



## COMUNE DI ALA

### DISCIPLINARE INTERNO SULL'USO DI INTERNET, POSTA ELETTRONICA, TELEFONIA E E ALTRI STRUMENTI INFORMATICI

approvato con determina del segretario generale n. 869 del 17 novembre 2022

A cura del Servizio Informatica

## Sommario

INTRODUZIONE.....	2
CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
UTILIZZO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO .....	3
Principi generali.....	3
Modalità di utilizzo di postazioni “mobili” .....	5
CREDenziali e password .....	5
Principi generali.....	5
Regole di utilizzo.....	6
USO DELLA POSTA ELETTRONICA .....	6
Principi generali.....	6
Regole di utilizzo.....	6
USO DELLA RETE LOCALE, INTERNET E RISORSE CONDIVISE.....	7
Principi generali.....	7
Regole di utilizzo.....	8
INTERVENTI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	8
Principi generali.....	8
Regole di utilizzo.....	8
PROCEDURE DI ACQUISTO E SOSTITUZIONE .....	9
SVILUPPO.....	9
CONTROLLI .....	10
SERVIZI TELEFONICI .....	11
Principi generali.....	11
Regole di utilizzo.....	11
Uso dei telefoni fissi .....	11
Uso dei cellulari aziendali .....	11
Uso del cellulare privato.....	12
Dati oggetto di trattamento, controlli, sanzioni e altre misure di tutela nell'utilizzo di telefoni fissi o mobili.....	12
Conservazione dei dati telefonici .....	12
Controlli sui dati telefonici .....	12
Sanzioni e altre misure di tutela.....	13
CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO .....	13
INFORMATIVA .....	14
CLAUSOLA DI REVISIONE .....	14

## INTRODUZIONE

Il comune di Ala mette a disposizione del proprio personale e di eventuali collaboratori esterni i seguenti strumenti di lavoro, in funzione del loro ruolo e delle esigenze lavorative:

- strumenti di informatica individuale, quali personal computer e relativi accessori, ecc;
- apparati e servizi condivisi, quali ad esempio, posta elettronica, internet, stampanti e multifunzioni di rete, file server, ecc;
- programmi di produttività individuale e procedure gestionali;
- attrezzature e servizi di telefonia.

Tali risorse costituiscono un mezzo di lavoro e devono essere utilizzate, di norma, per il perseguimento di fini strettamente connessi agli incarichi lavorativi secondo criteri di massima correttezza e professionalità, coerentemente al tipo di attività svolta ed in linea con le disposizioni normative vigenti.

Il documento illustra le norme generali di utilizzo di tali risorse che il personale e i collaboratori devono rispettare al fine di mitigare i rischi che un uso improprio degli stessi può determinare alla sicurezza del patrimonio informativo e all'immagine dell'ente, nonché l'ambito di eventuali verifiche effettuate dal personale addetto riguardo alla funzionalità e sicurezza dei propri sistemi informativi.

In particolare si evidenzia come l'utilizzo delle risorse informatiche e telefoniche per scopi non inerenti all'attività lavorativa possa contribuire ad innescare disservizi, costi di manutenzione e, soprattutto, minacce alla sicurezza delle infrastrutture del comune.

Nella definizione delle norme comportamentali da osservare si è tenuto conto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia e, in particolare:

- Regolamento UE 2016/679 e Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante *“Codice in materia di protezione dei dati personali”* integrato con le modifiche introdotte dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 recante *“Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolazione generale sulla protezione dei dati)”*
- provvedimenti emessi dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, in particolare le Linee Guida del Garante Privacy su Posta Elettronica e Internet (Deliberazione n. 13 del 1° marzo 2007),
- Legge 20 maggio 1970, n. 300, norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e nell'attività sindacale nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento (della anche *“Statuto dei lavoratori”*).
- circolari dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID), in particolare la circ. 18 aprile 2017, n. 2/2017 *“Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1 agosto 2015)”*.

Il comune di Ala non effettua registrazioni per il controllo dell'attività lavorativa dei dipendenti, ma solo registrazioni volte a salvaguardare la sicurezza ed il mantenimento dell'efficienza dei sistemi. I dati registrati automaticamente a tale scopo non vengono utilizzati in alcun modo per il controllo a distanza dei lavoratori e le tecnologie utilizzate a tal fine sono compatibili con quanto disposto dalla normativa vigente in materia.

## CAMPO DI APPLICAZIONE

Le disposizioni contenute nel presente documento si applicano a tutti i dipendenti del comune di Ala (assunti con qualsivoglia tipo di contratto), indipendentemente dal tipo di incarico svolto e dalla sede dell'attività, nonché a tutti i soggetti esterni ai quali verranno espressamente riconosciute applicabili (ad esempio collaboratori esterni, stagisti, borsisti, consulenti, fornitori, tecnici di ditte esterne).

La gestione delle risorse strumentali, ivi incluse quelle informatiche, compete ai responsabili di area che si assumono le responsabilità legate al corretto utilizzo ed all'osservanza delle norme.

E' responsabilità di tutti i soggetti che utilizzano i personal computer ed altri dispositivi elettronici, la posta elettronica e internet messi a disposizione dal comune di Ala applicare e rispettare puntualmente le disposizioni del presente disciplinare.

