



**COMUNE DI AREZZO**

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

**A cura dell'Ufficio Gestione Sistemi Informativi**

**Disciplinare approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 675 del 28/12/2017**

## Sommario

INTRODUZIONE.....	3
CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	4
UTILIZZO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO .....	6
Principi generali .....	6
Regole di utilizzo.....	6
CREDENZIALI E PASSWORD .....	9
Principi generali .....	9
Regole di utilizzo.....	9
USO DELLA POSTA ELETTRONICA .....	11
Principi generali .....	11
Regole di utilizzo.....	11
USO DELLA RETE LOCALE, INTERNET E RISORSE CONDIVISE.....	13
Principi generali .....	13
Regole di utilizzo.....	13
CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO .....	15
INTERVENTI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	16
Principi generali .....	16
Regole di utilizzo.....	16
PROCEDURE DI ACQUISTO E SOSTITUZIONE .....	17
SVILUPPO.....	18
CONTROLLI.....	18
SANZIONI .....	20
INFORMATIVA.....	20
CLAUSOLA DI REVISIONE .....	20

## ***INTRODUZIONE***

Il Comune di Arezzo 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, scanner ecc.
- apparati e servizi condivisi, quali ad esempio, posta elettronica, internet, stampanti di rete file server ecc.
- programmi di produttività individuale e procedure gestionali

Tali risorse costituiscono un mezzo di lavoro e devono essere utilizzati, 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 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, dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dai provvedimenti emessi dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. Tra questi rientrano le "Linee guida del Garante per posta elettronica e internet" emesse in data 1 marzo 2007. Il Comune di Arezzo 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 regole descritte nel presente documento devono essere rispettate da tutto il personale del Comune di Arezzo (inclusi i consulenti esterni), indipendentemente dal tipo di incarico svolto e dalla sede dell'attività.

La gestione delle risorse strumentali, ivi incluse quelle informatiche, compete ai Dirigenti ed alle Posizioni Organizzative per la parte delegata che si assumono le responsabilità legate al corretto utilizzo ed all'osservanza delle norme.

## ***NORMATIVA DI RIFERIMENTO***

Il presente Disciplinare Interno è redatto in conformità alla normativa alla normativa vigente, di seguito riportata per riferimento:

- Normativa in materia di diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio introdotta con la Legge n.633/41 per la protezione delle opere dell'ingegno di carattere creativo qualunque ne sia il modo o la forma di espressione
- Normativa in materia di protezione del software introdotta con il D.Lgs. n.518/92 "Attuazione della direttiva 91/250/CEE relativa alla tutela giuridica dei programmi per elaboratori"; tale provvedimento normativo ha infatti aggiunto l'art. 171-bis, avente ad oggetto la tutela di programmi per elaboratori, all'art.171 della Legge n° 633/1941. L'art. 171-bis, il cui testo è stato ultimamente modificato dalla L. n° 248/2000 "Nuove norme di tutela del diritto d'autore", prevede sanzioni penali a carico di coloro che duplicano, detengono, distribuiscono o vendono programmi per elaboratore oggetto di copyright; pertanto la norma pone il divieto assoluto di fare copie illegali di materiale protetto da leggi a tutela del diritto d'autore e di rendere tale materiale disponibile a terzi per effettuarne delle copie
- Legge 20 maggio 1970, n. 300 "Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell'attività sindacale nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento" (Statuto dei Lavoratori);
- Costituzione della Repubblica Italiana, art. 15 sancisce che "La libertà e la segretezza della corrispondenza e di ogni altra forma di comunicazione sono inviolabili. La loro limitazione può avvenire soltanto per atto motivato dell'autorità giudiziaria con le garanzie stabilite dalla legge"
- Codice Penale art. 616 - Violazione, sottrazione e soppressione di corrispondenza – "Chiunque prende cognizione del contenuto di una corrispondenza chiusa, a lui non diretta, ovvero sottrae o distrae, al fine di prendere o di farne da altri prendere cognizione, una corrispondenza chiusa o aperta, a lui non diretta, ovvero, in tutto o in parte, la distrugge o sopprime, è punito, se il fatto non è previsto come reato da altra disposizione di legge, con la reclusione fino a un anno o con la multa da lire sessantamila a un milione. Se il colpevole, senza giusta causa, rivela, in tutto o in parte, il contenuto della corrispondenza, è punito, se dal fatto deriva documento ed il fatto medesimo non costituisce un più grave reato, con la reclusione fino a tre anni. Il delitto è punibile a querela della persona offesa. Agli effetti delle disposizioni di questa sezione, per «corrispondenza» si intende quella epistolare, telegrafica, telefonica, informatica o telematica ovvero effettuata con ogni altra forma di comunicazione a distanza

