchi informatici che necessitano di interventi di ripristino.

E' sempre consigliabile segnalare o denunciare l'attacco ransomware alla **Polizia postale** (<https://www.commissariatodips.it>), anche per aiutare a prevenire ulteriori illeciti.

È possibile, inoltre, rivolgersi al **Garante** nel caso si voglia segnalare una eventuale violazione in materia di dati personali (furto di identità, sottrazione di dati personali, furto di contenuti, ecc.), seguendo le indicazioni della pagina <https://www.garanteprivacy.it/home/diritti/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali>.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	59 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINP-01/2020

Allegato 3 - La disciplina legislativa in Europa per l'uso dei dati biometrici, il GDPR.

Nell'ambito delle normative atte a proteggerci da intrusioni dalle quali potrebbero derivare violazioni dei diritti umani il GDPR, il nuovo regolamento sulla privacy, pone limiti alla raccolta di dati biometrici.

A tale riguardo, preme puntualizzare come la materia relativa alla tutela dei dati personali nell'ambito delle attività che implicano l'uso di videocamere o di altre tecniche di riconoscimento facciale per finalità di sicurezza, polizia o persecuzione dei reati è disciplinata dalla Direttiva n. 680 del 2016, alla quale è stata data attuazione in Italia con il D.Lgs. n. 51 del 2018: detta materia non è regolata quindi dal GDPR e neppure dalla legislazione nazionale di adeguamento al GDPR.

Per quanto riguarda l'utilizzazione dei dati biometrici nell'ambito del GDPR, è noto che essi sono ricompresi nell'art. 9, comma 4, del GDPR, il quale prevede che per i trattamenti relativi ai dati biometrici e genetici sia sempre necessario il consenso, salvo che la legge nazionale, per motivi di rilevante interesse pubblico, sanitari o di ricerca scientifica, storica, archivistica o statistica, non disponga altrimenti.

Il D.Lgs n. 101 del 2018, recante l'adeguamento della normativa nazionale D.Lgs. n.196 del 2003 (Codice privacy) alla normativa europea Regolamento n. 679/2016 (GDPR), prevede all'art. 110 e 110 bis **il trattamento di dati genetici per finalità di ricerca scientifica anche senza consenso**. L'art. 2 septies del medesimo D.Lgs. n. 101 del 2018 ha previsto inoltre che i trattamenti di dati di cui all'art. 9 quarto comma possano essere effettuati solo nei casi previsti dal comma 2 del medesimo art. 9 e rispettando le misure di garanzia disposte dal Garante. **Allo stato attuale tali misure di garanzia non sono ancora state adottate e dunque vale l'art. 22, comma 11 del D.Lgs. n. 101 del 2018, che precisa che fino all'adozione delle misure di garanzia di cui all'art. 2 septies per i trattamenti relativi a dati biometrici e genetici continuano a trovare applicazione le norme del vecchio Codice privacy**. Pertanto, attualmente, per il trattamento delle immagini a fini di riconoscimento facciale delle persone al di fuori delle finalità di polizia e giustizia, e dunque con trattamenti chiaramente riferiti a dati biometrici, è *necessario senza dubbio il consenso dell'interessato*.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	60 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Allegato 4 – Il Referente Informatico

Il referente informatico è una figura introdotta nell'organizzazione dell'UO-SINF per rispondere fondamentalmente ad alcune criticità interne ed esterne all'agenzia:

1. la distribuzione geografica regionale delle sedi e del personale dell'Ente (con la conseguente necessità di avere un presidio tecnico di prossimità per rendere più efficace ed efficiente il supporto IT all'utente finale);
2. la scarsità di risorse umane tecnicamente skillate nell'UO-SINF che ha imposto, mediante formazione interna (soprattutto training on the job), la creazione di figure intermedie con competenze mirate alla risoluzione delle principali problematiche IT;
3. la crescente complessità e ampiezza dei sistemi IT da gestire e delle normative tecnico-amministrative legate all'informatizzazione della PA ma soprattutto alla digitalizzazione della società italiana.