## UTILIZZO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

### Principi generali

In funzione del proprio ruolo e delle esigenze organizzative e lavorative, il personale in servizio presso il comune di Ala è dotato di personal computer e/o altri dispositivi per lo svolgimento di attività connesse agli incarichi lavorativi, nel rispetto delle regole di seguito descritte.

Il personal computer e gli eventuali altri dispositivi sono assegnati nominalmente al dipendente e sono a tutti gli effetti uno strumento di lavoro. Ognuno è responsabile dell'utilizzo delle dotazioni informatiche e telefoniche ricevute in assegnazione dal comune.

Le pubbliche amministrazioni sono tenute ad assicurare il corretto impiego degli strumenti ICT e della telefonia da parte dei propri operatori, definendone le modalità di utilizzo nell'organizzazione dell'attività lavorativa. Questo avviene nell'ottica di garantire la sicurezza, la disponibilità e l'integrità dei sistemi e di prevenire sprechi. Esiste quindi in capo agli operatori l'obbligo, sancito da norme di legge e di contratto, di adottare comportamenti conformi al corretto espletamento della prestazione lavorativa, e questo anche nell'utilizzo delle risorse aziendali. Tali prescrizioni riguardano anche l'uso delle risorse informatiche e telefoniche, nell'utilizzo delle quali il dipendente deve agire in modo da non pregiudicare e ostacolare le attività dell'ente o perseguire interessi privati in contrasto con quelli pubblici.

Viene quindi posto l'obbligo, in carico ai responsabili delle diverse aree, di vigilanza sugli operatori delle proprie strutture al fine di verificare il corretto utilizzo degli strumenti di lavoro. Ogni abuso in tal senso dovrà essere prontamente rilevato ed eventualmente sanzionato.

Le postazioni di lavoro, normalmente, sono connesse alla rete interna del comune con lo scopo di usufruire dei servizi dell'ente, accedere alle applicazioni software gestite centralmente, condividere informazioni, fruire dei contenuti internet.

Per accedere ai servizi dalla propria postazione di lavoro l'utente deve utilizzare delle credenziali, in particolare un codice identificativo (nome utente del tipo *nome.cognome*) ed una parola chiave segreta (*password*). In caso di necessità operativa è sempre possibile, da parte di ciascun utente, accedere alla rete tramite un'altra postazione utilizzando le proprie credenziali.

Per una corretta gestione delle postazioni di lavoro è necessario osservare alcune regole:

- le informazioni archiviate nella postazione devono essere esclusivamente quelle inerenti la propria attività lavorativa;
- il salvataggio (backup) dei dati necessari all'attività lavorativa per le postazioni che non memorizzano i propri dati sul file server centrale è di esclusiva responsabilità dell'utente;
- la modifica dei componenti interni (aggiunta, rimozione, sostituzione) delle attrezzature informatiche messe a disposizione è di esclusiva competenza del personale del servizio informatica;
- la modifica delle configurazioni software impostate sulla propria o altrui postazione di lavoro è consentita esclusivamente al personale del servizio informatica; l'utente può eventualmente procedere ad eventuali modifiche solo dopo aver avuto esplicita autorizzazione a farlo;
- l'attivazione o la modifica di password di sistema (ad es. quelle a protezione del bios del computer), è consentita solo a seguito di esplicita autorizzazione del personale del servizio informatica;
- non è consentita l'installazione di programmi applicativi diversi da quelli predisposti e/o autorizzati (si veda l'allegato "elenco software autorizzati") dal servizio informatica inclusi, tra gli altri, browser per la navigazione internet e software di office automation. Le richieste di installazione e aggiornamento di ulteriori applicativi rispetto a quelli autorizzati devono essere preventivamente validate dal servizio informatica in ordine alle necessarie verifiche tecniche. Qualora venissero riscontrati programmi non autorizzati sulle postazioni di lavoro, anche se legali, questi verranno disinstallati dal personale tecnico addetto alla manutenzione delle postazioni di lavoro;
- non è consentito utilizzare risorse informatiche private (tablet, smartphone, periferiche etc.), salvo preventiva ed esplicita autorizzazione del personale del servizio informatica; in caso di autorizzazione, l'utente è tenuto a rispettare le configurazioni di sistema del comune ed il rispetto delle misure minime di sicurezza descritte nella circolare AGID n. 2/2017;
- la riproduzione o la duplicazione di programmi, può essere effettuata solo nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di protezione della proprietà intellettuale;
- si sconsiglia l'uso di pendrive, hard disk esterni, dvd o analoghi supporti di memorizzazione di incerta provenienza che potrebbero causare danni alla postazione di lavoro;
- è proibito duplicare documenti contenenti dati sensibili su supporti removibili o su sistemi di rete non gestiti dal personale del comune (ad es. su cloud esterno);
- è vietata l'installazione non autorizzata di propri dispositivi di connessione come access point, router, print server, modem, ecc alla rete del comune;
- in caso di smarrimento o furto di dispositivi informatici, oltre a sporgere regolare denuncia all'autorità competente, informare tempestivamente il servizio informatica comunicando quali dati erano contenuti all'interno;
- in caso di allontanamento anche temporaneo dalla propria postazione di lavoro è opportuno attivare un salvaschermo con password o bloccare il personal computer;
- al termine del lavoro devono essere correttamente chiusi tutti gli applicativi e la sessione di lavoro, e devono essere spenti computer, video ed accessori anche al fine di evitare sprechi energetici ed inutile usura del personal computer;
- costituisce buona prassi effettuare con cadenza periodica (almeno ogni sei mesi) la pulizia degli archivi presenti sulla propria postazione e nelle cartelle di rete di propria competenza, con cancellazione dei file inutili o obsoleti. Si deve porre particolare attenzione ad evitare un'archiviazione ridondante con duplicazione dei dati;
- la tutela della gestione locale dei dati presenti sulle stazioni di lavoro personali (personal computer) è demandata all'utente finale che dovrà effettuare, con frequenza opportuna, salvataggi su supporti di rete;
- nel caso in cui esista la necessità di elaborare banche dati in locale, ad esempio su fogli di calcolo o database personali, è necessario adottare le misure di sicurezza idonee a garantire il rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali.

