

Disciplinare interno per l'utilizzo degli strumenti informatici

Sommario

1. Introduzione	4
1.1 <i>Finalità del documento</i>	4
1.2 <i>Contesto normativo</i>	5
2. Glossario e Definizioni	6
3. Principi generali	8
4. Regole per l'utilizzo dei sistemi informatici dell'AGID	9
4.1 <i>Credenziali di autenticazione al dominio</i>	9
4.2 <i>Utilizzo di applicazioni aziendali</i>	10
4.3 <i>Postazione di lavoro</i>	11
4.4 <i>Postazione di lavoro portatile</i>	13
4.5 <i>Altri dispositivi</i>	13
4.6 <i>Software a corredo</i>	13
4.7 <i>Navigazione in internet</i>	14
4.8 <i>Posta elettronica</i>	15
4.9 <i>Servizi di Unified Communication (chat, messaggistica, videoconferenza, telefonia)</i>	18
4.10 <i>Servizi Cloud e Spazi di condivisione di rete aziendale</i>	20
4.10.1 <i>Servizi cloud forniti da aziende terze</i>	20
4.11 <i>Dispositivi di memorizzazione rimovibili (Hard disk, Pen drive USB, etc.)</i>	21
4.12 <i>Strumenti di firma digitale</i>	22
4.13 <i>Comportamenti non consentiti</i>	22
4.14 <i>Protezione contro furti e danneggiamenti</i>	23
4.15 <i>Comportamento in caso di assenza programmata</i>	23

5. Controlli e Monitoraggi	24
5.1 <i>Ruolo degli amministratori delle risorse tecnologiche condivise e delle applicazioni</i>	25
6. Responsabilità e sanzioni	26
7. Allegati	27

1. INTRODUZIONE

L'Agenzia per l'Italia Digitale, di seguito denominata AgID, nell'espletamento della sua attività istituzionale opera prestando la massima attenzione alla sicurezza delle informazioni, perseguendo elevati livelli di sicurezza fisica e logica del proprio sistema informativo e adottando idonee misure organizzative, tecnologiche ed operative volte sia a prevenire il rischio di utilizzi impropri delle strumentazioni sia a proteggere le informazioni gestite nelle banche dati del sistema informativo.

Il presente documento definisce le regole e le condizioni per l'utilizzo degli **strumenti informatici dell'Agenzia** da parte dei dipendenti e di tutti coloro che, in virtù di un rapporto di lavoro a qualsiasi titolo (collaboratori, consulenti, stagisti, fornitori, etc.), utilizzano strumenti informatici dell'Agenzia, nel seguito denominati Utenti.

Il presente disciplinare deve considerarsi integrato da tutte le procedure interne adottate in AgID, fra cui la procedura prevista in caso di violazione di dati personali.

1.1 Finalità del documento

Il presente documento definisce e detta agli Utenti specifiche regole e condizioni di utilizzo degli strumenti informatici aziendali attraverso:

- definizione di regole e procedure uniformi da applicarsi in tutte le aree operative;
- indicazione delle principali disposizioni normative in materia di utilizzo dei sistemi informativi e di protezione dei dati personali;
- definizione dell'ambito, delle modalità e dei limiti del monitoraggio e dei controlli attuabili dall'Agenzia nel rispetto della normativa vigente nonché delle regole e delle procedure interne;
- individuazione delle responsabilità degli Utenti in caso di inosservanza di regole e prescrizioni.

1.2 Contesto normativo

Il presente disciplinare è redatto sulla base dei seguenti e principali riferimenti normativi:

- Codice penale, con particolare riferimento ai reati informatici;
- L. 300/1970 (Statuto dei lavoratori) - artt. 4, 7 e 8;
- D. Lgs. 196/2003 e s.m.i (Codice in materia di protezione dei dati personali);
- D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. (Codice dell'amministrazione digitale);
- Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali applicabili al contesto oggetto del presente documento, fra cui le "Linee guida per posta elettronica e Internet" di cui alla deliberazione 13/2007;
- D. Lgs. 81/2008 e s.m.i (Testo Unico sulla sicurezza);
- D.P.R. 62/2013 (Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione) e Codice di comportamento AgID;
- Regolamento (UE) 2016/679 (General Data Protection Regulation, di seguito GDPR)

