Premessa

Il Presidio del **Centro Servizi Comunicazioni** (brevemente: Presidio CSC) è una struttura costituita da un insieme di professionalità organizzate all'interno della Direzione ICT e Agenda Digitale della Giunta Regionale con il compito di gestire **infrastrutture**, **sistemi** ed **apparati** di supporto all'intera Amministrazione regionale. Gli **utenti** del servizio includono dipendenti e collaboratori di più organizzazioni, per esempio: Giunta regionale, enti comunali, enti provinciali, partecipate regionali (come AVEPA, Veneto Lavoro, Veneto Innovazione, ARPAV) e fornitori di servizi alla Giunta Regionale.

NB: i servizi del Presidio CSC sono erogati dall'appaltatore Fastweb SpA con il supporto del subfornitore Maticmind SpA.

a) Politica per la Qualità del Servizio

Il Presidio CSC ha come missione primaria la gestione, la manutenzione e lo sviluppo del **Sistema di Comunicazione Regionale** (SCR) al fine di mantenerlo in piena efficienza e di rispondere alle esigenze degli utenti. Partendo dagli obiettivi fissati dalla Direzione, il CSC sviluppa progetti innovativi con logiche di salvaguardia degli investimenti effettuati ed opera per raggiungere i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza dell'intero sistema.

Per tali attività il Presidio CSC è chiamato ad organizzarsi secondo le indicazioni e le regole generali dettate dai **contratti** in essere, rispondendo a degli **obiettivi quantitativi** e **qualitativi** da essi definiti. Il Presidio CSC considera **strategico** l'approccio alla qualità e quindi pone la **soddisfazione** dell'utente come **proprio obiettivo principale** e per questo promuove ed attua una **strategia incentrata sulla qualità**. In tale ambito il Presidio CSC mantiene una **continua verifica** delle **evoluzioni** di questo contesto, nonché delle **esigenze** e **aspettative** delle relative parti interessate (il buon funzionamento del SCR). Il Presidio CSC valuta continuamente i **rischi** e le **opportunità** connesse al servizio, periodicamente al suo interno o a fronte di richieste esterne.

Il Presidio CSC riconosce che è necessario:

- assicurare la **continuità** e la **conformità** del servizio;
- operare per il **miglioramento** della qualità dei servizi;
- garantire **velocità** e **reattività** nelle attività di **ripristino**;
- assicurare **flessibilità** e **sviluppo** delle competenze dell'organizzazione;
- migliorare l'**efficacia** e la **percezione esterna** del servizio facendo leva sulle **risorse umane**;
- **potenziare** e **migliorare** i **processi** necessari alla erogazione del servizio;
- **prevenire** e **gestire** eventuali **rischi** nella gestione dell'infrastruttura di rete e delle informazioni;
- **aggiornare** il sistema di gestione a **cambiamenti** delle **esigenze** e **aspettative** delle parti interessate.

Il Presidio CSC ha deciso di dare attuazione ad un sistema di gestione per la qualità **conforme** alle **normative volontarie** di **riferimento**. La presente politica per la qualità del servizio e per la sicurezza delle informazioni è **comunicata** e **diffusa** a **tutti i livelli** dell'organizzazione. **Annualmente** viene resa operativa attraverso la **pianificazione** della qualità del servizio e della sicurezza delle informazioni definendo **obiettivi** specifici e **aggiornata/rivalutata** in sede di riesame della direzione.

Il Presidio CSC, attraverso la **formazione** e l'**addestramento** del proprio personale, si prefigge lo scopo di accrescere la loro **responsabilità, competenza e motivazione,** nonché di fornire loro la **capacità** di tutelare al meglio le **informazioni gestite**. Tutto il personale, in funzione del proprio ruolo, deve essere coinvolto nella ricerca continua del miglioramento; c'è quindi la necessità di dar vita ad un meccanismo di **miglioramento continuo** il cui significato fondamentale è di finalizzare l'attività di tutti alla **progressiva ottimizzazione** del servizio, al **controllo** delle inefficienze, alla **massima tutela** delle informazioni gestite.

