



Città di Seriate



Settore Affari Generali
Ufficio del dirigente
Prot. n.
Tit. I cl I fasc.381

Seriate, 21 dicembre 2009

A tutti i dipendenti
Del Comune

Al Direttore Generale
Ai Dirigenti

Al Sindaco
Agli Assessori

Oggetto: Utilizzo delle attrezzature informatiche, internet, posta elettronica e telefonia

1. Premessa

Le pubbliche amministrazioni sono tenute ad assicurare la funzionalità e il corretto impiego degli strumenti di ICT¹ da parte dei propri dipendenti, definendone le modalità di utilizzo

1 Definizioni

Per facilitare la lettura si riporta il significato dei termini ricorrenti nella circolare:

- "I.C.T", tecnologia della informazione e della comunicazione
- "documento informatico", la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- "firma digitale" un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario 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;
- "credenziali o account": sono formate da nome dell'utente e da una password per l'accesso alla rete
- "accesso alla rete": dopo aver inserito utente e password è possibile utilizzare le cartelle di rete e gli applicativi comunali
- "log": file contenente la registrazione cronologica delle operazioni che vengono eseguite e dell'utente che opera
- "amministratori di sistema": personale addetto alla manutenzione dei server e della rete comunale, direttamente nominati dal Sindaco e indicati nel DPS
- "DPS": documento sulla protezione dei dati, redatto dal servizio Innovazione e Comunicazione, contenente gli elenchi dei trattamenti, banche dati e le misure minime di sicurezza
- "File": documento elettronico che contiene informazioni digitalizzate (documenti di word, excel ecc.)
- "Backup": copie di sicurezza giornaliera dei dati contenuti sui server di rete
- "Server": speciali computer che permettono la condivisione di dati e programmi
- "peer to peer": software che permettono lo scambio di file tra utenti, spesso utilizzati per scambiare documenti protetti da diritto d'autore
- "chat": software o applicazioni web che permettono la conversazione (scritta/audio/video) tra due o più persone

nell'organizzazione dell'attività lavorativa ed adottando le misure necessarie a garantire la sicurezza, la disponibilità e l'integrità dei sistemi informativi.

La presente circolare, nell'indicare le corrette modalità di utilizzo delle attrezzature e delle risorse informatiche, messe a disposizione degli amministratori e dei dipendenti del Comune di Seriate e degli altri soggetti che a vario titolo le utilizzano, individua anche le modalità del controllo che vengono esercitate, nel rispetto del principio di proporzionalità.

Le regole di utilizzo sotto specificate costituiscono una esplicitazione del dovere di diligenza del pubblico dipendente e costituiscono pertanto obblighi di comportamento per i dipendenti del comune di Seriate, integrando a tale scopo il codice di comportamento.

2. Rete informatica

Per accedere ai servizi in rete è necessario richiedere via mail ai Sistemi Informativi, la creazione di un account di rete, indicando le cartelle condivise alle quali l'utente può accedere; chi richiede l'attivazione deve anche richiederne la disattivazione nel momento in cui l'utente non ha più diritto di accedere alle risorse di rete. (dimissioni, cambio ufficio, maternità, aspettativa ecc.)

L'account è composto dal nome e cognome dell'utente e da una password. (viene fornita una password provvisoria solo per il primo accesso e l'utente è obbligato a modificarla)

La password è strettamente personale e non deve essere ceduta/comunicata a nessuno. (incluso personale del SIC)

La password scade ogni 3 mesi, così come previsto da D.P.S.

Oltre alle cartelle di competenza, ogni utente ha a disposizione una cartella di "scambio" in comune a tutti gli utenti della rete, e deve essere utilizzata per scambiare file, che non contengano dati personali, sensibili o giudiziari. La cartella di scambio verrà periodicamente svuotata ed il suo contenuto non è salvato nei backup giornalieri.

Nelle cartelle di rete non possono essere salvati documenti che non siano di proprietà del Comune di Seriate o di pubblico dominio. (musica, foto, manuali e file in generale, tutelati da copyright)

E' vietato l'uso di attrezzature personali collegate alla rete o ai computer in rete. (notebook, dischetti, pen-drive, cd, dvd, ecc.)

E' vietato utilizzare programmi di scansione della rete. (è attivo un servizio IDS per la rilevazione delle intrusioni)

3. Utilizzo del computer

L'installazione di software non autorizzato è severamente vietata, anche se trattasi di programmi "open source" (utilizzabili senza pagamento di licenza); solo gli operatori dei Sistemi Informativi possono intervenire sui computer.

E' vietata qualsiasi modifica all'hardware e al software installati sul computer.

Il computer non deve essere lasciato incustodito senza prima averlo bloccato (premere Ctrl+alt+canc e blocca computer), al fine di evitare che altri possano utilizzare indebitamente il proprio computer. Non rileva infatti al fine del difetto di responsabilità, il fatto che altri, in assenza del titolare, abbiano potuto usare la postazione lavorativa.