2. GLOSSARIO E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si intende per:

- **Amministratori di sistema:** figure professionali finalizzate alla gestione e alla manutenzione di un sistema di elaborazione o di sue componenti o figure equiparabili, quali gli amministratori di basi di dati, gli amministratori di reti e di apparati di sicurezza e gli amministratori di sistemi software complessi, individuate in conformità al Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008, come modificato dal provvedimento del 25 giugno 2009;
- **Applicazioni aziendali:** si considerano applicazioni aziendali:
 - Prodotti/programma acquistati dall'amministrazione, di valenza generale o settoriale ed in quest'ultimo caso approvati dai sistemi informativi;
 - Applicazioni e servizio sviluppate ad hoc dai sistemi informativi, da terze parti ma sotto il coordinamento dei sistemi informativi ovvero da altre strutture con un processo di partecipazione e approvazione da parte dei sistemi informativi e che seguono le regole di gestione previste nei casi precedenti;
 - Applicazioni esterne che l'amministrazione utilizza secondo le regole di gestione e di sicurezza delle medesime a titolo di mero esempio possono essere la piattaforma NoiPA, abbonamenti a servizi informativi, portale ANAC, etc.
- **Dispositivi mobili:** apparecchi di telecomunicazione portatili (tablet, smartphone, etc.);
- **File di log:** registrazioni sequenziali e cronologiche delle operazioni effettuate da un sistema informativo, necessarie per la risoluzione di problemi ed errori; tali operazioni possono essere effettuate da un Utente oppure avvenire in modo totalmente automatizzato;

- **Pila software:** elenco di software installati o installabili sui dispositivi aziendali AgID;
- **Postazione di lavoro (PdL):** personal computer (desktop o portatile) messo a disposizione dall'Agenzia a ciascun Utente per l'espletamento dell'attività lavorativa;
- **Strumenti informatici:** personal computer fissi o portatili, stampanti locali o di rete, programmi e prodotti software, apparecchiature adoperate per la comunicazione unificata (videoconferenza, telefonia fissa e mobile, chat, messaggistica generica, social network, posta elettronica, condivisioni, accessi remoti, etc);
- **Utenti:** personale dipendente, personale comandato da altre pubbliche amministrazioni, collaboratori, consulenti, tirocinanti, stagisti, fornitori esterni e coloro che, in virtù di un rapporto di lavoro in essere a qualsiasi titolo con l'Agenzia, siano autorizzati all'utilizzo degli strumenti informatici messi a disposizione dall'Agenzia.

3. PRINCIPI GENERALI

Gli strumenti informatici sono assegnati agli Utenti per lo svolgimento dell'attività lavorativa e devono essere utilizzati con modalità e mediante comportamenti adeguati ai compiti assegnati e alle responsabilità connesse, nel rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione e delle normative e direttive interne.

Nell'esecuzione della propria attività lavorativa, gli Utenti sono tenuti ad attenersi alle seguenti istruzioni generali:

- a) effettuare la propria attività uniformandosi alle disposizioni dell'Agenzia e alle istruzioni ricevute;
- b) custodire con diligenza gli strumenti informatici loro affidati, segnalando tempestivamente alle strutture preposte, secondo le modalità previste, ogni danneggiamento, smarrimento o furto;
- c) mantenere la riservatezza sulle informazioni e sui dati personali di cui siano venuti a conoscenza durante lo svolgimento della propria attività;
- d) in caso di cessazione dal servizio o dalla prestazione svolta per AgID, astenersi dalla diffusione di informazioni, dati e documenti acquisiti durante lo svolgimento della propria attività;
- e) adottare ogni misura di sicurezza idonea a scongiurare rischi di perdita o distruzione (anche accidentale) dei dati;
- f) garantire la corretta custodia di atti e documenti adottati da AgID.

4. REGOLE PER L'UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATICI

4.1 Credenziali di autenticazione al dominio

L'accesso alle applicazioni del sistema informativo dell'Agenzia avviene attraverso autenticazione mediante credenziali di dominio.

Le credenziali di autenticazione, da gestire nel rispetto delle regole stabilite, sono strettamente personali e non devono essere comunicate né rese disponibili ad altri soggetti.

