ISTRUZIONE
GESTIONE INFRASTRUTTURE INFORMATICHE E DEI SISTEMI INFORMATIVI

Stato delle modifiche e approvazioni

Ed.	Data	Descrizione e riferimenti	redatto	verificato	approvato
00	18/2/19	Istruzione gestione infrastrutture informatiche e dei sistemi informativi	nome (Tarca Giovanna)	A.D. (Conforti Francesco	A.D. (Conforti Francesco)
01					
02					
03					
04					
05					

Descrizione della revisione

La presente istruzione viene emessa per la prima volta per formalizzare e descrivere il processo di gestione infrastrutture informatiche e dei sistemi informativi di Reti Valtellina Valchiavenna s.r.l., al fine di garantire il rispetto della normativa vigente.

Indice

1.0 Scopo e campo di applicazione 3
2.0 Riferimenti e definizioni 3
2.1 Riferimenti 3
2.2 Definizioni 3
3.0 Modalità operative e responsabilità 4
3.1 Richiesta di dotazioni tecnologiche 4
3.2 Richiesta di abilitazione/disabilitazione del profilo (cartelle di rete ed applicativi) 4
3.3 Personale esterno 5
3.4 Variazione dei profili 6
3.5 Cessazione del rapporto di lavoro dipendente/somministrazione/tirocinio 6
3.6 Salvaguardia del dato 6
3.7 HelpDesk 6
3.8 Gestione di UserID 7
3.9 Controllo periodico delle abilitazioni 8
4.0 Registrazioni e archiviazione 8
Appendice 9
A. Elenco profili dotazioni tecnologiche 9
B. Elenco profili dotazioni applicativo Office 9

1.0 Scopo e campo di applicazione

Lo scopo del presente documento è quello di definire le modalità di gestione dei dati informatici, la loro custodia e le regole di sicurezza/accesso agli stessi, nel rispetto dei dettami delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, applicabili al presente processo.

La presente istruzione si applica a tutte le attività di definizione delle modalità di accesso, gestione e salvaguardia del dato, garantendo la massima disponibilità del servizio, preservando i corretti di sicurezza

Inoltre, la presente istruzione si applica ai sistemi informativi, sia per le applicazioni (es. JDEdwards), sia per le componenti tecnologiche a seguito di:

- Assunzione o inserimento nelle diverse forme contrattuali (es. somministrazione di lavoro, tirocinio, rapporti di consulenza)
- Cambiamento di mansione
- Cessazione del rapporto di lavoro.

2.0 Riferimenti e definizioni

2.1 Riferimenti

Registro del trattamento (GDPR);

Regolamenti interni per l'assegnazione ai dipendenti di Hardware e software;

Decreto Legislativo 231/2001

MO 231

Codice Etico

Delibera AEEGSI 296/15 e s.m.i. "Obblighi di separazione amministrativa e contabile (unbundling) per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas"

2.2 Definizioni

Sistema informativo: strumento o insieme di strumenti integrati per la gestione di informazioni; in questo contesto, il formato dei dati considerato è il formato elettronico.

Utente: persona fisica che accede in consultazione o aggiornamento ai sistemi informativi.

Amministratore: Responsabile della gestione e della manutenzione che attribuisce agli Utenti i diritti di accesso ai sistemi informativi.

Proprietario dei dati: soggetto responsabile di un determinato insieme di dati che ha il compito di definire il livello di riservatezza dei dati, approvando i relativi Profili Autorizzativi. Nell'ambito del presente documento, per Proprietari dei dati si intendono le Direzioni e/o unità organizzative.

UserID: stringa alfanumerica che identifica univocamente uno ed un solo utente.

Parola d'ordine (password): stringa alfanumerica che, insieme alla UserID, permette l'accesso ad uno o più sistemi informativi. Assolutamente personale e riservata, deve soddisfare requisiti minimi di sicurezza ed essere cambiata ogni 30 giorni.

Profilo Autorizzativo (Profilo): raggruppamento di attività operative svolte su un sistema informatico, finalizzato a circoscrivere e salvaguardare le informazioni accessibili agli utenti. Ad ogni utente, infatti, possono essere associati uno o più Profili Autorizzativi, in relazione alle attività da esso svolte.