L'utente è responsabile delle attrezzature che gli sono affidate in uso e pertanto deve provvedere a mantenerle in completa efficienza segnalando tempestivamente al servizio informatica ogni eventuale problema tecnico e, in caso di dubbio, sulla sicurezza della postazione di lavoro.

Le suddette norme comportamentali devono essere osservate anche nei casi di utilizzo di risorse informatiche non fornite direttamente dal servizio informatica, ma acquisite a vario titolo nel corso del tempo.

### **Modalità di utilizzo di postazioni "mobili"**

Il comune di Ala può consegnare a dipendenti personal computer portatili o tablet. Le regole di utilizzo di queste apparecchiature sono le stesse dei personal computer collegati alla rete locale anche se i servizi disponibili e la loro modalità di erogazione potrebbe differenziarsi dalle postazioni 'fisse'.

Il loro utilizzo richiede inoltre maggiori precauzioni rispetto alle postazioni fisse in ordine ai seguenti elementi:

- attenzione rispetto al furto o allo smarrimento;
- attenzione rispetto a virus o codici maligni tramite reti wireless (senza fili).

I portatili che rimangono sconnessi a lungo dalla rete non ricevono gli aggiornamenti automatici e possono avere quindi un livello di protezione non allineato con gli standard del comune. E' quindi a carico dell'utilizzatore garantire la funzionalità e l'aggiornamento del sistema.

Per quanto riguarda le smart card, business key e altri dispositivi per il riconoscimento che contengono certificati di firma dei titolari, utilizzabili ad esempio nei procedimenti amministrativi dell'ente, i destinatari sono responsabili del corretto utilizzo e devono custodire adeguatamente i dispositivi, il relativo PIN e altro materiale a corredo.

## **CREDENZIALI E PASSWORD**

### **Principi generali**

Le credenziali (nome utente e password) per l'accesso alla rete, al dominio, alla posta ed ai personal computer del comune di Ala vengono rilasciate dal servizio informatica, previa richiesta da parte del responsabile dell'utente interessato, con contestuale fornitura dei dati identificativi necessari alla creazione (nome, cognome, codice fiscale, periodo di permanenza presso l'ente).

Le credenziali di accesso alle singole procedure (ad esempio anagrafe, bilancio, protocollo, ecc.) vengono rilasciate solo dopo aver ricevuto preventiva autorizzazione scritta da parte del responsabile del servizio titolare della procedura (ad esempio il responsabile dei servizi demografici per l'anagrafe, il responsabile del servizio segreteria per il protocollo, ecc).

Il personale del servizio informatica provvede inoltre a rigenerare password scadute o dimenticate ed a disattivare le utenze cessate.

Nel caso sia necessario utilizzare temporaneamente una utenza amministrativa su una postazione di lavoro per particolari esigenze, legate ad esempio a installazioni da parte di tecnici di ditte esterne, occorre inviare una richiesta scritta al servizio informatica con congruo anticipo, motivando la necessità e fornendo ogni dato atto ad individuare la postazione ed il periodo in cui verrà utilizzata tale utenza.

L'utente deve essere consapevole del fatto che cedere le proprie credenziali, ovvero permettere a terzi l'accesso ai servizi comunali, significa autorizzarli a proprio nome alla gestione degli stessi, con effetti potenzialmente gravissimi (ad es. visualizzazione di informazioni riservate, alterazione o distruzione di dati, abuso della propria posta elettronica); inoltre questo comportamento può esporlo a responsabilità civile e penale per eventuali utilizzi illeciti.

#### **Regole di utilizzo**

Per una corretta gestione delle credenziali di autenticazione è necessario osservare le seguenti regole:

- modificare alla prima connessione la password che il servizio informatica attribuisce e comunica;
- usare, nella composizione della password, almeno 8 caratteri, di cui almeno un carattere numerico e uno speciale, e non basarla su informazioni facilmente deducibili, quali il proprio nome, il nome dei familiari, la data di nascita, il codice fiscale;
- modificare la password almeno ogni 90 giorni e, nel caso in cui si ritenga che la propria password sia stata compromessa, modificarla immediatamente;
- mantenere la password riservata, non lasciarla incustodita o in vista sulla propria postazione di lavoro, non divugarla a terzi: l'utente è responsabile penalmente e civilmente di abusi o incidenti di sicurezza nel caso in cui non custodisca adeguatamente le proprie credenziali;
- non trascriverla su supporti facilmente accessibili a terzi (ad es. foglietti, post-it, ecc.);
- non permettere ad altri utenti o colleghi di operare con le proprie credenziali;
- comunicare tempestivamente al servizio informatica trasferimenti e cessazioni, in modo da consentire la disabilitazione dell'accesso ai servizi non strettamente necessari.