In caso di diffusione accidentale, anche solo presunta, le password devono essere immediatamente modificate e l'incidente va immediatamente segnalato.

Il sistema di controllo degli accessi presente in Agenzia implementa le seguenti regole:

- composizione di password complesse, che abbiano una lunghezza minima stabilita e una sequenza di caratteri normali, speciali e/o numerici;
- modifica della password al primo utilizzo;
- validità minima e massima della password;
- impossibilità di riutilizzo delle ultime password utilizzate;
- blocco dell'utenza dopo un determinato numero di tentativi falliti di inserimento della password;
- reinizializzazione (reset) della password e riattivazione delle utenze disabilitate, secondo le procedure in vigore.

I dettagli dei requisiti richiesti sull'utilizzo delle password sono riportati nell'allegato **Password**.

Al fine di aumentare il livello di sicurezza, AgID ha scelto di implementare un sistema di Multi Factor Authentication (MFA), richiedendo all'Utente di dimostrare

la propria identità attraverso più forme di verifica al momento dell'accesso a un'applicazione.

I dettagli delle modalità MFA sono riportati nell'allegato **Multi Factor Authentication**.

4.2 Utilizzo di applicazioni aziendali

L'accesso alle applicazioni aziendali e il loro utilizzo devono avvenire secondo le regole dettate dal presente Disciplinare, con riferimento ai diversi ruoli di responsabilità specificamente individuati in AgID per le varie tipologie di utenza.

All'atto della cessazione/interruzione del rapporto di lavoro o dell'attività lavorativa svolta a qualsiasi titolo per conto dell'Agenzia, ferma restando la disabilitazione all'uso degli applicativi e delle funzionalità di AgID da parte dell'Ufficio Infrastrutture ICT interne, è fatto obbligo di restituzione delle strumentazioni elettroniche (pc portatili, tablet, cellulari, kit di firma elettronica ecc.) già affidate per l'esplicazione delle funzioni connesse al rapporto di lavoro.

In caso di assegnazione temporanea del personale AgID presso altra pubblica amministrazione, la titolarità della casella di posta elettronica sul dominio dell'Agenzia potrà essere mantenuta nel rispetto delle disposizioni che regolano l'uso di tale risorsa ai sensi del presente disciplinare. All'atto dell'assegnazione temporanea e durante il relativo periodo di servizio, l'Ufficio Infrastrutture ICT interne provvede alla disabilitazione all'uso degli applicativi e funzionalità, fermo restando l'obbligo del dipendente di restituzione della strumentazione informatica già assegnata da AgID per lo svolgimento della prestazione lavorativa.

4.3 Postazione di lavoro

Le postazioni di lavoro (PdL) sono gestite dal Servizio Infrastrutture ICT interne che le assegna agli Utenti. È vietato qualsiasi utilizzo che deturpi o rovini la PdL e tutti gli accessori/periferiche in assegnazione.

La postazione di lavoro è provvista di software di sicurezza (software antivirus, personal firewall, software per aggiornamento automatico delle patch di sistema, etc.).

L'assegnatario della PdL è profilato come utente senza diritti amministrativi.

La PdL è provvista del software base approvato dall'Agenzia. In caso di particolari necessità, è disponibile una lista di software, la cui installazione può essere richiesta direttamente dall'Utente al Servizio Infrastrutture ICT interne tramite l'Helpdesk. Ulteriori necessità lavorative potranno essere rappresentate al Servizio Infrastrutture ICT interne, che valuterà l'ammissibilità delle richieste.

L'Utente assegnatario della postazione di lavoro è responsabile del suo corretto utilizzo nel rispetto delle seguenti regole comportamentali:

- a) la PdL è assegnata all'Utente per lo svolgimento della propria attività lavorativa; è consentito l'uso promiscuo, sia lavorativo sia personale, delle PdL;
- b) la PdL non deve essere accessibile a soggetti non autorizzati;
- c) l'Utente non deve apportare modifiche alle configurazioni della PdL che non siano state preventivamente richieste e autorizzate dal Servizio Infrastrutture ICT interne;
- d) tutto il personale ha l'obbligo di salvare la documentazione relativa alla propria attività lavorativa sugli spazi di condivisione aziendali;
- e) durante l'allontanamento dalla PdL, l'Utente deve bloccare la propria postazione per consentirne l'accesso unicamente mediante l'immissione della password;

- f) al termine della giornata lavorativa, soprattutto per motivi di sicurezza, deve essere effettuato lo spegnimento delle PdL.

