



Allegato 7

Allegato al manuale di gestione del protocollo, dei flussi documentali e di conservazione

Piano di sicurezza del Sistema di gestione documentale

1. Premessa

Il presente piano di sicurezza, adottato ai sensi delle Linee Guida AgID sul documento informatico, descrive le politiche adottate dal Comune di Alba Adriatica affinché:

- i documenti e le informazioni trattati dall'Ente siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

A tali fini le Linee guida AgID individuano i requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di protocollo informatico a cui il presente piano si conforma.

Il piano di sicurezza, in base ai rischi cui sono esposti i dati (personali e non) e/o i documenti trattati, definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno del Comune;
- le modalità di accesso al SGID;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, al fine di garantire le misure di sicurezza necessarie alla tutela del patrimonio documentale del Comune e alla tutela e garanzia dei dati personali, sensibili o giudiziari;
- la formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Tale piano di sicurezza è soggetto a revisione con cadenza almeno biennale; a seguito di particolari esigenze, determinate da sopravvenienze normative o evoluzioni tecnologiche, potrà essere modificato anticipatamente.



2. Elementi di rischio cui sono soggetti i documenti informatici e i dati contenuti nel SGID.

I principali elementi di rischio cui sono soggetti i documenti informatici e i dati trattati con l'ausilio delle tecnologie informatiche sono essenzialmente riconducibili alle seguenti tipologie:

- accesso non autorizzato, sia esso inteso come accesso al SGID o come accesso ai documenti, dati e unità archivistiche in esso contenuti;
- cancellazione o manomissione dei documenti e dei dati, includendo a tale proposito tutti i dati presenti sul SGID;
- perdita dei documenti e dei dati contenuti nel Sistema;
- trattamento illecito, eccedente rispetto allo scopo o comunque non in linea con la normativa vigente, dei dati personali.

Per prevenire tali rischi e le conseguenze da essi derivanti, il Comune di Alba Adriatica adotta gli accorgimenti e le politiche per la sicurezza di seguito descritte.

3. Sicurezza della rete di accesso al servizio

Il SGID non è esposto all'accesso attraverso la rete internet, ma è installato in un server cloud, accessibile dalla rete Intranet del Comune, ereditando dalla stessa tutti i meccanismi previsti per la sicurezza e la protezione. L'infrastruttura tecnologica in cloud risponde al principio del Cloud della PA per l'erogazione di servizi di Cloud Computing - Software as a service (SaaS), qualificati sul Marketplace di AgID ed è certificata ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018.

4. Procedure comportamentali degli operatori ai fini della protezione dei documenti informatici e dei dati in essi contenuti

Le postazioni di lavoro, da tavolo e portatili, o gli strumenti comunque funzionalmente assimilabili, di proprietà del Comune di Alba Adriatica a vario titolo messi a disposizione del personale, sono strumenti di lavoro e il loro utilizzo è finalizzato allo svolgimento delle attività professionali e istituzionali del Comune.

Ogni operatore adotta comportamenti corretti, tali da preservare il buon funzionamento degli strumenti e da ridurre i rischi per la sicurezza dei sistemi informativi.

Gli operatori cui sono affidati i dispositivi informatici di proprietà del Comune sono tenuti ad adottare le seguenti accortezze:

- l'accesso alle singole postazioni di lavoro avviene previa autenticazione dell'operatore tramite apposite credenziali di accesso personali, composte di almeno una maiuscola, una minuscola, un numero e un carattere non alfanumerico, modificate con cadenza trimestrale; dopo n. 5 tentativi errati nell'immissione delle suddette credenziali il sistema blocca l'accesso dell'operatore;



- qualora nei dispositivi e nelle postazioni di lavoro siano memorizzati dati personali, sensibili o giudiziari, l'operatore che li utilizza deve porre in atto comportamenti idonei a garantire la protezione di detti dati;
- ciascun operatore è tenuto a segnalare immediatamente al Responsabile transizione al digitale (RTD) ogni sospetto utilizzo non autorizzato, violazione della sicurezza o malfunzionamento relativo ai dispositivi informatici a lui assegnati;
- al momento della cessazione del rapporto di lavoro, ciascun operatore deve restituire al Comune qualsiasi risorsa informatica a lui assegnata e mettere a disposizione ogni informazione di interesse istituzionale;
- non è consentito installare programmi non inerenti all'attività lavorativa;
- non è consentito copiare dati la cui titolarità sia del Comune su dispositivi esterni personali.

Ai fini della vigilanza nell'utilizzo degli strumenti informatici assegnati, ciascun operatore ha l'obbligo di impedire ad altri l'utilizzo non autorizzato della propria apparecchiatura informatica.

