

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 1/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative

Autore/i:	Giovanna Garritano, Michele Parisi	Cybermind S.r.l.
Rivisto Da	Helga Fineo	IBM S.p.A.
Approvato Da:	Giovanni Sferragatta	AO Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta
Accettato Da:	Direttore Generale	AO Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta

Storia del documento

Data	Versione	Descrizione modifiche	Autore
16/01/2019	Bozza		

Sommario

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 2/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

1	Introduzione.....	4
1.1	Scopo del documento.....	4
1.2	Ambito di applicazione.....	5
1.3	Documenti di riferimento.....	5
1.4	Acronimi e definizioni.....	5
2	Ruoli e Responsabilità.....	7
2.1	Ruoli.....	7
2.2	Responsabilità.....	7
3	Il processo di gestione delle Utenze Amministrative.....	9
3.1	Creazione Utente Amministrativa.....	10
3.1.1	Richiesta di creazione.....	11
3.1.2	Gestione della richiesta.....	11
3.2	Modifica Profilo Utente Amministrativa.....	12
3.2.1	Richiesta di modifica profilo.....	13
3.2.2	Gestione della richiesta.....	13
3.3	Cessazione Utente Amministrativa.....	14
3.3.1	Richiesta cessazione Utente Amministrativa.....	15
3.3.2	Gestione della richiesta.....	15
3.4	Gestione delle password.....	16
3.4.1	Modifica Password Utente Amministrativa.....	17
3.4.2	Reset Password Utente Amministrativa.....	17
3.5	Certificazione delle Utenze e delle Autorizzazioni.....	17
4	Allegato 1: Modulo Richiesta Utente Amministrativa.....	20
5	Allegato 2: Modello Registro delle Utenze degli Amministratori di Sistema.....	21

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 3/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

Indice delle figure

Figura 1 – Flusso di Creazione Utenza Amministrativa.....	11
Figura 2 – Flusso di Modifica Profilo Utenza Amministrativa.....	13
Figura 3 – Flusso di Cessazione Utenza Amministrativa.....	15
Figura 4 – Flusso di Certificazione delle Utenze Amministrative e relative Autorizzazioni.....	18

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 4/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

1 Introduzione

Il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito sinteticamente indicato come “Regolamento” o “GDPR”) stabilisce norme relative sia alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, sia alla libera circolazione di tali dati. Tali norme sono finalizzate a proteggere i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, in particolare il diritto alla protezione dei dati personali e la libera circolazione dei dati personali nell'Unione Europea.

Le modalità operative adottate dalla Struttura Sanitaria per la gestione delle utenze abilitate ad accedere alle risorse informatiche rientrano nell'insieme delle misure di carattere organizzativo e procedurale disposte dal Titolare del trattamento dei dati personali, in adempimento agli indirizzamenti di legge definiti dal Regolamento.

Particolare rilevanza assume la gestione delle utenze assegnate agli amministratori di sistema che nelle loro consuete attività sono, in molti casi, concretamente responsabili di specifiche attività che possono comportare elevate criticità rispetto alla protezione dei dati.

1.1 Scopo del documento

La presente procedura documenta la gestione delle Utenze Amministrative assegnate agli Amministratori di Sistema afferenti alla Azienda Ospedaliera Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta (di seguito “AO Caserta”).

L'Amministratore di Sistema è il soggetto formalmente designato, da parte del Titolare del Trattamento dei dati, alla gestione e/o alla manutenzione operativa dei sistemi informativi a supporto dei servizi erogati dalla AO di Caserta ai propri utenti.

Le Utenze degli Amministratori di Sistema in oggetto alla presente procedura possono essere attribuite alle seguenti tipologie di Utenti:

- Dipendenti della AO Caserta assegnati all'UOC SIA;
- Personale esterno (consulenti) afferenti ad aziende che operano come fornitori della UOC SIA in forza di un contratto di collaborazione tra le parti.