4.4 Postazione di lavoro portatile

Per quanto riguarda la postazione portatile, valgono tutte le regole già descritte per le postazioni fisse.

Si evidenzia che le stazioni di lavoro portatili, utilizzate al di fuori dell'Agenzia, sono maggiormente esposte a rischi di sicurezza, quali danneggiamenti conseguenti agli spostamenti, furti, violazione della riservatezza delle informazioni contenute. Tutti gli Utenti, pertanto, devono custodire con cura e diligenza la postazione di lavoro portatile assegnata.

Le postazioni di lavoro portatili devono essere verificate dal Servizio Infrastrutture ICT Interne per l'installazione di eventuali aggiornamenti e/o patch di sicurezza. La verifica avviene mediante appuntamento concordato con il Servizio stesso. In caso di significativo rischio di compromissione o/e sicurezza, tale Servizio può richiedere all'Utente lo spegnimento della PdL portatile fino a tale verifica ovvero bloccare il dispositivo da remoto.

4.5 Altri dispositivi

Con riferimento ad altri dispositivi assegnati ai dipendenti, quali smartphone e/o tablet, valgono le medesime regole comportamentali adottate per le PdL.

4.6 Software a corredo

La lista software disponibile in AgID è contenuta nel documento allegato **Pila Software** e riguarda tutti i dispositivi aziendali.

L'eventuale utilizzo di software di tipo portable (che non richiedono installazione) o installabili con i permessi dell'Utente è nella completa responsabilità dell'Utente, sia per gli aspetti di diritto di proprietà intellettuale sia per quelli di sicurezza.

Non è permessa l'installazione di software aziendale con licenza AgID su dispositivi privati.

4.7 Navigazione in internet

La navigazione in internet è messa a disposizione del personale come fonte di informazione per le finalità di documentazione, ricerca e studio, utili per lo svolgimento della prestazione lavorativa.

Qualsiasi operazione effettuata sulla rete esterna (accesso a siti web per necessità non inerenti l'attività lavorativa, salvataggio di file, partecipazione a forum, etc.) è posta sotto la responsabilità dell'Utente, che deve mantenere un comportamento lecito e tale da non compromettere le attività e il buon nome dell'Agenzia.

Ogni Utente è tenuto a osservare le seguenti regole comportamentali:

- utilizzare internet per fini leciti, astenendosi da qualsiasi comportamento che possa avere natura oltraggiosa e/o discriminatoria verso terzi;
- trasferire sul proprio computer (download) solo file da siti web verificati e affidabili, tenendo presente che quando si trasferisce materiale da internet occorre prestare la massima attenzione al fine di non incorrere in violazioni di diritti di proprietà intellettuale;
- non utilizzare social network, forum, chat e simili per scambiare informazioni riservate o lesive dell'immagine dell'Agenzia e dei colleghi;
- la navigazione in internet avviene in modalità trasparente e non anonima, soprattutto se attraverso intranet o strumenti aziendali; in ogni caso è vietato accedere a siti i cui contenuti non siano adeguati all'immagine e al buon nome dell'Agenzia.

Al fine di prevenire l'accesso a siti web e risorse internet potenzialmente nocivi, per la navigazione dalla rete aziendale l'Agenzia adotta soluzioni di sicurezza basate su filtri e decriptazione delle informazioni della navigazione Internet (ad esclusione di determinate categorie di siti individuati da AgID, ad esempio siti bancari, sanitari, ecc.) attraverso i quali l'accesso a specifiche e determinate categorie di siti è bloccato a priori; i tentativi di accesso a tali siti (ad esempio siti malevoli, gioco d'azzardo,

siti per adulti) vengono bloccati e all'Utente è inviato un avviso in cui viene spiegato il motivo del blocco. Al fine di prevenire il download di file o pagine web contenenti codici malevoli, l'Agenzia adotta soluzioni di sicurezza basate su tecnologie antimalware che effettuano la scansione dei contenuti della navigazione Internet e bloccano il download del contenuto in caso di rilevazione di codice malevolo.

