



CITTÀ DI VIMERCATE

Documento Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2000				
Area	Settore/ Servizio	Processo	Rev.	Data
STA	EDP	P01	02	Novembre 10

## GESTIONE DELLA RETE INFORMATICA

<b>TIPO DI PROCEDURA:</b> di supporto	
<b>AREA DI RIFERIMENTO:</b> Staff	
<b>DEFINIZIONE DEL PROCESSO:</b> Gestire la rete informatica ed assicurare il supporto informatico agli uffici	
<b>INPUT:</b> Mantenimento dell'efficienza del sistema e della rete informatica	<b>FORNITORI:</b> Uffici comunali
<b>OUTPUT:</b> Efficiente funzionamento apparecchiature e rete	<b>CLIENTI:</b> Utenti
<b>INDICATORI:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- nr. interventi per soluzione virus e spam/anno</li><li>- nr. di personal computer nuovi/anno</li><li>- nr. di personal computer ricondizionati/anno</li><li>- attività di helpdesk erogata agli uffici</li></ul>	

RESPONSABILE DEL PROCESSO	RESPONSABILE DELLA QUALITA'	DIREZIONE
Carmen Beretta Tel. 039 66 59 218 <a href="mailto:carmen.beretta@comune.vimercate.mb.it">carmen.beretta@comune.vimercate.mb.it</a>	Silvia Ornago Tel. 039 66 59 362 <a href="mailto:silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it">silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it</a>	Ciro Maddaluno Tel. 039 66 59 362 <a href="mailto:ciro.maddaluno@comune.vimercate.mb.it">ciro.maddaluno@comune.vimercate.mb.it</a>

## 1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Vedi scheda normativa di Area

## 2. LISTA DELLE REVISIONI

REV. 0	gg/mm/aaaa	MOTIVO
REV. 1	Aprile 2008	Aggiornamento a seguito di audit interno
REV. 2	Novembre 2010	Recepimento ODM a seguito di audit del 25/11/2010

## 3. TABELLA DELLE ISTRUZIONI OPERATIVE

Processo	Numero	TITOLO

## 4. TABELLA DELLA MODULISTICA

CODICE		TITOLO	Luogo di archiviazione	Responsabile dell'archiviazione e dell'eliminazione	Periodo di conservazione
P01	MU01	<a href="#">Elenco manutenzioni hardware</a>	File su server	Carmen Beretta	5 anni
P01	MU02	<a href="#">Interventi</a>	File su server	Carmen Beretta	5 anni

## 5. TABELLA DEGLI INDICATORI

INDICATORE	Responsabile rilevazione	Modalità di rilevazione	Frequenza di rilevazione	Valore attuale	Valore atteso
nr. interventi per soluzione virus/anno	Bruna Verderio	Registrazione su file	annua		
nr. personal computer nuovi	Bruna Verderio	Monitoraggio PdO	annua		
nr. personal computer ricondizionati	Bruna Verderio	Monitoraggio PdO	annua		
attività di helpdesk erogata agli uffici	Bruna Verderio	Monitoraggio PdO	annua		

## 6. GESTIONE DELLA RETE INFORMATICA

Il Comune di Vimercate garantisce una corretta gestione e conservazione dei dati informatici affinché abbiano un adeguato trattamento, rispetto a:

- protezione dei dati da virus informatici con appositi programmi;
- protezione dei dati da guasti del sistema;
- protezione dei dati per motivi di riservatezza.

Le attività relative alla protezione da virus informatici sono a carico del Responsabile EDP che provvede, anche con l'aiuto di fornitori qualificati di software, a proteggere il sistema informativo con idonei programmi antivirus.

La protezione dei dati da errori o guasti del sistema è assicurata dal Responsabile EDP, che effettua periodicamente attività di manutenzione e di salvataggio dei dati su supporti magnetici esterni, conservati in luoghi idonei in modo da essere preservati da danneggiamenti.

Il Responsabile EDP assicura che i dati siano accessibili solo da personale autorizzato utilizzando un sistema di password gestite e conosciute solo dagli interessati.

I dati personali per motivi di riservatezza sono trattati secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy.