1. Regolamento 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 (regolamento generale sulla protezione dei dati).
  2. Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n°. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità dei soggetti a cui si riferiscono i dati, imponendo l’adozione di misure di sicurezza che riducano il rischio informatico e consentano un efficace controllo sull’utilizzo e la conservazione dei dati. Il decreto prevede un livello minimo di sicurezza per i dati personali definendo le misure fisiche, logiche e organizzative che devono essere adottate al fine di: evitare possibili distruzioni, perdite, alterazioni di dati; garantire che l’accesso ai dati sia effettuato dalle sole persone incaricate al trattamento e quindi autorizzate; garantire che il trattamento avvenga per le finalità e nelle modalità consentite.
- Circolare Agenzia per l’Italia Digitale 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)”.
  - Le misure di sicurezza sono applicate garantendo il rispetto di quanto disposto dalle “Linee guida del Garante per posta elettronica e internet” emesse dall’Autorità Garante per la protezione dei dati personali il 1 marzo 2007.

## **UTILIZZO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO**

### **Principi generali**

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

Il personal computer affidato al dipendente è quindi uno strumento di lavoro. Ognuno è responsabile dell'utilizzo delle dotazioni informatiche 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. In particolare l'art. 11 comma 3 del Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Arezzo prevede che "Il dipendente utilizza il materiale o le attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio e i servizi telematici e telefonici dell'ufficio nel rispetto dei vincoli posti dall'amministrazione.". Tale prescrizione riguarda quindi anche l'uso delle risorse informatiche, 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.

La Corte dei Conti ha spesso sanzionato l'indebito utilizzo della connessione Internet e della posta elettronica da parte di un dipendente, statuendo che esso configuri profili di responsabilità a carico del medesimo per il danno patrimoniale cagionato all'Amministrazione, consistente nel mancato svolgimento della prestazione lavorativa. A tal proposito la Corte ha inoltre osservato che, a seguito di ripetute e significative anomalie (ad esempio presenza di virus provenienti da siti non istituzionali), l'Amministrazione possa svolgere verifiche ex post sui dati inerenti l'accesso alla rete dei propri operatori.

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

### **Regole di utilizzo**

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 dall'Ufficio Gestione Sistemi Informativi, condividere informazioni, fruire i contenuti dell'Intranet.

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 CED;
- La modifica delle configurazioni software impostate sulla propria o altrui postazione di lavoro, è consentita esclusivamente al personale dei Sistemi Informativi: 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 dei Sistemi Informativi;
- Non è consentita l'installazione di programmi applicativi diversi da quelli predisposti e/o autorizzati dai Sistemi Informativi 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 dai Sistemi Informativi 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 utilizzare risorse informatiche private (tablet, smartphone, periferiche etc.), salvo preventiva ed esplicita autorizzazione del personale dei Sistemi Informativi; 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 nell'allegato B del D.Lgs 196/2003 e ssmm;
- 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 dischetti, CD-ROM o analoghi supporti di memorizzazione di incerta provenienza che potrebbero causare danni alla postazione di lavoro; L'uso di memorie USB, data l'estrema facilità con cui possono prestarsi alla diffusione di virus e malware, è da evitare;
- 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);
- È vietata l'installazione non autorizzata di propri dispositivi di connessione come Access Point, Router, Printer server, modem etc alla rete del Comune;
- In caso di smarrimento o furto di dispositivi informatici, oltre a sporgere regolare denuncia all'autorità competente, informare tempestivamente i Sistemi Informativi comunicando quali dati erano contenuti all'interno;

- Al termine del lavoro deve essere correttamente chiusa la sessione e devono essere spenti computer, video ed accessori;
- 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 ai Sistemi Informativi 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 dai Sistemi Informativi, ma acquisite a vario titolo nel corso del tempo.