Le password sono personali e riservate; si fa presente però che in caso di prolungata assenza o impedimento dell'utente, che renda indispensabile ed indifferibile intervenire per esclusive necessità di operatività e di sicurezza del sistema, il responsabile dell'area di appartenenza dell'utente, in qualità di fiduciario, può richiedere al servizio informatica che venga effettuato il reset della password dell'utente stesso. Al termine del tempo strettamente necessario al recupero delle informazioni di lavoro protette da password, il suddetto responsabile dovrà richiedere al servizio informatica un nuovo reset della password che, questa volta, sarà comunicata esclusivamente all'utente interessato.

## **USO DELLA POSTA ELETTRONICA**

#### **Principi generali**

Il comune di Ala fornisce un servizio di posta elettronica, mettendo a disposizione indirizzi con estensione *@comune.ala.tn.it*; gli indirizzi possono essere individuali o per servizio (caselle di gruppo o liste), questi ultimi vengono richiesti dal responsabile dello stesso e condivisi tra più dipendenti. Il servizio di posta elettronica è uno strumento di lavoro e deve essere utilizzato per lo svolgimento di attività connesse agli incarichi lavorativi e/o istituzionali. Il database di posta è di esclusiva proprietà dell'ente e il personale del servizio informatica non può accedere al suo contenuto, nel rispetto della normativa vigente.

#### **Regole di utilizzo**

Per l'uso del servizio di posta elettronica, si richiede di osservare le seguenti norme comportamentali:

- l'uso della posta elettronica aziendale è consentito esclusivamente per motivi attinenti allo svolgimento delle mansioni assegnate, l'utente del servizio è consapevole che i contenuti della

- posta elettronica dell'ente non devono avere carattere privato o personale, ma devono riguardare esclusivamente questioni connesse all'attività lavorativa;
- collegarsi al server di posta (sia dall'interno che dall'esterno della rete comunale) all'indirizzo <https://accounts.google.com> il servizio informatica fornisce assistenza all'uso ed alla configurazione della casella di posta;
  - al fine di sfruttare razionalmente lo spazio disponibile per la memorizzazione, ogni utente è soggetto a limiti di utilizzo; il sistema avvisa l'utente all'approssimarsi del raggiungimento della quota limite impostata. Quando la quota viene superata non è più possibile inviare o ricevere messaggi fino a quando non viene liberato spazio sufficiente;
  - il titolare di indirizzo di posta elettronica ha il dovere di controllare periodicamente la propria casella elettronica, verificare l'arrivo di nuovi messaggi, cancellare i messaggi obsoleti o inutili, verificare lo spazio occupato, prestare attenzione ai messaggi di quota raggiunta, ripulire la casella di posta prima del raggiungimento della quota massima consentita;
  - limitare la dimensione dei messaggi inviati, soprattutto nel caso di destinatari multipli; un allegato di grandi dimensioni potrebbe impedire il corretto smistamento del messaggio o richiedere un uso eccessivo delle risorse;
  - qualora sia necessario ricevere o spedire documenti di dimensioni maggiori del normale, è opportuno concordare con il servizio informatica le modalità di compressione dei dati, anche nell'interesse del soggetto destinatario;
  - è richiesto, nei messaggi in uscita, riportare in calce la firma del soggetto mittente contenente, al minimo: nome, cognome e servizio di appartenenza;
  - è necessario porre particolare attenzione ad aprire allegati compressi o contenenti programmi "eseguibili" ed effettuare sempre un controllo antivirus preventivo su di essi;
  - è illecito scambiare messaggi sotto falsa identità, ovvero impersonando un altro mittente;
  - dato il carattere istituzionale delle caselle di posta del comune di Ala è fatto divieto inoltrare all'esterno messaggi non inerenti le proprie competenze nell'ente ed utilizzare l'indirizzo di posta per motivi non legati all'attività lavorativa ed istituzionale;
  - poiché la posta elettronica diretta all'esterno della rete informatica comunale può essere intercettata da estranei, l'invio tramite tale mezzo di documenti di lavoro "strettamente riservati" è sconsigliato e comunque va valutato con particolare attenzione;
  - in caso di assenza prolungata programmata del dipendente, si consiglia e si raccomanda di attivare il sistema di risposta automatica ai messaggi di posta elettronica ricevuti indicando, nel messaggio di accompagnamento, l'indirizzo di un collega o del servizio di riferimento che può essere contattato in sua assenza;
  - alla cessazione dell'attività lavorativa presso il comune, la casella di posta elettronica del dipendente sarà disattivata e successivamente eliminata, è pertanto opportuno salvare o inoltrare ad altri i messaggi che fossero necessari per le successive esigenze lavorative del servizio prima delle dimissioni.

## **USO DELLA RETE LOCALE, INTERNET E RISORSE CONDIVISE**

### **Principi generali**

Di norma ogni postazione di lavoro è connessa alla rete locale del comune di Ala ed agli utenti sono fornite le credenziali per l'accesso ad internet ed alle risorse di rete condivise funzionali all'attività lavorativa. Tali accessi devono avvenire esclusivamente per finalità istituzionali, strettamente connesse agli incarichi lavorativi svolti e sempre nel rispetto delle regole elencate in questo documento.