La Direzione generale ha attribuito al Responsabile EDP la responsabilità della configurazione, della gestione e del costante monitoraggio del sistema informatico comunale. In particolare egli ha l'autorità di:

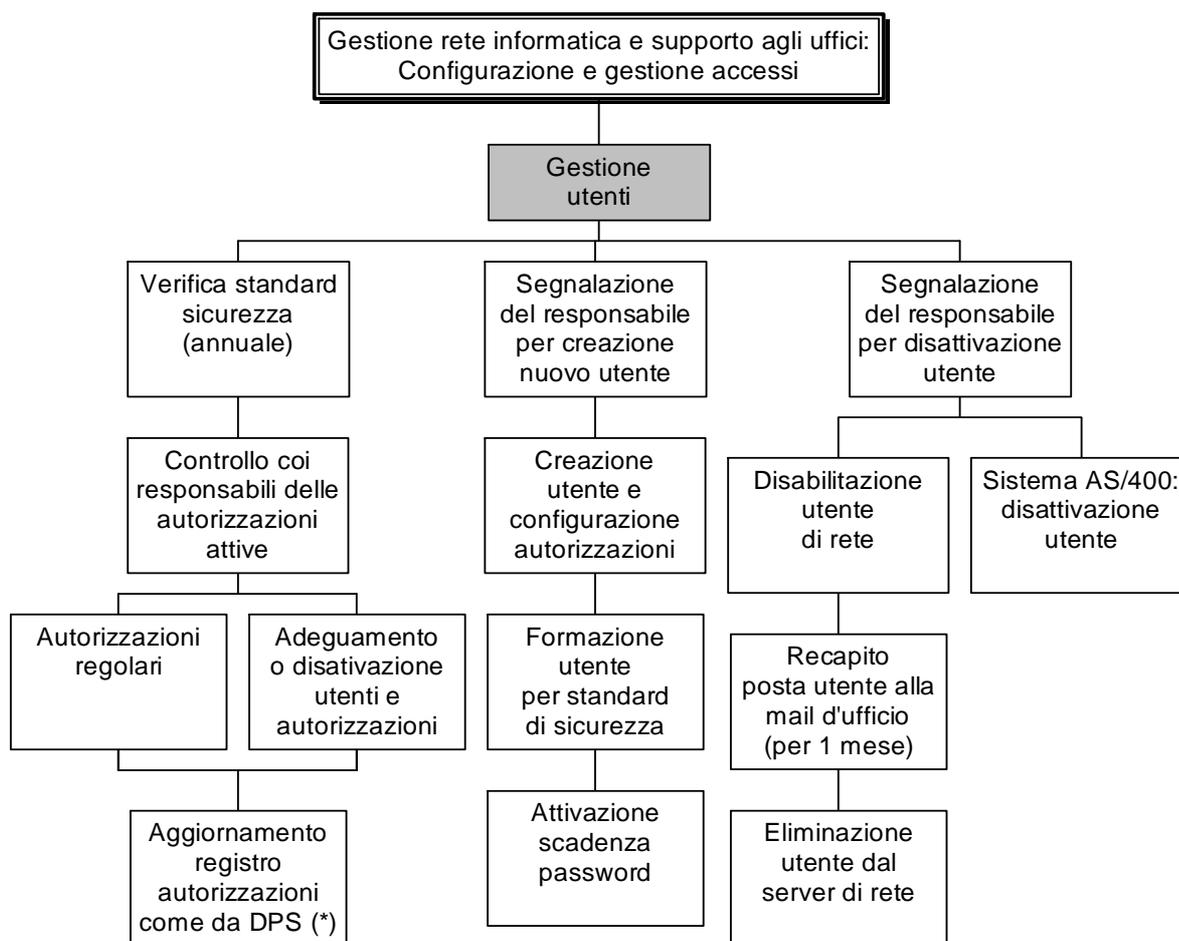
- abilitare gli utenti, su indicazione del Responsabile di Servizio
- gestire le password per l'accesso controllato al Sistema Informatico
- definire e controllare il transito delle informazioni fra tutti gli utenti della rete
- definire le operazioni di backup e di conservazione dei supporti magnetici.

Il Comune di Vimercate assicura che vengano definite le attività relative al Sistema Informatico e le responsabilità relative all'archiviazione e conservazione dei dati, incluso il backup dei dati stessi.