Le stazioni di lavoro, da tavolo e portatili, o gli strumenti comunque funzionalmente assimilabili, messi a disposizione del personale, non devono essere lasciati incustoditi.

L'operatore è tenuto a bloccare o a spegnere il personal computer in caso di sospensione o termine dell'attività lavorativa e, comunque sempre, al termine dell'orario di servizio.

5. Accesso al SGID e ai documenti e dati in esso contenuti da parte di utenti interni all'AOO

L'accesso al SGID, da parte degli utenti interni all'AOO, avviene attraverso l'utilizzo di credenziali di autenticazione. I profili di abilitazione alle funzionalità del Sistema stesso sono attribuiti a ciascun utente sulla base di quanto stabilito dall'allegato n. 6 al presente manuale. L'accesso ai documenti e ai dati presenti sul Sistema è definito in base al livello di riservatezza degli stessi.

Le credenziali di autenticazione consistono in un codice (User-Id), per l'identificazione dell'incaricato, associato ad una parola chiave riservata (Password), conosciuta solamente dal medesimo; tali credenziali vengono verificate in tempo reale da un apposito sistema di identificazione, il quale consente l'accesso ai soggetti abilitati e traccia tutti gli accessi di ciascun utente, memorizzando, ai fini di controllo, l'User-Id corrispondente, ma non la Password dello stesso.

Agli incaricati è prescritto di adottare le necessarie cautele volte ad assicurare la segretezza della password; quest'ultima è composta di almeno 8 caratteri (di cui almeno una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero ed un simbolo non alfanumerico) e non contiene riferimenti agevolmente riconducibili al titolare. La password è modificata dall'incaricato al suo primo utilizzo e, successivamente, con cadenza almeno trimestrale.

Le credenziali di autenticazione non utilizzate da almeno sei mesi vengono disattivate, salvo quelle preventivamente autorizzate per soli scopi di gestione tecnica; tali credenziali sono altresì disattivate anche nel caso di perdita della qualità che consente all'incaricato l'accesso



ai dati personali. I profili di accesso associati alle credenziali disattivate non vengono riattivati neppure successivamente, salvo casi di necessità.

Qualora il titolare delle credenziali di autenticazione dimenticasse la propria password, si procederà all'assegnazione di una nuova chiave di accesso.

Le credenziali di accesso sono strettamente personali e ogni attività non regolare effettuata e riconducibile alle stesse è imputata al titolare delle credenziali medesime.

6. Accesso al trattamento di dati personali sensibili o giudiziari e politiche di sicurezza espressamente previste

L'accesso ai documenti contenenti dati personali, sensibili o giudiziari e ai dati medesimi avviene per mezzo dell'individuazione di specifici profili di autorizzazione, stabiliti sulla base del livello di riservatezza di ciascun documento, fascicolo, sottofascicolo o inserto; tali profili, per ciascun incaricato o per classi omogenee di incaricati, sono individuati e configurati anteriormente all'inizio del trattamento.

Periodicamente, e comunque con cadenza almeno annuale, è verificata la sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili di autorizzazione.

Gli incaricati del trattamento di dati personali, sensibili o giudiziari, come precedentemente indicato, non possono lasciare incustodita e accessibile la propria postazione di lavoro durante il trattamento degli stessi.

Per quanto riguarda l'accesso al SGID, le credenziali di autenticazione di ciascun operatore vengono consegnate dai medesimi in busta chiusa e sigillata al Responsabile della propria UOR; in caso di prolungata assenza o impedimento del soggetto incaricato del trattamento dei dati personali, sensibili o giudiziari e, qualora si renda indispensabile e indifferibile intervenire per esclusive necessità di operatività e di sicurezza del sistema, il Responsabile della UOR è autorizzato ad utilizzare le credenziali contenute nella suddetta busta per procedere al trattamento, comunicandolo al titolare. Il soggetto titolare delle credenziali provvede, al momento del proprio rientro in servizio, alla sostituzione della password, provvedendo all'inserimento della stessa in altra busta sigillata da consegnare nuovamente al suddetto Responsabile.

7. Trattamento dei dati personali, sensibili o giudiziari senza l'ausilio di strumenti elettronici

Analogamente al trattamento dei medesimi dati svolto per mezzo di strumenti elettronici, sarà verificato il sussistere delle condizioni per l'accesso e il trattamento dei suddetti dati, da parte di ciascun utente o gruppo di utenti, con cadenza almeno annuale.

I documenti sono controllati e custoditi dagli incaricati del trattamento per tutto il tempo di svolgimento dei relativi compiti. Nell'arco di tale periodo gli incaricati medesimi si assicureranno che a tali documenti non accedano persone prive di autorizzazione.