Nella seguente procedura sono declinati i flussi operativi relativi alle suddette Utenze, legati alla:

- Creazione, cessazione e modifica del profilo di accesso delle Utenze Amministrative (Amministratori di Sistema);
- Gestione della password;
- Certificazione delle utenze e dei relativi profili di accesso.

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 5/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

1.2 Ambito di applicazione

La presente procedura si applica alle Utenze Amministrative del personale dipendente della AO Caserta afferente alla UOC SIA, e del personale esterno (consulenti) operante presso la medesima unità operativa.

Nell'ambito del personale individuato (Utenti), la procedura regolamenta le **Utenze Amministrative** legate agli Amministratori di Sistema, con riferimento al Provv. 27/11/2008 e s.m.i. sugli Amministratori di Sistema, emanato dal Garante Privacy, relativamente ai seguenti **ambiti di operatività**:

- Sistemi Operativi;
- Applicazioni;
- Database;
- Rete;
- Infrastrutture di Virtualizzazione;
- Application Server;
- Apparati/Sistemi di Sicurezza;
- Gli ambiti di operatività relativi agli Amministratori degli Application Server e agli Amministratori delle Infrastrutture di Virtualizzazione sono stati inseriti per uniformità di gestione, anche se non espressamente richiamate nell'ambito del Provvedimento del Garante [1].

La presente procedura si applica al **dominio delle Applicazioni** gestite dalla UOC SIA.

1.3 Documenti di riferimento

- [1] Provv. 27/11/2008 e s.m.i. sugli Amministratori di Sistema, emanato dal Garante Privacy
- [2] ISO 27001:2013 - Information technology -- Security techniques -- Information security management systems – Requirements
- [3] “Politica per gli Amministratori di Sistema” della AO Caserta

1.4 Acronimi e definizioni

Di seguito sono enunciate in ordine alfabetico, le definizioni relative alla terminologia e agli acronimi utilizzati nella presente procedura.

AdS	Amministratore di Sistema
-----	---------------------------

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 6/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

Amministratore di Sistema	<p>È il soggetto, appositamente designato con provvedimento formale della AO Caserta, alla gestione e/o alla manutenzione dei sistemi informativi gestiti dalla AO Caserta. Con riferimento al provvedimento del Garante Privacy del 27 novembre 2008 sono da considerare AdS i soggetti che, in via continuativa, svolgono operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amministratore di Sistemi Informatici (System Administrator), Amministratore di Server (Server Administrator), Amministratore di Sistemi di rete (Network Administrator), Amministratore di Sistemi di sicurezza (Security Administrator); • Amministratore di Software e applicazioni (Application Administrator), Amministratore di Database (Database Administrator); • Amministratore di Sistemi di salvataggio dati (Backup/Storage Administrator); • Amministratore di Sistemi di ripristino dati (Recovery Administrator), Amministratore Siti web (Web Administrator); • Amministratore di apparati hardware (Hardware Administrator); • Altri soggetti addetti alla gestione o alla manutenzione di strumenti elettronici che per l'espletamento delle loro funzioni devono compiere operazioni di amministrazione.
AO	Azienda Ospedaliera
SIA	Sistemi Informatici Aziendali
UOC	Unità Operativa Complessa
Utenze Amministrative	Utenze assegnate agli Amministratori di Sistema con riferimento al Provv. del Garante Privacy del 27 /11/2008 e s.m.i.

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 7/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

2 Ruoli e Responsabilità

Di seguito sono descritti i principali ruoli e responsabilità nel processo di gestione delle utenze oggetto della presente procedura.