Computer, monitor e stampanti devono essere spenti al termine del turno di lavoro.

L'utilizzo degli applicativi comunali dopo le ore 20.30 deve essere comunicato ai Sistemi Informativi, per predisporre le modifiche al backup quotidiano.

E' possibile utilizzare le attrezzature del comune per motivi personali esclusivamente fuori dall'orario di lavoro, durante la pausa pranzo; è altresì possibile salvare documenti personali sul proprio computer, ma non sulla rete, fatte salve tutte le regole previste dalla presente circolare. Previa autorizzazione del responsabile è possibile utilizzare le attrezzature del comune per motivi personali anche prima dell'inizio del turno e dopo la fine del turno, (effettuando le necessarie "timbrature" per quanto riguarda i dipendenti) per un tempo limitato. Ogni utente è direttamente responsabile dei file che vengono salvati sul proprio computer.

-
- "Dual billing" doppia fatturazione, ovvero e' una abilitazione che permette al dipendente di un'azienda di poter fare traffico personale su un ctr aziendale e ricevere la propria fattura al proprio indirizzo, quindi a carico del dipendente

4. Navigazione internet

L'accesso ad internet è consentito solo previa autenticazione dell'utente che avviene in modo automatico utilizzando le credenziali fornite. (utente e password)

I "log" (registri) di navigazione vengono conservati per 6 mesi.

I "log" contengono indirizzo univoco del computer utilizzato, data, ora, e indirizzo visitato.

L'accesso è filtrato da un server dedicato denominato "proxy".

L'utente è direttamente responsabile dell'uso di internet, dei siti che contatta, delle informazioni che immette e delle modalità con cui opera.

E' vietata la navigazione su siti non pertinenti l'attività lavorativa (inclusi i siti di web mail per la lettura della posta personale) o per attività che violino il diritto d'autore.

Alcune categorie di siti sono comunque bloccate dal "proxy" e in caso di blocchi erronei, si deve far richiesta a mezzo mail ai Sistemi Informativi per lo sblocco manuale.

Periodicamente un software automatico, elimina i file temporanei (salvati automaticamente sul computer) della navigazione internet, unitamente alla cronologia di navigazione; pertanto i siti frequentemente visitati devono essere inseriti tra i "preferiti".

Le credenziali (utente e password) per l'accesso ai servizi web, tendenzialmente non dovrebbero essere memorizzate sul computer, in quanto potrebbero permettere l'accesso a utenti non autorizzati. Il salvataggio delle medesime è comunque vietato su computer condivisi tra più utenti.

E' vietato:

l'uso di programmi "peer to peer",

l'uso delle "Chat",

scaricare illegalmente file protetti dal diritto d'autore,

commettere qualunque atto che possa recare danno a terzi o all'ente stesso.

E' possibile utilizzare internet per motivi personali alle stesse condizioni previste nell'art. 3 ultimo comma.

5. Posta elettronica

Ad ogni utente viene rilasciata una casella di posta elettronica personale e nominativa.

Solo gli amministratori, la dirigenza e i responsabili possono utilizzare la casella di posta personale per comunicazioni all'esterno dell'ente, gli altri utenti hanno a disposizione la casella dell'ufficio.

Non è possibile inviare mail per comunicazioni personali, o dal contenuto che esula dall'attività lavorativa.

Per le iscrizioni a newsletter si consiglia di utilizzare la mail dell'ufficio.

Non è possibile spedire mail con allegati superiori al 15MB.

Per la spedizione di più allegati si consiglia di comprimere i file in un solo archivio utilizzando Zipgenius, Winzip, Winrar o 7zip. (già presenti sui computer)

In caso di assenza del "titolare" della casella di posta elettronica, può essere delegato un collega all'accesso temporaneo; la delega deve essere sempre protocollata.

Per un corretto uso della posta elettronica si consiglia di leggere le norme di buona educazione, "netiquette", allegate alla presente circolare.

6. Posta elettronica certificata – PEC

La posta elettronica certificata è uno strumento che permette di inviare documenti, possibilmente firmati digitalmente, a enti, aziende o persone a loro volta in possesso di una casella di posta certificata.

La PEC del comune egov.seriate@cert.poliscomuneamico.net è gestita dall'ufficio Protocollo, ed il personale addetto si occuperà della spedizione/ricezione delle mail per conto degli uffici che ne fanno richiesta.

7. Firma digitale

La firma digitale è costituita da una smartcard abbinata ad un codice pin, e viene utilizzata per firmare digitalmente i documenti informatici (file) nello stesso modo in cui la firma autografa viene apposta ai documenti tradizionali. Il documento firmato digitalmente mantiene il medesimo valore legale della firma autografa.