4.8 Posta elettronica

Tutti gli Utenti sono dotati di una casella di posta elettronica sul dominio dell'Agenzia. Le caselle devono essere utilizzate per l'esercizio della propria attività lavorativa.

L'utilizzo delle caselle PEC gestite in ambito generale o funzionale ad applicazioni dal personale che ne cura le relative applicazioni è coordinato dal dirigente di riferimento. Laddove vi fosse la necessità di istituire caselle PEC nominali queste devono essere utilizzate esclusivamente per motivi di ufficio in conformità alle regole del presente disciplinare e alle disposizioni impartite dal dirigente responsabile.

Quando si utilizza lo strumento della posta elettronica, è opportuno osservare comportamenti consoni, come indicato nell'allegato **Posta elettronica e UC Netiquette**.

Il sistema di posta elettronica prevede:

- la possibilità di imporre limiti all'utilizzo del servizio, ad esempio sul numero dei destinatari di un messaggio, sulla dimensione degli allegati che sarà possibile inviare e/o sulla dimensione complessiva della casella di posta elettronica. L'utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica interna collettivo "AGID" è riservato alla Direzione generale e ai soggetti che svolgono attività di comunicazione e informazione connesse allo svolgimento delle funzioni istituzionali di competenza. L'invio di comunicazioni all'indirizzo "AGID" è altresì consentito alle organizzazioni sindacali aventi titolo, tramite la casella di posta elettronica abilitata, esclusivamente per lo svolgimento delle attività di competenza nell'esercizio dell'attività sindacale. La casella "AGID" resta comunque aperta e potrà essere eccezionalmente utilizzata in casi particolari, nel rispetto del principio di responsabilità dell'Utente ed evitando di ingenerare risposte

multiple attraverso l'utilizzo della funzione di reply all.

- per le e-mail inviate a destinatari esterni al dominio di posta elettronica dell'Agenzia, è predisposto un avvertimento (disclaimer) inserito automaticamente in calce al messaggio. In tale disclaimer viene dichiarata la

natura riservata del contenuto ed è inserito un invito alla cancellazione per chi non fosse il destinatario previsto. Non è consentito inserire disclaimer personalizzati in calce alla comunicazione;

- una scansione di sicurezza dei messaggi mediante strumenti automatici, al fine di prevenire la diffusione di e-mail contenenti malware e/o phishing; a fronte di tale controllo si potrebbe rendere necessario l'accesso, da parte dell'amministratore di sistema, ai singoli messaggi identificati come potenzialmente malevoli;
- un sistema automatico di classificazione dei messaggi ricevuti (spam o posta indesiderata), in cui confluiscono tutti i messaggi non reputati leciti dall'algoritmo anti-spamming.

Nell'utilizzo del servizio l'Utente ha l'obbligo di:

- inserire la propria firma utilizzando il format definito dall'Agenzia per l'invio di messaggi verso l'esterno, uniformando il carattere del corpo del testo e la firma automatica in calce all'email secondo lo stile contenuto nel manuale di Firma e-mail AgID disponibile nel sito Intranet aziendale;
- proteggere la privacy dell'interlocutore evitando, qualora non necessario, di inoltrare messaggi altrui senza il previo consenso dell'interessato;
- inviare le e-mail esclusivamente a nome proprio. Si ricorda che è considerato mittente il proprietario della casella da cui è inviata l'e-mail, anche in presenza di altri nominativi;
- evitare l'invio, tramite le caselle di posta elettronica, di messaggi ingiuriosi, minatori, lesivi dell'immagine dell'Agenzia o che utilizzino linguaggi o immagini oscene, ingannevoli o diffamatorie;
- evitare di creare o rispondere a "catene di Sant'Antonio", appelli o richieste non pertinenti all'attività lavorativa in AgID;

- evitare l'invio o l'inoltro di messaggi estranei al contesto lavorativo a un gran numero di indirizzi o a liste di distribuzione interne all'Agenzia;
- evitare l'utilizzo dell'indirizzo e-mail per l'iscrizione e/o la partecipazione a social network, mailing list, servizi di instant messaging, forum o altri servizi pubblici su internet di interesse personale e non lavorativo;
- evitare di diffondere, all'esterno dell'Agenzia, indirizzi di posta elettronica di altri colleghi, per motivi non legati all'attività lavorativa.