## 6.1 Definizione degli operatori, delle password e della struttura della base dati

Tutto il personale dell'Ente che tratta dati personali è stato dotato di un codice identificativo (username, user ID) e di una password strettamente personali per l'utilizzo degli strumenti elettronici (personal computer) del Sistema Informativo del Comune.

La base dati viene archiviata e strutturata sul server di rete in modo da consentire un backup centralizzato degli archivi. Ogni utente dispone su server di un'area protetta dove poter salvare i dati trattati localmente sul proprio PC.



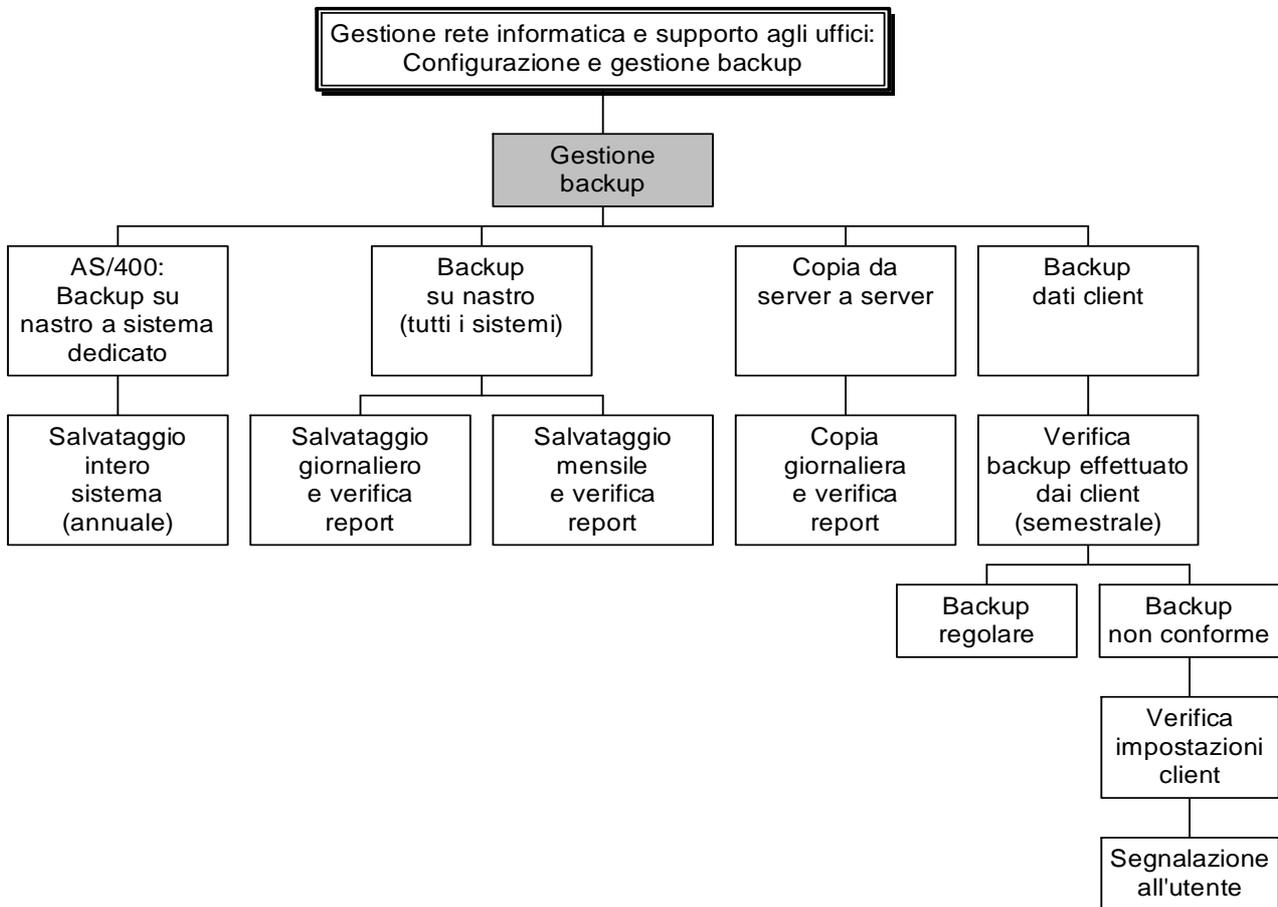
(\*) Documento Programmatico sulla Sicurezza

L'Ente ha attivato un sistema di autenticazione. I codici identificativi, creati secondo regole prestabilite, sono frequentemente aggiornati, inserendo quelli dei nuovi incaricati e cancellando quelli degli incaricati non più autorizzati, su indicazione del Responsabile di Servizio.