## **Regole di utilizzo**

Per l'uso dei servizi connessi ad internet, alla rete locale ed alle risorse di rete condivise, valgono le seguenti norme comportamentali:

- non è consentito navigare in internet in siti non attinenti allo svolgimento delle mansioni assegnate;
- non trasferire sulla propria postazione di lavoro, mediante download, file o programmi da siti sconosciuti che potrebbero compromettere il funzionamento del computer;
- non scaricare e/o scambiare materiale protetto da diritti di proprietà intellettuale senza averne titolo, e comunque sempre e solo per attività connesse alle esigenze lavorative;
- non è consentito l'uso di programmi peer-to-peer per lo scambio di file in ambito privato;
- non partecipare, a meno di esigenze professionali, a siti di chat, forum e/o social network;
- non pubblicare testi, immagini o video a contenuto blasfemo, osceno o diffamatorio;
- è vietata ogni forma di registrazione, a nome del comune o fornendo i dati relativi ad e-mail comunali, a siti i cui contenuti non siano legati all'attività lavorativa;
- cercare di limitare, ogni volta che sia possibile, le stampe, in modo da risparmiare preziose risorse;
- il materiale non pertinente all'attività lavorativa non può essere dislocato, nemmeno temporaneamente, su personal computer o su cartelle di rete condivise. Il personale del servizio informatica può procedere in ogni momento alla rimozione di materiale ritenuto non pertinente o potenzialmente pericoloso per la sicurezza del sistema senza preavviso;
- sulle unità di rete condivise (U:, K:, R:, ecc.) vengono svolte regolari attività di controllo, amministrazione e back up da parte del servizio informatica; in caso di perdita dei dati è possibile rivolgersi al servizio informatica per recuperare i dati mancanti;
- lo spazio disco messo a disposizione ha dei costi notevoli sia in termini economici che di tempo dedicato alla manutenzione, pertanto ogni utente periodicamente provvede alla cancellazione dei file obsoleti o inutili; al superamento del limite individuale impostato per la quantità di informazioni, per validi e giustificati motivi, è possibile per il responsabile del servizio richiedere al servizio informatica un ampliamento dello spazio a disposizione.

Tuttavia l'utilizzo di internet per svolgere attività che non rientrano tra i compiti istituzionali può essere consentito ai dipendenti per assolvere incombenze amministrative e burocratiche senza allontanarsi dal luogo di lavoro, purché contenuto nei tempi strettamente necessari allo svolgimento di tali transazioni (ad esempio, per effettuare adempimenti on line nei confronti di pubbliche amministrazioni e di concessionari di servizi pubblici, ovvero per tenere rapporti con istituti bancari e assicurativi).

## **INTERVENTI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

### **Principi generali**

Il personale del servizio informatica ha tra i suoi compiti quello di garantire il funzionamento generale della infrastruttura (sicurezza informatica, backup, rete, server, progettazione informatica, ecc.) e dedica le proprie risorse in via prioritaria allo svolgimento di tali attività; le richieste di assistenza ai singoli vengono gestite con le modalità indicate di seguito.

## **Regole di utilizzo**

Per le richieste di assistenza, valgono le seguenti norme comportamentali:

- le richieste vanno inoltrate inviando una mail al responsabile del servizio informatico, ing. Sandro Dalbosco alla casella **sandro.dalbosco@comune.ala.tn.it** con oggetto "Richiesta

assistenza per ....”, indicando chiaramente il tipo di inconveniente riscontrato ed ogni tipo di informazione utile a diagnosticare il problema, evitando indicazioni generiche come “non va”, “non funziona”, ecc. Un messaggio di posta elettronica confermerà la presa in carico da parte del tecnico;

- le richieste vengono evase in ordine di ricezione, dando priorità agli interventi che coinvolgono più utenti o che mettono a rischio la continuità dei servizi erogati ai cittadini;
- lo svolgimento di attività che richiedono impegni finanziari per essere svolte è soggetto a valutazioni di convenienza economica da parte del servizio informatica ed alla verifica della copertura finanziaria necessaria.

### **PROCEDURE DI ACQUISTO E SOSTITUZIONE**

Il materiale informatico (hardware e software) è soggetto a guasti e ad obsolescenza e le risorse a disposizione di ogni servizio possono risultare inadeguate per soddisfare le nuove esigenze che dovessero manifestarsi nel tempo.

L’acquisto e la sostituzione di prodotti informatici (hardware e software) prevede le seguenti modalità operative:

- ogni anno, entro il mese di ottobre, i responsabili dei servizi comunicano al responsabile del servizio informatico le proprie necessità per l’anno successivo (ivi compreso il mantenimento di quanto già in essere), al fine di permettere la redazione delle previsioni di bilancio per l’anno successivo;
- in caso di richieste urgenti, ad esempio dovute a guasti od altri imprevisti, ogni utente si rapporta al proprio responsabile che, valutata l’effettiva necessità, provvede ad inoltrare richiesta via mail al servizio informatica;
- il personale del servizio informatica, valutata sul piano tecnico la congruità delle richieste pervenute e verificata l’adeguata copertura finanziaria, provvede ad avviare la procedura di acquisto o mette a disposizione la necessaria somma, oppure dà assenso all’acquisto nel caso di utilizzo di fondi propri di altro servizio;
- gli acquisti e le modifiche alle procedure informatiche (gestionali ecc.) devono essere inderogabilmente sottoposte al servizio informatica che provvederà all’analisi dei requisiti, alla valutazione del merito, della congruità tecnica e della compatibilità con gli attuali sistemi, al contatto con i fornitori ed al successivo supporto agli utenti.