L'Agenzia ha definito specifiche modalità per assicurare la disponibilità di informazioni in caso di assenza improvvisa o prolungata di un Utente. Fermo restando che i contenuti delle e-mail sono ordinariamente consultabili esclusivamente da parte dell'Utente titolare della casella, vengono adottate le seguenti misure di tipo tecnologico:

- possibilità di attivazione da parte dell'Utente, in caso di sua assenza prolungata, della funzione di risposta automatica con invito al mittente a prendere contatto con l'Ufficio competente dell'Agenzia.

Ulteriori dettagli sull'utilizzo della posta elettronica sono riportati nell'allegato **Posta Elettronica e UC Netiquette**.

4.9 Servizi di Unified Communication (chat, messaggistica, videoconferenza, telefonia)

Gli strumenti di Unified Communication (UC), oltre alla posta elettronica, comprendono la chat, la telefonia, la videoconferenza e la collaborazione sui documenti. L'oggetto che transita nella UC è la comunicazione. Gli Utenti vengono identificati con il proprio User Principal Name (UPN), che in AgID usualmente coincide con l'indirizzo di posta elettronica. L'Utente che invita ospiti esterni a partecipare alla comunicazione (chat o videoconferenza) oppure condivide con tali ospiti l'indirizzo e-mail o il numero telefonico aziendale, si assume la responsabilità di tale invito o condivisione ed è tenuto a comunicare, in anticipo, agli altri partecipanti la presenza di questi ultimi.

Durante l'utilizzo di tali strumenti è opportuno adottare comportamenti consoni, come indicato nell'allegato **Posta elettronica e UC Netiquette**.

Per la creazione di stanze virtuali di chat o audio/videoconferenza, siti, gruppi e relativi canali di condivisione, è necessario chiedere la preventiva autorizzazione al Servizio Infrastrutture ICT Interne.

Il sistema di UC prevede la possibilità di inviare messaggi, effettuare videoconferenze, telefonare e, previo consenso di tutti i partecipanti, registrare ognuna delle suddette comunicazioni. I partecipanti alla comunicazione hanno la responsabilità del proprio comportamento e del rispetto della netiquette, anche qualora supportati tecnicamente dal Servizio Infrastrutture ICT Interne tramite Helpdesk; i partecipanti, inoltre, sono responsabili della manutenzione dei documenti e della cancellazione dei dati non più necessari. La chat è persistente, pertanto ne rimane traccia come da termini di utilizzo.

Nel rispetto della normativa in materia di tutela della libertà e dignità dei lavoratori e della normativa unionale e nazionale in materia di protezione dei dati personali, sono attivi sistemi di monitoraggio delle comunicazioni che consentono di verificare mittente, destinatario, durata/data e stato (ad esempio, per le telefonate, numero chiamato e chiamante con mascheramento delle ultime cifre del numero, durata, chiamata non risposta o rifiutata). Detti sistemi sono destinati esclusivamente

all'analisi del tipo di traffico ai fini di reportistica e manutenzione e le relative informazioni (dati aggregati) sono accessibili ai soli amministratori dei sistemi di UC.

4.10 Servizi Cloud e Spazi di condivisione di rete aziendale

Gli **spazi di condivisione** file server (on premise) o cloud, devono essere utilizzati per la memorizzazione di file ad uso strettamente lavorativo. I file e i documenti di lavoro devono essere obbligatoriamente memorizzati nello **spazio di condivisione** apposito al fine di impedire la perdita di dati aziendali, a seguito di guasti alle PdL.

In caso di comprovato pericolo per la sicurezza dei sistemi, AgID potrà procedere anche senza preavviso alla rimozione di file e/o applicazioni presenti negli **spazi di condivisione** degli Utenti, dandone successiva e tempestiva comunicazione agli interessati.

4.10.1 SERVIZI CLOUD FORNITI DA AZIENDE TERZE

L'Agenzia fornisce a tutti gli Utenti il servizio di cloud storage specificato nell'allegato **Servizi cloud forniti**.