Il sistema di autenticazione prevede l'utilizzo di parole chiave (password) a livello di sistema operativo, note solo all'utente. La lunghezza delle password non deve essere inferiore ad otto caratteri, salvo limitazioni tecniche nei software in uso. Le

password devono essere cambiate ogni 90 giorni in maniera autonoma direttamente dall'utente.

## 6.2 Definizione della procedura di backup



Il backup degli archivi viene effettuato seguendo due modalità:

- giornaliero a cura del Responsabile EDP;
- mensile a cura del Responsabile EDP.

Al fine di garantire non solo l'integrità, ma anche la disponibilità dei dati, il Comune di Vimercate si è dotato di strumenti e procedure di backup.

E' stata scelta un'unità nastro (DAT) come strumento di backup principale. Si è valutata la capienza del DAT più che sufficiente per la mole di dati attualmente gestita dal Comune.

Tutti i dati personali gestiti con strumenti elettronici nel Comune vengono inclusi in procedure di backup. La frequenza con cui vengono effettuate le copie di sicurezza su DAT è giornaliera.

I backup sono effettuati su supporti magnetici in modo alternato: 6 supporti per il salvataggio giornaliero (1 per ogni giorno da lunedì a sabato) - 1 supporto per il

salvataggio mensile. I dati personali che l'utente non gestisce su server, ma localmente, possono essere salvati su server in apposita area protetta.

Il Responsabile EDP è stato incaricato di gestire le copie di sicurezza e le procedure di backup. In caso di assenza del responsabile un apposito incaricato si occupa delle procedure di backup. I supporti di backup vengono titolati e la loro custodia etichettata. Ogni volta viene effettuata una verifica della leggibilità ed integralità del supporto di backup (funzione gestita dal software correlato al sistema di backup).

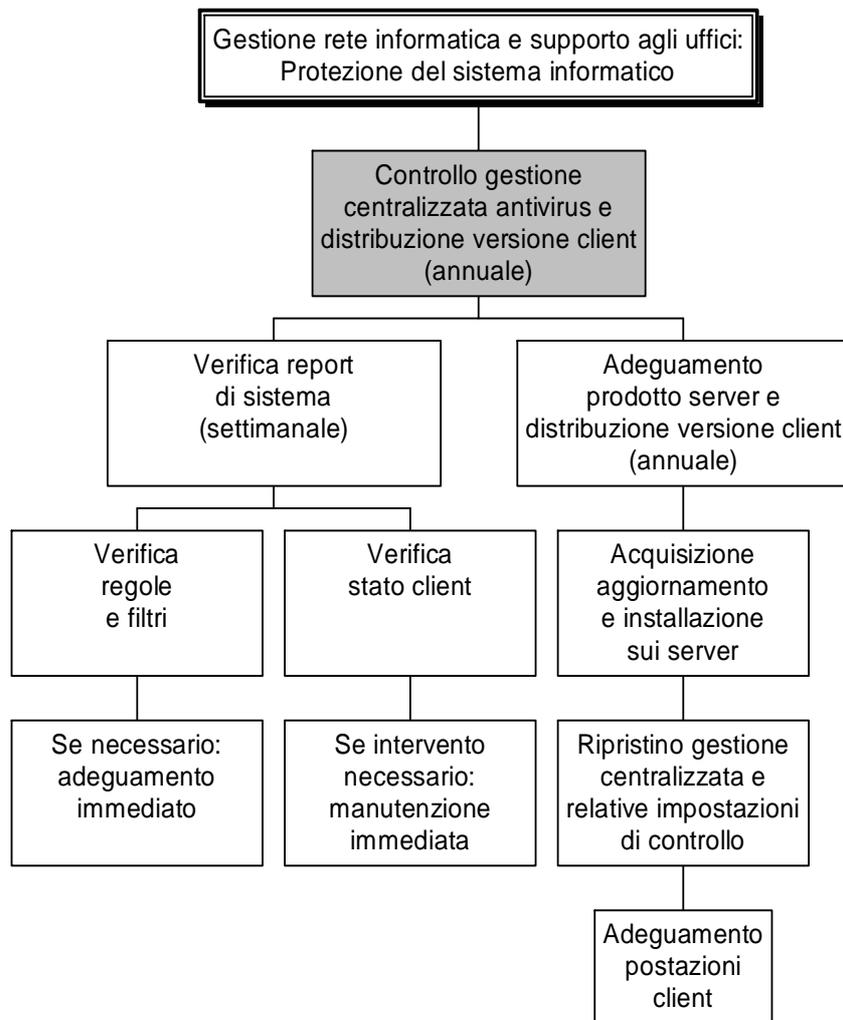
Le copie di backup sono custodite in un armadio ignifugo munito di serratura. I supporti vengono riutilizzati per circa un anno, trascorso il quale vengono sostituiti con nuovi; i vecchi supporti sono resi inutilizzabili dal Responsabile EDP e distrutti.