Autenticazione: meccanismo di riconoscimento di un utente da parte di un sistema informativo.

Autorizzazione: Sistema di controllo di un sistema informativo che garantisce l'accesso alle proprie risorse secondo i parametri impostati dagli Amministratori del sistema stesso.

Oggetti Autorizzativi: oggetti che delimitano l'ambito di operatività all'interno degli applicativi (es: società di riferimento, tipo di documento ...).

HelpDesk: sistema informatico, accessibile tramite intranet aziendale, per inserire le richieste di supporto e segnalazione di anomalie riscontrate durante il lavoro.

Backup: salvataggio di dati, applicazioni e sistemi operativi su dispositivo di memorizzazione esterno alle risorse del sistema informativo (tipicamente, su nastro).

Restore: recupero di dati, applicazioni e sistemi operativi da dispositivo di backup.
Referente Sistemi Informativi: persona incaricata della gestione dei sistemi informativi. Tale persona può essere individuata all'interno del personale Acsm Agam reti gas acqua Spa o quale referente esclusivo presso società terza incaricata della gestione dei sistemi informativi attraverso regolare contratto di service.

Elenco personale coinvolto: tutte le persone fisiche che nell'ambito dell'impresa verticalmente integrata svolgono, direttamente o indirettamente, mansioni relative all'attività in separazione funzionale (distribuzione e misura del gas), indipendentemente dal tipo di contratto.

Informazioni commercialmente sensibili: informazioni acquisite nello svolgimento dell'attività in separazione funzionale (distribuzione e misura del gas), che possono dare un vantaggio competitivo ad una Società di Vendita gas che ne venisse a conoscenza in modo esclusivo.

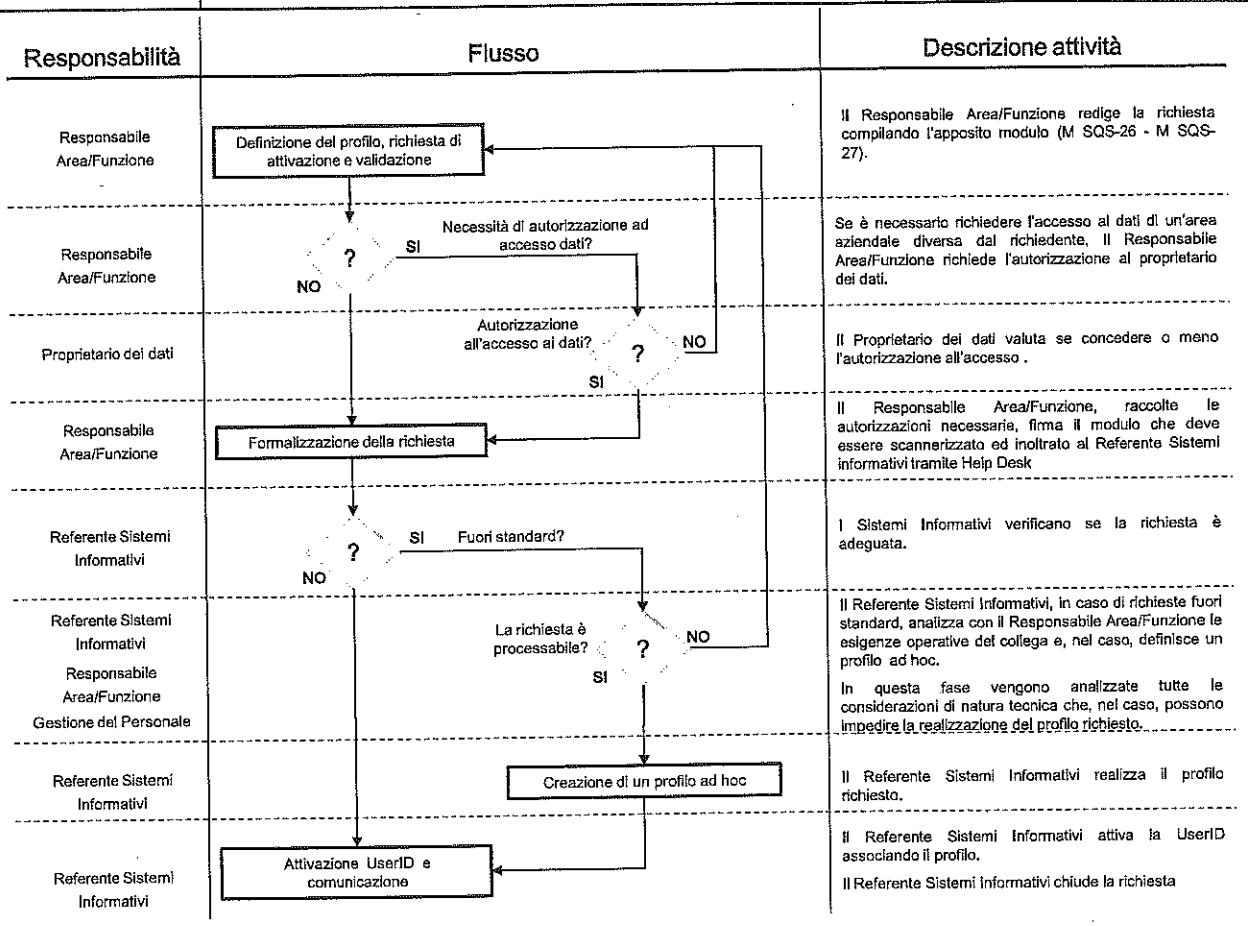
Gestore Indipendente: secondo le norme di Separazione Funzionale, perché un'attività come la distribuzione e misura del gas naturale e dell'energia elettrica sia gestita in modo neutrale è necessario che sia affidata ad un Gestore Indipendente, vale a dire ad amministratori e dirigenti apicali dotati di un'ampia autonomia decisionale ed organizzativa e esenti da situazioni di conflitto di interesse, in modo da poter assicurare che l'attività loro affidata sia gestita non soltanto secondo criteri di efficienza ed economicità, ma anche di neutralità e non discriminazione.