4.11 Dispositivi di memorizzazione rimovibili (Hard disk, Pen drive USB, etc.)

L'utilizzo di supporti di memorizzazione rimovibili deve essere effettuato con molta cautela ed esclusivamente per le attività lavorative. Al momento della connessione di un dispositivo esterno viene avviata la scansione automatica antivirus, per permettere al sistema di completare la verifica di sicurezza che non può essere interrotta dall'Utente. È inoltre fondamentale che il dispositivo non venga disconnesso durante la scansione, per non danneggiare e rendere illeggibili i dati.

L'utilizzo di dispositivi rimovibili, utile per esempio per effettuare copie di sicurezza o per trasportare file di grandi dimensioni, rimane in ogni caso sotto la responsabilità dell'utilizzatore, che è tenuto a rivolgersi al Servizio Infrastrutture ICT Interne per le opportune configurazioni di sicurezza e/o crittografia del dispositivo.

È vietato consegnare a terzi supporti già utilizzati per la memorizzazione di informazioni o di dati personali, anche se cancellati, in quanto è tecnicamente possibile il loro recupero anche dopo l'intervenuta cancellazione.

L'Utente è tenuto a informare immediatamente i dirigenti responsabili della struttura organizzativa di appartenenza, il Servizio Infrastrutture ICT Interne e il Responsabile della Protezione dei Dati, anche ai sensi della procedura di gestione delle violazioni di dati personali, di qualsiasi danno, furto o perdita di apparati, software e/o dati in proprio possesso, fatti salvi gli obblighi di denuncia alle autorità competenti.

Alcune raccomandazioni di buon senso:

- I supporti rimovibili (CD, DVD, pen drive, schede di memoria, hard disk rimovibili, etc.) devono essere custoditi con la massima diligenza e riservatezza e non devono essere lasciati incustoditi o facilmente accessibili.
- Nel momento in cui l'Utente non ha più bisogno del supporto, sia esso riscrivibile o non riscrivibile (ad esempio: CD-R, DVD-R, DVD+R, CD-RW,

DVD-RW, DVD+RW, pen drive, schede di memoria, hard disk rimovibili, etc.), è tenuto a restituirlo al Servizio Infrastrutture ICT Interne.

4.12 Strumenti di firma digitale

L'uso del kit di firma digitale, anche remota, è strettamente personale e non cedibile a terzi.

4.13 Comportamenti non consentiti

Sono vietati a tutti gli Utenti i seguenti comportamenti:

- a) l'utilizzo abusivo di credenziali altrui, la cessione a terzi delle credenziali di utilizzo della smart card di firma digitale (o strumento equivalente), l'accesso non autorizzato a risorse informatiche di AgID e/o lo scambio di comunicazioni mediante falsa identità;
- b) l'installazione, sulla PdL in dotazione, di software non coperto da licenza o, comunque, non preventivamente autorizzato dal Servizio Infrastrutture ICT Interne;
- c) l'utilizzo, per comunicazioni personali, di chat, social network o altri strumenti di comunicazione aziendale messi a disposizione da AgID;
- d) l'utilizzo, la distruzione, l'alterazione o la disabilitazione non autorizzata di file e di ogni altra risorsa informatica;
- e) l'allontanamento dalle PdL senza la preventiva adozione di opportune precauzioni di sicurezza (ad es. il blocco della PdL);
- f) il mantenimento delle PdL accese al termine della giornata lavorativa;
- g) la modifica delle configurazioni di base dei dispositivi assegnati dall'Agenzia senza l'autorizzazione preventiva del Servizio Infrastrutture ICT Interne (non è possibile, ad esempio, configurare account privati nel client di posta);

h) l'utilizzo di strumenti volti a eludere i sistemi di protezione.

4.14 Protezione contro furti e danneggiamenti

Tutte le PdL portatili e i dispositivi mobili devono essere custoditi in luogo sicuro, adottando le opportune precauzioni contro il furto delle strumentazioni informatiche e/o dei dati in esse contenuti.

L'Utente è tenuto a informare immediatamente il dirigente responsabile, il Servizio Infrastrutture interne ICT e, qualora vi sia la possibilità di una violazione di dati personali, altresì il RPD di qualsiasi danno, furto o perdita di strumentazioni informatiche, software e/o dati in proprio possesso, fermi restando gli obblighi di denuncia alle autorità competenti.