### **SVILUPPO**

Il servizio informatica provvede allo sviluppo dell’infrastruttura informatica dell’ente e ne cura la successiva manutenzione.

La gestione di progetti congiunti con altri servizi è strutturata in modo tale per cui le attività aventi ricadute, anche indirette, sul servizio informatica del comune di Ala debbano prevedere il coinvolgimento del servizio informatica a partire dalla fase di progetto fino alla conclusione dei lavori, in modo da ottimizzare l’integrazione con l’infrastruttura esistente sia hardware che software con particolare riferimento alle attività legate a reti, cablaggi, procedure informatiche da ospitare in cloud o da alimentare con dati di pertinenza dell’ente, evitando costose duplicazioni e pericolose incompatibilità.

## CONTROLLI

Il comune di Ala, utilizzando sistemi informativi per esigenze produttive od organizzative (ad esempio per rilevare anomalie o per manutenzione), può avvalersi, nel rispetto dell'art. 4 comma 2 dello Statuto dei Lavoratori, di sistemi che permettano un controllo indiretto a distanza (controllo preterintenzionale) e determinino un trattamento di dati riferiti o riferibili ai lavoratori, nel rispetto delle "Linee guida del Garante per posta elettronica e internet" emesse dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali in data 1 marzo 2007.

Il comune non effettua, in alcun caso, trattamenti di dati personali mediante sistemi informatici che mirino al controllo a distanza dei lavoratori, grazie ai quali sia possibile ricostruire la loro attività e che vengano svolti con i seguenti mezzi:

- lettura e registrazione sistematica dei messaggi di posta elettronica, al di là di quanto tecnicamente necessario per fornire il servizio di posta stesso;
- memorizzazione ed eventuale riproduzione delle pagine web visitate dal dipendente;
- lettura e registrazione dei caratteri inseriti dai lavoratori mediante tastiera;
- analisi occulta di computer affidati in uso.

Le attività di controllo, legittimamente svolte dal comune di Ala ai sensi del presente disciplinare, si attengono in ogni caso ai seguenti principi fondamentali:

1. **necessità, pertinenza e non eccedenza:** i sistemi informativi e i programmi informatici sono configurati riducendo al minimo l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi in relazione alle finalità perseguitate, osservando altresì il principio di pertinenza e non eccedenza. Il comune raccoglie e tratta i dati nella misura meno invasiva possibile; le eventuali attività di controllo sono svolte solo da soggetti preposti e sono mirate sull'area individuata come "di rischio";
2. **finalità e correttezza:** i trattamenti sono effettuati per finalità determinate, esplicite e legittime. Le finalità perseguitate dal comune di Ala riguardano o possono riguardare, caso per caso:
  - sicurezza sul lavoro,
  - sicurezza dei sistemi e relativa risoluzione di problemi tecnici,
  - esigenze di organizzazione,
  - esigenze di produzione,
  - rispetto di obblighi legali,
  - tutela del comune.

Le attività che comportano l'uso del servizio di accesso ad internet vengono automaticamente registrate in forma elettronica da un apparato informatico (proxy) e memorizzate su log di sistema. Il trattamento dei dati contenuti nei log predetti può avvenire esclusivamente in forma anonima, in modo da precludere l'identificazione degli utenti e delle loro attività.

I dati personali contenuti nei log possono essere trattati in forma non anonima solo in via eccezionale ed esclusivamente nelle ipotesi in cui si rilevino evidenze di un utilizzo improprio o illegale, ovvero sia necessario corrispondere ad eventuali richieste della polizia postale e/o dell'autorità giudiziaria;

I dati contenuti nei log sono conservati per il tempo strettamente necessario al perseguitamento di finalità organizzative, produttive e di sicurezza – comunque non superiore a sei mesi – e sono cancellati periodicamente ed automaticamente dal sistema.

I dati riguardanti il software installato sulle postazioni di lavoro (senza alcuna indicazione dell'utente che ha effettuato l'installazione) possono essere trattati per finalità di verifica della sicurezza dei sistemi ed il controllo del rispetto delle licenze regolarmente acquistate.

## SERVIZI TELEFONICI

### Principi generali

Ogni postazione di lavoro è dotata di un apparecchio telefonico fisso, idoneo sia alle chiamate esterne che interne.

L'assegnazione e l'uso dei sistemi aziendali di telefonia mobile devono rispondere all'interesse ed alle reali esigenze del comune di Ala, al miglioramento della qualità del lavoro e della produttività e alla capacità dell'ente stesso di soddisfare i bisogni della collettività, in un quadro di economia ed efficienza.

Le utenze di telefonia mobile di cui al presente disciplinare sono assegnate:

- in via esclusiva in relazione della funzione ricoperta o alla mansione svolta;
- temporaneamente per il periodo necessario allo svolgimento di particolari attività che ne richiedano l'uso.