3.0 Modalità operative e responsabilità

3.1 Richiesta di dotazioni tecnologiche

A fronte di nuova assunzione, cambio mansione o nuove necessità il responsabile della risorsa, attraverso il modulo REVV M SQS-25 richiede a GPE le dotazioni tecnologiche necessarie e/o l'attivazione dell'utenza di dominio. GPE verifica la corretta compilazione del modulo ed apre un Help desk.
RSI verifica le tipologie di dotazioni richieste procedendo, in caso di richieste fuori standard, alle necessarie verifiche con i responsabili richiedenti. RSI predispone le dotazioni richieste ed approvate procedendo alla creazione dell'utenza di dominio. RSI predispone il modulo REVV M SQS-30 (Consegna/Ritiro Hardware) e consegna la dotazione richiesta al collaboratore che firma per ricevuta il modulo.

3.2 Richiesta di abilitazione/disabilitazione del profilo (cartelle di rete ed applicativi)



Nel caso di richieste di accesso a cartelle di rete o software che contengono delle "informazioni commercialmente sensibili", l'accesso deve essere subordinato alla verifica da parte del referente Sistemi Informativi, che la persona faccia parte degli organigrammi di RE.V.V. e ACSM-AGAM , allegati e aggiornati dalla funzione competente, e quindi titolato a poter accedere alle informazioni commercialmente sensibili", **tale accesso è inoltre subordinato all'autorizzazione del "Gestore Indipendente".**

Nella richiesta non deve essere indicato alcun riferimento ad altro utente con profili simili per esplicitare la richiesta ma devono essere richiesti i profili specifici da autorizzare.

Nel caso di richiesta di disabilitazione del profilo (cartelle di rete ed applicativi), che può avvenire in occasione di modifiche organizzative o di ruolo/processo, il responsabile della risorsa compila il modulo REVV M SQS-29 e lo trasmette a RSI tramite HelpDesk.

RSI, effettuate le verifiche previste, procede con la disabilitazione.

3.3 Personale esterno

Per i soggetti esterni che prestano attività di consulenza, il Responsabile Area/Funzione che si avvale della loro collaborazione, richiede al Referente Sistemi Informativi le abilitazioni necessarie utilizzando il REVV M SQS-28 e allegando il documento alla chiamata Help Desk Le abilitazioni assegnate devono avere la scadenza indicata sul modulo REVV M SQS-28; sarà cura del Responsabile unità organizzativa richiedere un'eventuale proroga compilando un nuovo modulo REVV M SQS-28 con l'indicazione della nuova data scadenza.