Ai soli fini di prestare assistenza tecnica informatica ai lavoratori, il Comune utilizza alcuni software che permettono all'amministratore di sistema di vedere in tempo reale le attività svolte dal lavoratore all'interno della propria sessione di lavoro ed eventualmente di intervenire attivamente. L'attivazione di tale funzionalità può essere richiesta solamente da parte degli amministratori di sistema e solo quando strettamente necessario per poter svolgere l'attività di assistenza tecnica informatica e deve essere sottoposta ad un preventivo e contestuale consenso da parte del lavoratore

## **CREDENZIALI E PASSWORD**

### **Principi generali**

Le credenziali (nome utente e password) per l'accesso ai servizi informatici del Comune di Arezzo vengono rilasciate dall'Ufficio gestione sistemi informativi previa richiesta, il personale del servizio provvede inoltre a rigenerare password scadute o dimenticate ed a disattivare le utenze cessate. 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, uso della propria posta elettronica etc.).

### **Regole di utilizzo**

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

- Modificare alla prima connessione la password che i Sistemi Informativi attribuiscono e comunicano;
- Usare, preferibilmente, nella composizione della password almeno un carattere numerico, uno maiuscolo e uno speciale e non basarla su informazioni facilmente deducibili, quali il proprio nome, il nome dei famigliari, la data di nascita, il codice fiscale.
- Modificare la password almeno ogni sei mesi e, nel caso di trattamento di dati sensibili e/o giudiziari, almeno ogni 90 giorni secondo le disposizioni contenute nell'allegato B del D.Lgs 196/2003 e ssmm; nel caso in cui si ritenga che la propria password sia stata compromessa, modificarla immediatamente;
- Mantenere la password riservata, non divulgarla 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 etc.);
- Non permettere ad altri utenti o colleghi di operare con le proprie credenziali;
- Comunicare tempestivamente ai Sistemi Informativi 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 Direttore del servizio di appartenenza dell'utente, in qualità di fiduciario, può richiedere ai Sistemi Informativi 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 ai Sistemi Informativi un nuovo reset della password che, questa volta, sarà comunicato esclusivamente all'utente interessato.

## **USO DELLA POSTA ELETTRONICA**

### **Principi generali**

Il Comune di Arezzo fornisce un servizio di posta elettronica, mettendo a disposizione indirizzi con estensione @comune.arezzo.it; gli indirizzi possono essere individuali o per servizio, questi ultimi vengono richiesti dal responsabile dello stesso e condivisi tra più lavoratori. 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 data base di posta è di esclusiva proprietà dell'Ente, il personale dei Sistemi Informativi per motivi tecnici e di sicurezza, in particolare per prevenire o correggere malfunzionamenti, 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://mail.comune.arezzo.it>, i Sistemi Informativi forniscono assistenza all'uso ed alla configurazione esclusivamente per i programmi *client* autorizzati;
- Al fine di sfruttare razionalmente lo spazio disponibile per la memorizzazione, ogni utente è soggetto a limiti di utilizzazione, 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 i Sistemi Informativi 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 ed Ufficio/Servizio di appartenenza;
- È necessario porre particolare attenzione ad aprire allegati 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 Arezzo è fatto divieto inoltrare all'esterno messaggi non inerenti le proprie competenze nell'Ente ed utilizzare l'indirizzo di posta globale (c.d. broadcast) 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;
- 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 ed agli utenti sono fornite le credenziali per l'accesso alla intranet, 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 e non intralciare il lavoro altrui;
- Ad ogni utente e ad ogni ufficio che ne faccia richiesta, viene assegnato uno spazio sui file server centrali; Le cartelle presenti nel server sono aree di salvataggio e/o condivisione di informazioni strettamente professionali: non possono in alcun modo essere utilizzate per scopi diversi;
- Il materiale non pertinente all'attività lavorativa non può essere dislocato, nemmeno temporaneamente, su personal computer o in sulle cartelle di rete condivise. Il personale dei Sistemi Informativi può procedere in ogni momento alla rimozione di materiale ritenuto non pertinente o potenzialmente pericoloso senza preavviso;