L'accesso agli archivi contenenti dati sensibili o giudiziari è consentito solo previa autorizzazione. Le persone ammesse sono identificate e registrate.

8. Formazione dei documenti

I documenti informatici del Comune sono prodotti utilizzando i formati previsti dal presente manuale.

L'apposizione della firma digitale, volta a garantire l'attribuzione certa della titolarità del documento e la sua integrità, avviene previa conversione in un formato, tra quelli previsti dalle Linee guida AgID, che garantisca la leggibilità, l'interscambiabilità, la non alterabilità, l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento medesimo (ad esempio il PDF/A); l'acquisizione mediante scansione dei documenti analogici avverrà in uno dei formati aventi le medesime caratteristiche.

L'apposizione della firma digitale o di altre eventuali sottoscrizioni elettroniche, nonché la validazione temporale del documento sottoscritto digitalmente avvengono in conformità di quanto sancito dalla vigente normativa in materia.

La sottoscrizione del documento con firma digitale avviene prima dell'effettuazione della registrazione di protocollo.

9. Sicurezza delle registrazioni di protocollo

L'accesso al registro di protocollo al fine di effettuare le registrazioni o di apportare modifiche è consentito soltanto al personale abilitato.

Di norma i dipendenti che operano nell'ambito dei vari uffici del Comune sono abilitati ad accedere esclusivamente ai dati di protocollo dei documenti da essi prodotti, ad essi assegnati o, comunque, di competenza del proprio ufficio di riferimento.

Ogni registrazione di protocollo viene memorizzata dal SGID, unitamente all'identificativo univoco dell'autore che l'ha eseguita con la data e l'ora della stessa.

Il Sistema non consente la modifica del numero e della data di protocollo; in tal caso l'unica possibile modifica è l'annullamento della registrazione stessa di cui, analogamente al caso precedente, il Sistema manterrà traccia. L'annullamento di una registrazione di protocollo deve sempre essere accompagnato da autorizzazione scritta del RGD e il SGID deve recare, in corrispondenza della registrazione annullata, gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

L'impronta digitale del documento informatico, associata alla registrazione di protocollo del medesimo è generata utilizzando una funzione di hash, conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

Al fine di garantire l'immodificabilità delle registrazioni di protocollo, il Sistema permette, al termine della giornata lavorativa, la produzione del registro giornaliero delle registrazioni di protocollo, in formato digitale. Tale registro, formato nel rispetto di quanto previsto nel manuale di conservazione, sarà trasferito nell'arco della giornata lavorativa successiva, alla struttura di conservazione accreditata di cui il Comune si serve.



10. Gestione dei documenti e sicurezza logica del Sistema

I documenti informatici, una volta registrati sul SGID, risultano immutabili e non eliminabili. L'accesso ad essi, da parte degli utenti Interni all'AOO, avviene soltanto attraverso il Sistema medesimo, previa la suddetta procedura di identificazione informatica e nel rispetto dei profili di autorizzazione di ciascun utente.

Il Sistema consente l'effettuazione di qualsiasi operazione su di esso o sui dati, documenti, fascicoli e aggregazioni documentali in esso contenuti, esclusivamente agli utenti abilitati per lo svolgimento di ciascuna attività; il Sistema effettua, inoltre, il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e di tutte le attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte su di esso da ciascun utente, in modo da garantirne l'identificazione. Tali registrazioni (log di sistema) sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate. I dati registrati nei file di log sono raccolti, memorizzati e conservati dal sistema informatico in conformità alla normativa vigente. Le informazioni contenute nei file di log possono essere messe a disposizione dell'autorità giudiziaria, la quale può richiedere la non cancellazione e la conservazione di tali file per un periodo più lungo di quanto disposto dalla legge.

Il Sistema e tutti i documenti e dati in esso contenuti sono protetti contro i rischi di intrusione non autorizzata e contraffazione di programmi informatici mediante l'attivazione di firewall e antivirus mantenuti regolarmente aggiornati ogni qualvolta venga rilasciato un aggiornamento dal fornitore.

Ai fini di ridurre la vulnerabilità dei sistemi informativi, il sistema operativo utilizzato dall'AOO e il SGID, vengono tenuti costantemente aggiornati, per mezzo dell'installazione degli aggiornamenti periodici che i fornitori rendono disponibili.

11. Backup e ripristino dell'accesso ai dati

Il Backup dei dati contenuti nel Sistema di gestione informatica dei documenti avviene automatico, tramite il sistema Cloud Halley, in cloud. Il ripristino dei dati avviene nelle tempistiche concordate nel contratto con il fornitore e comunque sempre nel rispetto dei tempi previsti dalla vigente normativa in materia.

Le eventuali copie di dati eseguite in locale sono custodite, sotto chiave, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti.