Le utenze mobili sono assegnate nei soli casi di effettiva necessità e quando esigenze di servizio richiedano una pronta e costante reperibilità. È fatta salva l'assegnazione concessa a fronte dell'insediamento di cariche istituzionali, ovvero per particolari posizioni nell'organizzazione dell'Ente.

### Regole di utilizzo

#### Uso dei telefoni fissi

##### **A) Divieti di utilizzo personale e relative deroghe**

I dipendenti non utilizzano le linee telefoniche dell'ufficio e i mezzi di comunicazione vocale assimilabili (es.: softphone per effettuare chiamate tramite PC; sistemi di videochiamata/videoconferenza) per effettuare telefonate personali. Durante l'orario di lavoro, la ricezione di telefonate personali sulle linee telefoniche dell'ufficio è limitata al minimo indispensabile.

##### **B) Deviazioni**

In caso di assenza e laddove l'apparecchio già non sia così configurato in via automatica, è opportuno deviare il proprio numero interno sull'apparecchio di un collega, secondo le indicazioni fornite dal servizio informatica.

##### **C) Risposta per assente**

Nel caso di assenza o comunque di impossibilità a rispondere, il collega d'ufficio che occupa la medesima stanza riceve le telefonate del collega.

##### **D) Segnalazione guasti**

La segnalazione di eventuali guasti deve avvenire quanto prima al servizio informatica.

#### Uso dei cellulari aziendali

##### **A) Utilizzo individuale e collettivo**

Al fine di evitare l'improprio utilizzo di apparecchi di telefonia mobile (con relativa "sim card") dell'Amministrazione, il consegnatario del cellulare di servizio è il responsabile del corretto utilizzo del medesimo. Nel caso in cui un apparecchio sia concesso a più utilizzatori, il consegnatario è individuato nel responsabile della struttura o suo delegato. In tal caso la struttura dovrà tenere nota degli effettivi utilizzatori per tutta la durata della concessione.

In ogni caso, al fine di ridurre il possibile uso fraudolento in caso di furto o smarrimento, il dipendente deve sempre attivare la richiesta del codice personale di identificazione (PIN) all'accensione del terminale.

#### **B) Uso privato del cellulare aziendale**

L'uso a fini personali delle apparecchiature (con le limitazioni sottoesposte) può avvenire solo in caso di contratto di billing (doppia fatturazione), anteponendo il codice che permette di addebitare i costi per l'uso privato sul conto corrente personale del titolare dell'utenza.

E' vietato in ogni caso l'invio dei cosiddetti SMS solidali (per le donazioni) e degli SMS premium con i quali è possibile sottoscrivere un abbonamento ad un servizio che, a sua volta, prevede l'invio periodico e automatico di messaggi a pagamento contenenti suonerie, oroscopo, ecc.

#### **C) Blocco utenza cellulare**

In caso di furto o smarrimento degli apparati e schede sim, occorre immediatamente bloccare l'utenza contattando il servizio informatica e, quindi, presentare denuncia alle autorità di pubblica sicurezza indicando il numero telefonico ed il codice IMEI dell'apparecchio (visibile sotto la batteria oppure digitando sul cellulare \*#06#). La denuncia deve essere consegnata al servizio informatica per il reintegro dell'apparecchio e della SIM.

#### **Uso del cellulare privato**

E' consentito un moderato utilizzo del cellulare privato (o di quello dell'Amministrazione a doppia fatturazione) in orario di servizio, limitatamente a comunicazioni brevi e strettamente necessarie.

#### **Dati oggetto di trattamento, controlli, sanzioni e altre misure di tutela nell'utilizzo di telefoni fissi o mobili**

##### **Conservazione dei dati telefonici**

La conservazione dei dati, nell'ambito della centralina telefonica avviene per il periodo di tempo strettamente necessario; gli stessi dati sono trattati da parte di un numero strettamente necessario di addetti, debitamente autorizzati e quindi vincolati ad obbligo di riservatezza.

Sono conservati i dati relativi al traffico telefonico uscente da ciascun apparato, escludendo le ultime tre cifre della selezione effettuata da ogni singolo utente, ai fini della tutela della privacy.

I fornitori dei servizi telefonici conservano i dati di traffico telefonico, compresi quelli relativi alle chiamate senza risposta, necessari ad individuare:

numero dell'interno chiamante; numero chiamato; ora di composizione chiamata; ora di risposta alla chiamata; ora di chiusura chiamata; durata complessiva della chiamata, durata della chiamata da fatturare, traffico voce.

##### **Controlli sui dati telefonici**

###### **A) I controlli sui dati telefonici possono essere:**

a) in forma anonima, anche a campione e automatici, sui telefoni fissi

si precisa che sono equiparati al trattamento dei dati in forma anonima anche i dati di ogni singola utenza ma aggregati per diretrice (es.: SMS, roaming internazionali, off net, ecc.) non evidenziati in tabulati analitici;

b) in forma non anonima "c.d. controllo specifico e mirato" - sui telefoni fissi e sui cellulari di servizio, in base a tabulati analitici e in relazione:

- al caso in cui l'integrità delle linee telefoniche sia minata da un problema di sicurezza;
- alla prevenzione e all'accertamento, in presenza di indizi, di illeciti civili, penali e amministrativi;
- a fatturazioni che laddove dettagliate – perché "sospette" - evidenzino un utilizzo improprio del cellulare di servizio (es.: loghi e suonerie; da concorsi e sondaggi, etc.); in questo caso

- l'identificazione dell'utente è coessenziale al controllo che, pertanto, sarà sempre e solo in forma non anonima;
- all'indispensabilità dei dati di log rispetto all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria;
  - all'obbligo di rispondere ad una specifica richiesta dell'autorità giudiziaria o della polizia giudiziaria;
  - al caso di persistente utilizzo anomalo degli strumenti da parte degli utenti di una specifica struttura/area (rilevabile esclusivamente dai dati aggregati), nonostante l'avviso a cessare tale comportamento.