4.15 Comportamento in caso di assenza programmata

In caso di assenza programmata, al fine di garantire la continuità del servizio, l'Utente si impegnerà a: 3) rendere disponibile, ove necessario, la relativa documentazione su una share condivisa dell'ufficio; 4) attivare eventualmente la funzione di risposta automatica, utilizzando un messaggio contenente il periodo di assenza e l'eventuale contatto alternativo.

5. CONTROLLI E MONITORAGGI

AgID imposta la propria azione di monitoraggio e controllo sui sistemi informatici dell'Agenzia messi a disposizione per lo svolgimento dell'attività lavorativa nel rispetto della normativa vigente e sul presupposto di un utilizzo responsabile degli stessi da parte degli Utenti, adottando in ogni caso le soluzioni tecnologiche idonee a garantire i profili di sicurezza dei sistemi informativi e dei dati gestiti.

A tal fine, AgID utilizza sistemi automatizzati per la gestione centralizzata dei cosiddetti "file di log", che consentono di tracciare eventuali anomalie o minacce informatiche che potrebbero colpire i sistemi, compromettendo la funzionalità e la sicurezza degli apparati informatici di AgID e delle informazioni ivi contenute.

I file di log relativi alla navigazione in internet sono registrati e conservati per le suddette finalità di funzionalità e sicurezza, in conformità alla normativa vigente e alle disposizioni adottate al riguardo da AgID, vedi allegato **File di Log**. Nel caso di eventi anomali e/o pregiudizievoli per la sicurezza informatica, i file di log file relativi alla navigazione possono essere esaminati dagli amministratori di sistema per l'individuazione del problema tecnico e l'adozione delle necessarie misure conseguenziali. In ogni caso, tutti i controlli di funzionalità e monitoraggio avvengono nel rispetto di quanto previsto dal CAD, dalle norme in materia di tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della normativa unionale e nazionale in materia di protezione dei dati personali.

L'amministratore di sistema, nel caso in cui rilevi anomalie o configurazioni non corrette delle PdL, può provvedere a isolare immediatamente l'origine dell'anomalia o del malfunzionamento anche senza preavvisare l'Utente, per salvaguardare la sicurezza e l'integrità dei sistemi informativi di AgID. In tal caso, verrà data successiva informativa all'Utente sui motivi dell'avvenuto intervento sulla PdL da parte dell'amministratore di sistema.

Le predette attività sono svolte nel rispetto dei principi di gradualità, pertinenza e non eccedenza stabiliti dal Garante per la protezione dei dati personali nonché dei diritti e delle libertà fondamentali dei lavoratori, sempre mediante funzionalità consentite dalla normativa vigente.

5.1. Ruolo degli amministratori delle risorse tecnologiche condivise e delle applicazioni

Gli Amministratori delle risorse tecnologiche condivise e delle applicazioni svolgono le attività necessarie per garantire la salvaguardia del sistema informativo e delle applicazioni conformemente alle politiche e alle istruzioni impartite dall'Agenzia e nel rispetto della normativa vigente con particolare riferimento alla protezione dei dati personali.

Qualora si renda necessario procedere a operazioni finalizzate al ripristino della funzionalità del Sistema informativo comportanti l'accesso a cartelle, file o archivi di altri Utenti, gli Amministratori sono tenuti a preavvisare gli interessati, limitando il proprio intervento a quanto strettamente necessario.

6. RESPONSABILITÀ E SANZIONI

La violazione del presente disciplinare e dei Codici di comportamento del personale può comportare l'applicazione delle sanzioni disciplinari previste dal decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., dai contratti collettivi applicabili al personale in servizio e dal singolo contratto di lavoro.

Resta ferma la responsabilità civile, penale e contabile di ogni Utente per fatti illeciti e/o danni derivanti da usi non consentiti della Rete o degli strumenti informatici messi a disposizione da AgID, anche alla luce delle prescrizioni contenute nel presente disciplinare.

7. ALLEGATI

Password

Multi Factor Authentication

Pila software

Posta Elettronica e UC Netiquette

Servizi cloud

File di log