- Sulle unità di rete condivise vengono svolte regolari attività di controllo, amministrazione e back up da parte dei Sistemi Informativi, in caso di perdita dei dati è possibile rivolgersi ai Sistemi Informativi 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 ai Sistemi Informativi un ampliamento dello spazio a disposizione;

## ***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 che di informazioni di interesse per i Servizi.

La fase di cessazione prevede le seguenti modalità operative:

- Le credenziali fornite all'utente verranno disabilitate: è cura del responsabile del Servizio interessato comunicare le cessazioni degli utenti ai Sistemi Informativi;
- La casella di posta elettronica individuale verrà disattivata e successivamente cancellata: le attività necessarie per il passaggio delle consegne e la copia del materiale di interesse dell'Ufficio 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 Direttore 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 Arezzo restano nella piena ed esclusiva disponibilità del Comune. 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 della struttura 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;

## ***INTERVENTI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE***

### **Principi generali**

Il personale dei Sistemi Informativi 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 attraverso l'apposita procedura presente in intranet, 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", etc. 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 dei Sistemi Informativi 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 ufficio 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 novembre, i responsabili dei servizi comunicano al direttore dell'Ufficio competente (attualmente Ufficio Gestione Sistemi Informativi) le proprie necessità per l'anno successivo, al fine di permettere la redazione di un Piano Acquisti generale;
- In caso di richieste urgenti, ad esempio dovute a guasti o altri imprevisti, ogni utente si rapporta al proprio responsabile che – valutata l'effettiva necessità - provvede a compilare ed inoltrare richiesta al Ufficio Gestione Sistemi Informativi;
- Il personale dei Sistemi Informativi, valutata sul piano tecnico la congruità delle richieste pervenute e verificata l'adeguata copertura finanziaria, le inoltra all'Ufficio Gare per l'effettiva procedura di acquisto.
- Gli acquisti e le modifiche alle procedure informatiche (gestionali etc.) devono essere inderogabilmente sottoposte ai Sistemi Informativi che provvederà all'analisi dei requisiti, alla valutazione del merito, al contatto con i fornitori ed al successivo supporto agli utenti.

## ***SVILUPPO***

Il Servizio Informatico provvede allo sviluppo dell'infrastruttura informatica dell'Ente e ne cura la successiva manutenzione.

La gestione di progetti congiunti con altri Servizi e Direzioni è strutturata in modo tale per cui le attività aventi ricadute, anche indirette, sui Sistemi Informativi del Comune di Arezzo debbano prevedere il coinvolgimento dei Sistemi Informativi 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 presso i Sistemi Informativi o da alimentare con dati di pertinenza dell'Ente evitando costose duplicazioni e pericolose incompatibilità;

## ***CONTROLLI***

- Il Comune di Arezzo, utilizzando sistemi informativi per esigenze produttive o 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 determinano 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 il 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 Arezzo 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 perseguite, 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 perseguite dal Comune di Arezzo 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 con le sole finalità statistiche sull'utilizzo dell'infrastruttura; 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 perseguimento di finalità organizzative, produttive e di sicurezza – comunque non superiore a sei mesi – e sono cancellati periodicamente ed automaticamente dal sistema;

## ***SANZIONI***

L'inosservanza delle norme comportamentali descritte nel presente documento può comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari ovvero di altre misure di tutela dell'Ente che si rendessero necessarie, incluso il risarcimento di eventuali danni arrecati alle apparecchiature, al software ed alle configurazioni in uso.

## ***INFORMATIVA***

Il presente Disciplinare costituisce informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dell'art. 4, comma 3, della Legge 20 maggio 1970 n. 300 e s.m.i. circa le modalità e finalità del trattamento dei dati personali connessi all'uso delle risorse informatiche e dei servizi di rete.

Il Comune di Arezzo assicura al presente Disciplinare ed ai suoi successivi aggiornamenti la più ampia diffusione presso gli utenti, mediante.:

- pubblicazione nella intranet aziendale.
- 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.

Il presente Disciplinare Abroga e sostituisce integralmente tutti i precedenti adottati in materia.

## ***CLAUSOLA DI REVISIONE***

Il presente Disciplinare è aggiornato periodicamente in relazione all'evoluzione tecnologica, organizzativa e della normativa di settore.