**B)** Tali controlli puntuali sono ammessi su motivata richiesta del segretario generale competente in materia di personale.

**C)** Fermo restando quanto disposto dall'art. 1 e salvo diversa previsione dei contratti collettivi, è in ogni caso fatto divieto di utilizzo dei sistemi e dei dati sopra indicati ai fini della valutazione quantitativa e qualitativa della prestazione del lavoratore nonché ai fini dell'accertamento del rispetto degli obblighi di comportamento del lavoratore nell'esecuzione del contratto di lavoro estranei all'ambito di regolazione del presente disciplinare e sempre che il comportamento non costituisca diverso illecito civile, penale o amministrativo.

#### **Sanzioni e altre misure di tutela**

L'accertato mancato rispetto dei predetti divieti, obblighi e prescrizioni è punito secondo quanto previsto dal codice disciplinare, salve restando, in capo al dipendente, le ulteriori responsabilità in sede civile, penale e amministrativa, incluso il risarcimento di eventuali danni arrecati alle apparecchiature, al software ed alle configurazioni in uso.

In ogni caso in cui sussistano ragionevoli evidenze di una violazione degli obblighi dell'utente, può essere disposta la sospensione o la revoca del servizio telefonico (fisso e/o mobile) ovvero può essere limitato il servizio di accesso alla rete telefonica.

### **CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO**

Al momento della cessazione del rapporto di lavoro, ovvero di qualunque evento che comporti la modifica delle funzioni precedentemente espletate, l'utente deve mettere a disposizione dell'ente tutte le risorse assegnate, sia in termini di attrezzature informatiche e telefoniche che di informazioni di interesse per i servizi.

La fase di cessazione prevede le seguenti modalità operative:

- le credenziali fornite all'utente verranno disabilitate entro una settimana: è cura del responsabile del servizio interessato comunicare le cessazioni degli utenti al servizio informatica;
- la casella di posta elettronica individuale verrà disattivata entro una settimana e successivamente cancellata (entro 3 mesi): le attività necessarie per il passaggio delle consegne e la copia del materiale di interesse (lavorativo e professionale) dovranno essere effettuati prima della disattivazione, a cura del responsabile del servizio interessato;
- le eventuali registrazioni su siti e sistemi esterni, effettuate per motivi di servizio e legate alla casella di posta elettronica del dipendente, dovranno essere portate a conoscenza del responsabile di area in tempo utile per consentire una loro migrazione verso altri utenti, ovvero la loro disabilitazione;
- le informazioni e i documenti prodotti o entrati nella disponibilità dell'utente nell'esercizio dell'attività lavorativa a favore del comune di Ala restano nella piena ed esclusiva disponibilità dell'ente;
- l'utente non può formare, ottenere copia e/o cancellare documenti ed informazioni di interesse del comune, presenti sulle postazioni di lavoro o sulle risorse di rete, né farne alcun uso dopo la

- cessazione del rapporto di lavoro, a meno di esplicita autorizzazione scritta preventiva da parte del responsabile dell'area di appartenenza;
- le informazioni eventualmente lasciate sulle postazioni di lavoro o sulle risorse di rete che non siano di interesse per il comune verranno cancellate al termine del rapporto di lavoro senza alcuna responsabilità per l'ente;
  - i cellulari aziendali andranno riconsegnati entro la data di cessazione del rapporto di lavoro completi della dotazione consegnata (eventuali auricolari, caricatore e sim card).

## INFORMATIVA

Il presente Disciplinare costituisce preventiva e completa informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante *"Codice in materia di protezione dei dati personali"* integrato con le modifiche introdotte dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 circa le modalità e finalità del trattamento dei dati personali connessi all'uso delle risorse informatiche e dei servizi di rete.

Il comune di Ala assicura al presente disciplinare ed ai suoi successivi aggiornamenti la più ampia diffusione presso gli utenti mediante:

- comunicazione del testo a tutti i dipendenti e a coloro che a vario titolo prestano servizio o attività per conto e nelle strutture del comune;
- pubblicazione del testo agli albi delle rappresentanze sindacali;
- consegna di copia del testo a tutti i futuri dipendenti e a coloro che a vario titolo presteranno servizio o attività per conto e nelle strutture del comune;
- pubblicazione del testo sul sito internet del comune.

## CLAUSOLA DI REVISIONE

Il presente disciplinare è aggiornato periodicamente in considerazione di:

- introduzione di nuovi strumenti elettronici, rilevanti per le finalità del disciplinare;
- modifiche e/o innovazioni di carattere normativo o giurisprudenziale;
- modifiche e/o innovazioni di carattere tecnico-informatico;
- esperienze maturate, nel periodo di riferimento, in applicazione del disciplinare;
- nuove esigenze di sicurezza, produzione, organizzazione che giustifichino una revisione del disciplinare.