### **6.3 Programma antivirus**

Il Sistema Informatico viene protetto contro l'attacco di virus informatici. E' compito del Responsabile EDP provvedere affinché siano sempre disponibili i programmi antivirus più aggiornati e che questi vengano installati e resi operativi sulla rete dell'Ente.

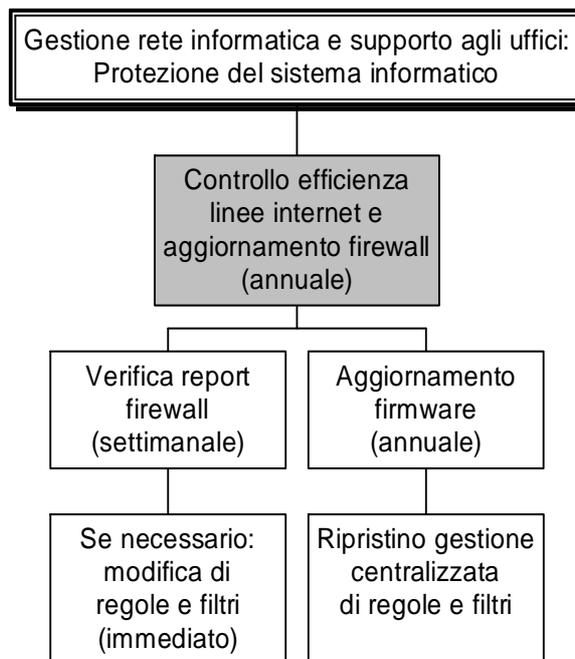
Quotidianamente ed in modo automatico, il prodotto antivirus controlla gli eventuali aggiornamenti disponibili e li installa sui server e sulle singole postazioni.

L'antivirus in oggetto controlla in automatico ogni file scaricato dalla rete o dalla posta elettronica o letto da supporti esterni.



#### 6.4 Accesso alla rete internet

Il Sistema Informatico accede alla rete internet tramite due linee ADSL, ciascuna provvista di apposito router e firewall. La gestione di questi strumenti è affidata a fornitori appositamente incaricati e la supervisione è affidata al Responsabile EDP.



## 6.5 Gruppo di continuità

L'Ente si è dotato di gruppo di continuità al fine di prevenire le conseguenze dei black out elettrici o dei picchi di sovra o sotto tensione elettrica e mantenere la stabilità.

## 6.6 Aggiornamento sistema operativo e software utilizzati. Gestione manutenzione strumenti elettronici

L'aggiornamento dei sistemi operativi sui server è stato affidato a una Società specializzata nell'erogazione di servizi software/hardware, con la costante supervisione del Responsabile EDP.

I sistemi gestionali in uso presso il Comune vengono periodicamente aggiornati dalla società di servizi produttrice dei software, alla quale è stato affidato tale servizio.

La manutenzione degli strumenti elettronici è appaltata a ditta esterna.