Supporti riscrivibili, eventualmente utilizzati dal Comune, contenenti dati sensibili o giudiziari, possono venire cancellati e riutilizzati esclusivamente nel caso in cui le informazioni in essi contenute non siano intelligibili e in alcun modo ricostruibili.

Qualora dati sensibili e giudiziari vengano memorizzati su supporti rimovibili non riscrivibili, una volta che sia cessato lo scopo per cui tali dati sono stati memorizzati, i supporti vengono distrutti.



12. Trasmissione e interscambio dei documenti

La trasmissione e l'interscambio di documenti e fascicoli informatici all'interno dell'AOO avviene esclusivamente per mezzo del SGID. Nessun'altra modalità è consentita, al fine di evitare la dispersione e la circolazione incontrollata di documenti e dati.

La trasmissione di documenti informatici al di fuori del Comune avviene tramite PEC o mediante i meccanismi dell'interoperabilità di cui al Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC), utilizzando le informazioni contenute nella segnatura di protocollo.

Le informazioni relative alla segnatura di protocollo sono strutturate in un file XML conforme alle specifiche contenute nelle Linee Guida AgID relative alla produzione, gestione e conservazione del documento informatico.

13. Conservazione dei documenti

I documenti informatici registrati sul SGID sono affidati per la conservazione digitale ad un soggetto conservatore accreditato dall'AgID, che svolge tale attività in conformità a quanto sancito dalle regole tecniche contenute nelle Linee Guida AgID. Il trasferimento in conservazione avviene mediante la produzione di pacchetti di versamento, basati su uno schema XML conforme a quanto previsto nello stesso manuale di conservazione.

14. Disaster recovery e continuità operativa

Il Comune si dota di un piano di disaster recovery in grado di garantire il ritorno alla normale operatività in caso di eventi calamitosi, prevedendo il ripristino dei dati dalle copie in cloud nelle tempistiche concordate nel contratto col fornitore e comunque sempre nel rispetto dei tempi previsti dalla vigente normativa in materia.

Per i dettagli tecnici e le modalità operative si rimanda al piano di disaster recovery del Comune e all'apposita convenzione in essere con il soggetto fornitore del servizio.

15. Accesso di Utenti esterni al Sistema

L'esercizio del diritto di accesso da parte di utenti esterni al Sistema viene effettuato nel rispetto di quanto sancito dalla Legge 241/1990 e s.m.i., dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e dal Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati n. 679 del 2016.

Qualora l'utente esterno decida di esercitare il proprio diritto di accesso rivolgendosi direttamente all'URP o ad altro sportello allo scopo predisposto, la consultazione deve avvenire in modo che siano resi visibili soltanto dati o notizie che riguardino il soggetto interessato ed adottando gli opportuni accorgimenti (ad es. il posizionamento del monitor) volti ad evitare la diffusione di informazioni di carattere personale.



16. Piani formativi del personale

Ai fini di una corretta gestione dell'intero ciclo dei documenti informatici, dalla formazione degli stessi fino alla loro trasmissione al sistema di conservazione, il Comune predispone le apposite attività formative per il personale, con particolare riferimento ai seguenti temi:

- utilizzo applicativi software per la gestione dei documenti informatici;
- utilizzo del SGID;
- politiche e aspetti organizzativi previsti nel manuale di gestione;
- legislazione e tematiche relative al documento informatico, alla gestione documentale e alla conservazione digitale a norma;
- fascicolazione dei documenti informatici;
- gestione dei fascicoli informatici;
- aggiornamento sui temi suddetti.

17. Monitoraggio periodico del funzionamento del Sistema

Il RGD effettua periodiche verifiche sul corretto funzionamento del SGID, valutando a tal fine, anche per mezzo di controlli a campione, il corretto svolgimento delle operazioni inerenti la gestione documentale. I log di sistema sono comunque conservati e protetti in modo da consentire successive verifiche che dovessero risultare necessarie sullo svolgimento di tutte le operazioni rilevanti al fine della sicurezza dei dati, effettuate sul sistema.

18. Misure di tutela e garanzia

Qualora il Comune adotti misure minime di sicurezza avvalendosi di soggetti esterni alla propria struttura, per provvedere all'esecuzione, riceverà dall'installatore una descrizione scritta dell'intervento che ne attesti la conformità ai criteri di protezione dei dati sensibili, personali e giudiziari previsti dalla normativa.

I fornitori, pertanto, trattano i dati contenuti nei sistemi di sicurezza da essa forniti, in modo da non eccedere le finalità per le quali gli stessi sono stati raccolti e solamente per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle stesse. Il trattamento dei dati impiega modalità non invasive ed è attivato ogni possibile accorgimento finalizzato a salvaguardare la sfera privata altrui.