Attualmente i possessori della firma digitale sono: Sindaco, Segretario/Direttore generale e Dirigenti.

Solitamente un file firmato digitalmente viene spedito tramite la posta elettronica certificata, al fine di garantire una comunicazione analoga alla "raccomandata" postale.

8. Telefonia fissa, mobile e fax

E' possibile utilizzare il telefono dell'ufficio (fisso o mobile) anche in orario di lavoro, **esclusivamente per brevi comunicazioni di natura urgente**, previo rilascio del codice per le chiamate personali da parte del servizio Innovazione e Comunicazione, o attivazione dual billing per i cellulari.

Alle telefonate personali vengono applicate le tariffe riservate al Comune di Seriate, e semestralmente viene richiesto il rimborso all'utente.

E' concesso l'utilizzo per la spedizione dei fax, sempre digitando il codice per le telefonate personali.

La centrale telefonica registra i dati di tutte le telefonate in entrata e in uscita dal comune, e viene generato un "log" (registro) che viene conservato. Per ogni telefonata vengono registrati: interno del comune, numero chiamante, data, ora e durata della conversazione. Per le chiamate personali il numero memorizzato viene mascherato dalla centrale telefonica.

Log telefonia mobile: per le simm Wind viene consegnato il resoconto completo delle telefonate "non private" (numero chiamato, durata e costo), per quelle TIM non è stata ancora definita la modalità di presentazione delle informazioni. (presumibilmente il numero telefonico chiamato verrà parzialmente oscurato). Entro fine anno tutte le simm Wind verranno sostituite con quelle TIM.

9. Amministratore di sistema

Gli amministratori di sistema, al fine di espletare le funzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature (server, computer e centrale telefonica) possono accedere a tutte le risorse di rete: applicativi, file, posta elettronica, tabulati telefonici ecc. (ad esclusione delle telefonate personali e delle password).

L'attività dell'amministratore è registrata all'interno di un "log" specifico, che contiene il nome dell'utente amministratore, data, ora e server al quale ha effettuato l'accesso.

Il controllo del registro dell'attività degli amministratori di sistema può essere effettuato in qualsiasi momento, su richiesta del dirigente del settore Affari Generali e del Direttore Generale, in presenza di uno degli amministratori di sistema.

10. Controlli

Il Comune di Seriate adotta i preventivi accorgimenti tecnici al fine di evitare eventi dannosi o situazioni di pericolo per le proprie dotazioni informatiche. Le principali misure interne che consentono la verifica di comportamenti anomali sono:

- a) Computer: ogni profilo utente ha precisi "diritti" sia per quanto riguarda la gestione del computer sia per la gestione delle risorse di rete, di conseguenza molte operazioni potenzialmente dannose sono bloccate, inoltre ogni computer è protetto da antivirus, gestito in modo centralizzato, che permette un controllo globale sia per gli aggiornamenti che per verifica dei virus rilevati sui singoli PC.
- b) Internet: periodicamente vengono realizzate le statistiche di navigazione dei siti più visitati, e in caso di anomalie (siti non pertinenti l'attività lavorativa), si procederà ad informarne i dirigenti e il direttore generale dell'accaduto. Nel rispetto della normativa sulla privacy, il maggior dettaglio di analisi verrà effettuato sul settore che ha generato l'evento, con l'invito ad attenersi scrupolosamente ai compiti assegnati e alle istruzioni impartite ; nel caso di reiterazione dell'evento è giustificato effettuare controlli su base individuale.

- c) Telefonia: annualmente viene redatto un documento, consegnato ai dirigenti e al direttore generale, contenente i costi sostenuti per la telefonia fissa e mobile, dettagliati per ogni singola utenza (numero cellulare e interno del comune). In caso venga rilevato un costo eccessivo, verranno richiesti chiarimenti al personale di competenza.

11. Violazioni e sanzioni

Ogni volta in cui, a seguito dei controlli periodici oppure di segnalazione specifica, viene rilevato un abuso, ed individuato il responsabile, viene attivato, se trattasi di dipendente, il procedimento disciplinare, con l'applicazione delle sanzioni previste dal D.lgs. 150/2009 e dai contratti nazionali di comparto.

Nel caso in cui l'abuso venga commesso da un amministratore ovvero da un esterno, si darà corso alle azioni previste dalla legge.