3.4 Variazione dei profili

A seguito della necessità di modificare un profilo (a seguito di un cambiamento di struttura organizzativa o per cambiamenti sostanziali delle attività svolte), il Responsabile Area/Funzione invia la richiesta seguendo la procedura descritta al paragrafo 3.2 e, nel caso fosse necessario variare il profilo di accesso ad una cartella di server o ad un applicativo, compila il REVV M SQS-26 declinando la variazione richiesta.

Il Referente Sistemi Informativi, ricevuta la richiesta di cambio di profilo, si attiva per valutare con il Responsabile Area/Funzione, con eventuali proprietari dei dati e con l'area gestione del personale (e nel caso di cambio di Responsabile, con il precedente Responsabile Area/Funzione), la necessità o meno di disabilitare il precedente profilo associato all'utente.

3.5 Cessazione del rapporto di lavoro dipendente/somministrazione/tirocinio

Nel caso di cessazione del rapporto di lavoro, GPE comunica al Referente Sistemi Informativi l'anagrafica della persona e la data di decorrenza dell'evento per l'annullamento del profilo di accesso ai sistemi aziendali.

Il Referente Sistemi Informativi attraverso un HelpDesk, tiene traccia sia della richiesta di annullamento del profilo di accesso sia dell'effettivo processo di annullamento. Nel caso di riconsegna degli strumenti informatici precedentemente consegnati, il Referente Sistemi Informativi procederà alla compilazione del modulo REVV M SQS-30 che dovrà essere firmato dalla persona uscente o in alternativa dal Responsabile della stessa.

3.6 Salvaguardia del dato

Quotidianamente viene effettuato un backup dei dati, delle applicazioni e dei sistemi operativi su appositi supporti magnetici. Il backup viene attivato automaticamente dal Software di gestione e l'esito dei salvataggi viene comunicato al Referente Sistemi Informativi.

Prove di restore vengono compiute periodicamente, al fine di verificare l'affidabilità del sistema di salvataggio.

In alcuni casi, per ottimizzare i tempi del backup quotidiano, durante la settimana vengono compiuti backup di tipo incrementale: vengono salvati solamente gli archivi (files) modificati dopo l'ultimo backup completo (che avviene nel fine settimana).

3.7 HelpDesk

Tramite il Referente Sistemi Informativi è istituito un sistema di help desk al quale è possibile richiedere:

- le richieste di supporto
- le segnalazione di anomalie riscontrate durante il lavoro
- richieste di formazione su applicativi
- richieste di nuove implementazioni
- richieste di abilitazioni

Il sistema di help desk è accessibile informaticamente a tutto il personale di Reti Valtellina Valchiavenna srl, l'utente appena si collega ha la possibilità di trovare le indicazioni per:

- Aperture: come aprire una nuova chiamata

- Ricerca: come ricercare tra gli HelpDesk
- To Do List: come visualizzare la lista
- Processi: descrizione flussi logici di una chiamata

Per una migliore gestione dei processi è importante descrivere con precisione il problema riscontrato, allegando possibilmente schermate di errore, file di log e altro materiale utile alla individuazione/ riproduzione del problema per una risoluzione dello stesso.
L'applicativo consente di tracciare le richieste (autore e data della richiesta) attribuendo ad ognuna un riferimento univoco. Inoltre, è possibile ricavare statistiche e valutazioni sui tempi e capacità di risposta alle singole richieste al fine di monitorare il processo di gestione delle chiamate all'help desk.

3.8 Gestione di UserID

Il Referente Sistemi Informatici ha la responsabilità dell'applicazione della procedura, che gestisce attraverso gli Amministratori di Sistema.
L'Amministratore di un Sistema informatico ha il compito di:

- Creare le UserID e le Parole d'ordine per determinati ambienti operativi.
- Verificare che le Parole d'ordine rispettino gli standard minimi di sicurezza e che siano cambiate periodicamente.
- Disabilitare le UserID alla Cessazione dei Dipendenti/Collaboratori esterni.
- Salvaguardare i dati, con operazioni quotidiane di backup e prove periodiche di restore.
- Registrare in un documento riservato e protetto le UserID assegnate agli utenti per l'accesso ai diversi sistemi informatici.
- Registrare le password delle UserID utilizzate dall'Amministratore in un documento crittografato e protetto da Parola d'Ordine.
- Definire le Autorizzazioni alle risorse dei Sistemi informativi per le diverse UserID.