Contestualmente alla Politica per la Qualità del Servizio, il Presidio CSC ha definito una Politica per la Sicurezza delle Informazioni, che viene riportata di seguito.

b) Politica per la Sicurezza delle Informazioni

Il Presidio CSC si impegna a garantire la **massima tutela,** in termini di **riservatezza**, **integrità** e **disponibilità,** delle **informazioni** prodotte, elaborate, ricevute e trasmesse dal personale di **Regione del Veneto**, dai loro **collaboratori** e dagli **utenti** dei servizi regionali a prescindere dalla collocazione fisica dell'utente (che potrebbe trovarsi in ufficio, in mobilità o in smart working).

Il campo di applicazione delle politiche di sicurezza, che include sia i **dati** che la **fonia**, ha come *endpoint* telefoni fissi, *smartphone*, *tablet*, *desktop* e *notebook* (questi ultimi due non rientrano nella gestione del Presidio CSC), oltre a strumenti di **connettività finale** (come chiavette, sim, reti *wifi* e connettività LAN) nonché un insieme di strumenti di **connettività infrastrutturale** (connettori, reti cablate, reti *wifi*), **apparati di connettività** come *router*, *firewall*, *access point* e *switch*, oltre che locali tecnici, armadi, sistemi centrali, *server* e *software* di gestione/configurazione e monitoraggio.

Sono da considerarsi **aspetti di rilievo** per la **sicurezza delle informazioni**:

- **riservatezza**, **integrità** e **disponibilità** delle **infrastrutture** come: linee geografiche, internet, LAN, reti wifi, rete cablata, reti telefoniche, sistemi ed apparati tecnologici che supportano tali infrastrutture, sistemi fisici (armadi, locali tecnici, apparati) e servizi correlati; incluse le **caratteristiche** dell'infrastruttura di rete, dettagli sull'**indirizzamento IP**, dati sulla **tipologia di traffico** di rete ed ogni altra informazione che possa consentire **intrusioni** sulla rete;
- una **accurata** modalità di **gestione** dei **servizi** di **manutenzione** ed **assistenza** nella gestione dei dati degli ***smartphone***, del loro salvataggio e delle procedure di ripristino;
- una **gestione controllata** di: dati/informazioni personali degli utenti e collegamenti con gli **interni telefonici**, file audio di **registrazione** delle telefonate, dati personali contenuti nei **ticket**, **tabulati** telefonici, dati di **rendicontazione** e **costi** del servizio.

Allo scopo di tutelare la sicurezza delle informazioni, il Presidio CSC si è dotato di un processo per la **valutazione e il trattamento del rischio correlato**. Sono stati identificati, quantificati e qualificati i **rischi** per la sicurezza delle informazioni gestite dal Presidio CSC negli ambiti tecnici ed organizzativi di competenza, sono state identificate le possibili **minacce** (e connesse **vulnerabilità**), inclusa la **verosimiglianza** che queste si realizzino.
Sono state quindi valutate le **contromisure** necessarie per ridurre il rischio ad un livello ritenuto **accettabile** per l'utenza dei servizi. Gli ambiti di competenza per la valutazione ed il trattamento del rischio sono pienamente coerenti con i **perimetri organizzativi** del Presidio CSC (per i quali si rimanda ai documenti contrattuali) ma il processo prevede un **costante dialogo** con i soggetti esterni al perimetro allo scopo di garantire la **massima tutela** della sicurezza delle informazioni gestite.

Le contromisure di contrasto al rischio per la sicurezza delle informazioni hanno coinvolto aspetti connessi all'organizzazione, ai processi di gestione, alla selezione e formazione del personale, nonché alla condivisione di **prassi** e attività **periodiche** e **pianificate** caratterizzate da una minuziosa attenzione ai dettagli. In relazione al contesto **altamente tecnico** nel quale opera il Presidio CSC, sono state inoltre individuati gli **strumenti tecnologici** necessari per rendere efficaci le contromisure di contrasto al rischio per la sicurezza delle informazioni ed è stata messa in opera una **task force** insieme con fornitori, ISP e *vendor* allo scopo di garantire che tali strumenti siano sempre in **piena efficienza** e costantemente **aggiornati** come software e hardware.

Venezia, 21 marzo 2023 **Il Responsabile CSC**