Compiti dei Referenti Informatici:

- servizi di accesso alla rete, alla posta elettronica, gestione linee telefoniche e di tutti i Sistemi Informativi posti in essere dall'Agenzia, relativi al Dipartimento di appartenenza;
- esecuzione delle procedure informatiche per il Dipartimento di appartenenza, rappresentate principalmente dalle richieste di intervento e supporto avviate tramite i canali principali di comunicazione verso l'UO-SINF via mail e/o HESK (piattaforma di trouble-ticketing);
- diffusione, all'interno del Dipartimento di appartenenza, delle notizie informatiche, procedurali ed organizzative comunicate a tale scopo dal Responsabile SINF, informando ed aggiornando le utenze dipartimentali sulle funzioni proprie del Referente Informatico di struttura;
- distribuzione, nel rispetto delle norme amministrative e tecniche stabilite caso per caso, dei software licenziati centralmente dall'UO-SINF;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	61 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

- attivazione e disattivazione delle singole prese utente dati/fonia;
- assegnazione degli indirizzi IP, con l'obbligo di mantenere sempre aggiornata l'associazione "Indirizzo IP-nome logico" ed Utente interno.

Responsabilità dei Referenti Informatici:

- I Referenti Informatici sono responsabili dal punto di vista amministrativo e tecnico di ogni sistema in rete o dei servizi per quanto di propria competenza, con l'obbligo di riferirsi al Responsabile SINF per ogni violazione o sospetto di violazione del presente Regolamento;
- operano secondo le direttive e le procedure stabilite dal Responsabile SINF e nel rispetto delle norme previste dal Regolamento, garantendone altresì l'osservanza, per quanto di propria competenza, da parte dell'utenza gestita ed adottando tempestivamente i provvedimenti previsti;
- devono conoscere l'organizzazione fisica, logica e l'indirizzamento IP della porzione di rete di propria competenza.
- Devono collaborare con i Responsabili e/o Gestori dei Sistemi in rete e dei servizi della rete di propria competenza.

* * *

I Referenti Informatici sono, inoltre, tenuti a:

- Garantire l'implementazione ed il funzionamento dei servizi di accesso alla rete, posta elettronica, linee telefoniche e di tutti i sistemi informativi posti in essere da ARPAC presso il Dipartimento Provinciale di appartenenza, secondo i principi di *accessibilità*, *interoperabilità*, *priorità al Cloud*, modalità aperta di pubblicazione dei dati (*open data*), nonché secondo le indicazioni impartite dal Dirigente della UO Sistemi Informativi ed Informatici in merito all'implementazione di procedure finalizzate a garantire il processo di digitalizzazione di ARPAC;
- Nel caso in cui tra le risorse umane assegnate alla struttura di appartenenza del Referente Informatico sia presente una persona con disabilità, fornire la massima collaborazione al personale dei Sistemi Informativi al fine di implementare le procedure

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	62 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

di installazione della strumentazione hardware, software e *tecnologia assistiva* da mettere a disposizione del lavoratore, anche in caso di TLV a distanza svolto dall'Utente presso la struttura di appartenenza del Referente;

- Riferire prontamente e senza indugio, in forma scritta, adoperando i canali di comunicazione in uso in ARPAC, al Direttore del Dipartimento ed al Dirigente dei Sistemi Informativi ogni violazione o sospetto di violazione di sicurezza informatica, ed ogni violazione del presente Regolamento, con particolare riguardo alle violazioni di sicurezza che possono comportare, accidentalmente o in modo illecito, la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati (*data breach*).

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	63 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

Allegato 5 – La Netiquette... questa sconosciuta

riferimenti:

- https://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette#Consigli_per_i_social_network
- <https://paroleostili.it/pubblica-amministrazione/>

Focalizziamo qui l'attenzione sulle principali regole di “buona educazione digitale” da utilizzare nelle “e-mail” che sono uno degli strumenti di lavoro principali; invitiamo comunque ad approfondire il tema partendo dai riferimenti su riportati.

Come facilmente si potrà osservare molte di queste regole si estendono ai Social ed agli altri strumenti di interazione e socializzazione su INTERNET.