Il Dirigente Settore I "Affari Generali"
Monica Vavassori

Firma per presa visione

fonti di riferimento

Normativa di riferimento:

- Legge 300/1970 "norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell'attività sindacale nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento";
- D.lgs 150/2009;
- D.lgs. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali";
- D.P.R. 68/2005 "Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'art. 27 della L.3/2003;
- D.Lgs. 82/2005 "Codice dell'amministrazione digitale";
- Decreto "Pisanu" convertito in legge 155/2005 "Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale";
- Deliberazione 13/2007 del Garante Privacy "linee guida per posta elettronica e internet";
- Provvedimento del 27 novembre 2008 Garante Privacy "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema;
- Codice Penale, art. 615 ter, art. 640 ter, artt. 635bis e ter, artt. 635quater e quinquies), riferiti al danneggiamento di sistemi informatici e telematici, nonché di frode informatica;
- D.P.S. del Comune di Seriate, aggiornato ogni anno, entro il 30 marzo.

"Netiquette" Posta elettronica (e-mail)

- Se non stai usando uno strumento di crittografia (hardware o software), dovresti presumere che la posta su Internet non è sigillata. Non mettere mai in un messaggio elettronico niente che non metteresti su una cartolina.
- Rispetta il copyright sul materiale che riproduci. Quasi tutti i Paesi hanno leggi sul copyright.
- Se stai inoltrando (forward) o rispedendo un messaggio che hai ricevuto, non cambiarne la formulazione. Se il messaggio era indirizzato a te personalmente e lo stai rispedendo a un gruppo, dovresti prima chiedere il permesso. Potrai abbreviare il messaggio e citarne (quoting) solo le parti rilevanti, ma accertati di dare le corrette attribuzioni.
- Accertati anche che ogni messaggio cui rispondi fosse effettivamente diretto a te. Potresti averlo ricevuto "Per Conoscenza" (cc).
- Perché gli altri sappiano chi sei, accertati di inserire una riga o due alla fine dei tuoi messaggi con le informazioni per contattarti. Queste possono essere contenute in un file creato una volta per tutte che viene aggiunto alla fine dei tuoi messaggi (alcuni programmi di posta lo possono fare automaticamente). Nel linguaggio Internet, questo è noto come un file ".sig" o "signature" (firma). La tua signature prende il posto del tuo biglietto da visita (e ne puoi avere più di uno, da applicare in circostanze differenti).
- Presta attenzione nell'indirizzare la posta. Ci sono indirizzi che possono riferire a un gruppo mentre l'indirizzo appare come quello di una sola persona. Sappi a chi stai spedendo.
- Controlla le "carbon copy" (cc) quando rispondi. Non continuare a includere una quantità di persone se il messaggio è diventato una conversazione a due.
- Verifica tutti gli indirizzi prima di iniziare discorsi lunghi o personali. È anche buona norma includere la parola "Long" nel soggetto, così che il ricevente sappia che il messaggio richiede tempo per essere letto e per la risposta. Si considera "long" un messaggio che supera le 100 righe.
- Usa maiuscole e minuscole. Usare tutte lettere maiuscole fa sembrare che tu stia gridando, mentre al contrario, con le sole minuscole, "emuli" il parlare sottovoce.
- Sii breve senza divenire lapidario. Quando rispondi a un messaggio, includi parte dell'originale sufficiente a essere capito ma non di più. È estremamente scorretto rispondere a un messaggio semplicemente includendo tutto quello precedente: seleziona e scarta tutto il materiale irrilevante.
- La posta dovrebbe avere un'intestazione di soggetto che rifletta il contenuto del messaggio.
- Se includi una firma (signature) mantienila breve. La regola pratica dice non più di 4 righe.
- Proprio come la posta (oggi) non può essere ritenuta privata, la posta elettronica è (oggi) esposta a falsificazioni e deformazioni con vari gradi di individuabilità. Applica controlli incrociati col buon senso prima di assumere come valido un messaggio.
- Se pensi che l'importanza di un messaggio lo giustifichi, rispondi immediatamente con brevità a un messaggio per notificare al mittente che lo hai ricevuto, anche se manderai una risposta esauriente più tardi.
- Il costo di consegna di un messaggio elettronico è, in media, pagato circa egualmente da mittente e ricevente (o le loro organizzazioni). Questo è molto diverso da altri mezzi come la posta fisica, il telefono, la tv o la radio. Mandare posta a qualcuno può costargli anche in altri specifici modi, come banda di rete, spazio disco o impegno di CPU. Questa è una ragione economica fondamentale per cui l'invio di pubblicità e-mail non richiesta è sgradito (ed è proibito in molti contesti).
- Sappi quanto è grande un messaggio che invii. Allegare file grandi come file Postscript o programmi può rendere il tuo messaggio tanto pesante da non poter essere gestito o fargli consumare eccessive risorse. Una buona regola pratica sarebbe di non inviare un file più grande di 100 Kilobytes.
- Non mandare alla gente grandi quantità di informazioni non sollecitate.
- Non utilizzate alte priorità per e-mail non importanti. Di solito si scatena la reazione inversa (ossia tutte le vostre mail saranno cestinate).
- È buona norma non aprire mai file ricevuti in attach se non richiedi o non commentati dal mittente per evitare possibili contagi da virus