Con frequenza mensile, le Parole d'ordine scadono e devono essere cambiate dall'utente.
Le Parole d'ordine devono rispettare alcuni requisiti minimi di sicurezza che includono:

- numero minimo di caratteri alfanumerici (10)
- La Password deve contenere caratteri di almeno tre delle seguenti quattro categorie:
  a) Almeno un carattere Maiuscolo (dalla A alla Z)
  b) Almeno un carattere Minuscolo (dalla a alla z)
  c) Almeno un Numero (da 0 a 9)
  d) Almeno un carattere Non Alfabetico (ad esempio,!, $, #,%)
- La Scadenza della Password avviene ogni 30 giorni
- La Password non può essere ripetuta prima di 12 volte

Una UserID può essere disabilitata temporaneamente anche per motivi diversi dalla scadenza di una password, quali:

- Messa in aspettativa di un dipendente

- Sospensione del rapporto di lavoro di un collaboratore
- Parole d'ordine utilizzate per il supporto da remoto da parte di un Fornitore di servizi.

3.9 Controllo periodico delle abilitazioni

Trimestralmente GPE invia al Referente Sistemi Informativi, tramite help desk, un tabulato di riepilogo di cessazioni/mobilità/distacchi che hanno avuto luogo durante il periodo.

In base all'elenco, il Referente Sistemi Informativi controlla le credenziali di accesso alle cartelle di rete o software che contengono delle "informazioni commercialmente sensibili" alle quali devono accedere solo le persone che fanno parte dell'"elenco del personale coinvolto".

Inoltre, con tale tabulato il Referente Sistemi Informativi verifica la corrispondenza tra cessazioni/mobilità/ distacchi, richieste effettuate e abilitazioni presenti a sistema, attuando, laddove emergano disallineamenti, le opportune azioni (es. disattivazione di abilitazioni per utenze cessate) e segnalando le difformità all'area gestione del personale.

Annualmente il Referente Sistemi Informativi verifica le abilitazioni delle persone che fanno parte dell'"elenco del personale coinvolto" al fine di verificare la congruità del loro profilo con le autorizzazioni previste; in caso di anomalie, le segnala al Gestore Indipendente per adottare le soluzioni correttive necessarie. Inoltre il Referente Sistemi Informativi, sempre annualmente, verifica la coerenza degli accessi alle cartelle e/o ai software specialistici contenenti "informazioni commercialmente sensibili" con l'elenco di cui sopra.

4.0 Registrazioni e archiviazione

Responsabile	Documento	Forma	Tempo
Referente Sistemi Informatici	Ticket HelpDesk	Informatica	In continuo
	Nastri backup	Informatica	1 mese
	REVV SQS-25 "Dotazioni e profilazioni standard"	Cartacea/ informatica	Continuo
	REVV SQS-26 "Autorizzazione accesso alle cartelle"		
	REVV SQS-27 "Richiesta attivazione profilo per applicativi dedicati"		
	REVV SQS- 28 "Richiesta attivazione profilo dominio consulenti esterni"		
	REVV SQS – 29 "Richiesta disabilitazione profilo"		
	REVV M SQS-30 "Consegna/ritiro hardware"		

Appendice

A. Elenco profili dotazioni tecnologiche

	Dotazione standard computer	Dotazione standard monitor
1	Workstation normale	Monitor Lcd standard
2	Workstation uso Cad	Monitor Lcd per Cad
3	Notebook 13"	Monitor Lcd standard
4	Notebook 15"	Monitor Lcd standard

B. Elenco profili dotazioni applicativo Office

	Dotazione standard computer
1	Microsoft Office Standard che comprende Excel, Word, Power Point, Publisher, Outlook, One Note
2	Microsoft Office Professional: dotazione 1 + MS Access