Regola d'oro dell'email: non inviare ad altri ciò che troveresti tu stesso sgradevole ricevere.

Ecco un breve compendio delle principali regole da rispettare:

1. Non usare l'email per alcun proposito illegale o non etico.
2. Non diffondere né spam né messaggi appartenenti a catene di S. Antonio.
3. Includere sempre l'argomento del messaggio in modo chiaro e specifico, quindi non inviare mai email prive del campo "oggetto".
4. Rispondere sempre alle email, se non altro per dare la conferma al mittente di presa visione.
5. Cercare di rispondere alle email mantenendo sempre lo stesso argomento (topic) per conservare una struttura storica ordinata dei messaggi inviati e ricevuti (storico discussione (thread)), "agganciandoli" uno dopo l'altro, evitando possibilmente di spedire un nuovo messaggio per un argomento già in corso di discussione.
6. Firmare sempre con il proprio nome alla fine del messaggio, a meno che la Firma non sia già inclusa nell'oggetto.
7. Mantenere la privacy dei mittenti/destinatari, cancellando dal testo l'eventuale indirizzo di posta elettronica del mittente (se si inoltra una email quando il destinatario non dovesse conoscere il mittente originale) e utilizzando la casella Bcc (o Ccn) se si deve inviare a destinatari che non si conoscono tra loro.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	64 di 65

		Data 07/05/2020
	REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI E SERVIZI INFORMATICI	Regolamento Cod.: SINF-01/2020

8. Fare molta attenzione all'ortografia ed alla grammatica del proprio messaggio.
9. Non insultare e non fare uso indiscriminato di parole scritte in maiuscolo (esse, infatti, corrispondono al tono di voce alto del parlato, e dunque denotano nervosismo o cattiveria).
10. Riflettere bene su come il destinatario possa reagire al proprio messaggio: valutare se può essere realmente interessato al contenuto e utilizzare eventualmente le emoticon per indicare il tono della conversazione, in particolare se si scrivono battute (se è diverso da quello che potrebbe fare pensare la semplice lettura del testo).
11. La dimensione del messaggio da inviare non deve essere troppo grande: in genere la sua dimensione dovrebbe rimanere al di sotto di 50-100 kB (al posto di contenuti di grandi dimensioni - immagini, documenti, ... - si possono inserire nel testo del messaggio dei link a tali risorse reperibili in altro modo, per esempio via FTP o HTTP; comunque allegati indicativamente non superiori a 6 MB, in formati diffusi e aperti come .pdf o .jpeg per le immagini, già settati per la stampa, ed eventualmente compressi con programmi nativi del sistema operativo).
12. Non inviare messaggi privati da postazioni dalle quali possono essere letti da altri o se lo si fa ricordarsi di eliminare le tracce.
13. Citare il testo a cui si risponde il più brevemente possibile, ma in modo che risulti comunque chiaro in cima alla risposta.
14. Non richiedere indiscriminatamente, per qualsiasi messaggio, la ricevuta di ritorno da parte del destinatario.
15. Non allegare file di dimensioni eccessive senza avere prima contattato il destinatario.
16. Non allegare file con nomi eccessivamente lunghi o che contengono caratteri particolari come quelli di punteggiatura.
17. Non impostare indiscriminatamente, per qualsiasi messaggio, il flag di importante e/ o urgente (è come gridare "al lupo, al lupo" inutilmente): con il passare del tempo chi riceverà le tue e-mail ignorerà il flag.
18. Scrivere in modo semplice e diretto, con periodi brevi. Andare a capo spesso perché gli spazi bianchi delle interlinee aiutano la lettura. Fare una lista per punti se ci sono molte cose da dire: il testo così si leggerà facilmente anche su uno smart-phone.
19. Salvare il proprio messaggio in bozza quando quest'ultimo viene scritto di getto per poterlo rileggere e rivalutare prima dell'invio.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
SINF-001 A (REGOLAMENTO USO IT_ed.2_rev.2.2-2020.odt)	2	2	65 di 65