2.1 Ruoli

Nell'ambito della presente procedura si identificano i seguenti ruoli:

- Il ruolo di **Richiedente**, che è ricoperto da:
 - Direttore dell'UOC SIA;
- Il ruolo di **Utente Finale**, che può essere ricoperto da:
 - Personale dipendente della AO Caserta assegnato alla UOC SIA;
 - Personale esterno (consulenti) dipendenti di aziende terze, operante presso la AO Caserta in forza di un contratto di fornitura stipulato tra le aziende terze e la suddetta UOC;
- Il ruolo di **Gestore delle Credenziali**, che è ricoperto da:
 - Referente per l'esercizio dei sistemi e degli applicativi in uso dall'UOC SIA, eventualmente con il supporto del fornitore esterno in virtù del contratto sottoscritto.

2.2 Responsabilità

In relazione ai ruoli sopra definiti, si identificano le seguenti responsabilità.

- Il **Richiedente** ha la responsabilità di:
 - Compilare correttamente la richiesta in funzione della tipologia e della reale necessità lavorativa (principio del need-to-know, need-to-do) dell'Utente finale della richiesta;
- L' **Utente Finale** ha la responsabilità di:
 - Mantenere segreta la password;
 - Cambiare la password al primo accesso;
 - Cambiare la password almeno ogni 90 giorni;
- Il **Gestore delle Credenziali** ha la responsabilità di:
 - Verificare la correttezza formale della richiesta;
 - Tracciare il ciclo di vita della richiesta;
 - Tracciare il ciclo di vita dell'utenza amministrativa;
 - Notificare al Richiedente, l'avvenuta creazione/modifica/cessazione delle Utenze in oggetto alla presente procedura;
 - Effettuare la creazione/modifica/cessazione delle Utenze Amministrative anche avvalendosi operativamente del team che, nell'ambito dell'UOC SIA, si occupa

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 8/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

della gestione operativa dei sistemi della AO Caserta, in funzione dello specifico ambito di competenza;

- Avviare le campagne periodiche di certificazione volte al monitoraggio delle utenze e dei relativi profili di accesso.

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 9/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

3 Il processo di gestione delle Utenze Amministrative

Tutte le Utenze Amministrative sono utenze nominali associate univocamente ad una persona fisica (dipendente, personale esterno).

Le utenze amministrative anonime, quali "root" di UNIX o "Administrator" di Windows, debbono essere utilizzate solo per le situazioni di emergenza nelle quali sia impossibile tecnicamente accedere con utenze nominali e le relative credenziali debbono essere gestite in modo da assicurare l'imputabilità di chi ne fa uso.

La configurazione dei sistemi di sicurezza è basata sull'adozione del principio di "autorizzazione minima" così tradotto: gli amministratori di sistema, devono possedere le sole autorizzazioni strettamente necessarie ad effettuare il loro compito. In ogni caso, ciascuno, deve astenersi da effettuare operazioni che, ancorché tecnicamente consentite dai sistemi, non rientrano nella propria mansione specifica.

Tali Utenti accedono ai sistemi/applicazioni/apparati in ambito (cfr. 1.2) tramite un'utenza dedicata, che differisce dall'Utenza Applicativa personale associata ad altri servizi messi a disposizione dalla AO ai propri dipendenti (es. e-mail, cedolino, rilevazione presenze, ecc.).

Le Utenze Amministrative devono essere create utilizzando le seguenti regole di composizione:

- per il personale dipendente l'utenza sarà composta da:
 - Iniziale del nome;
 - Carattere "." (punto);
 - Cognome per esteso senza spazi;
 - Suffisso ".**adm**".

Ad esempio, l'utenza amministrativa associata al dipendente Mario Rossi sarà: **m.rossi.adm**.

- per il personale esterno, l'utenza sarà composta da:
 - Iniziale del nome;
 - Carattere "." (punto);
 - Cognome per esteso senza spazi;
 - Suffisso ".**adm.ext**".

Ad esempio, l'utenza amministrativa associata al consulente Paolo Bianchi sarà: **p.bianchi.adm.ext**.

In caso di omonimia si procederà aggiungendo un numero alla fine del campo cognome (es. m.rossi1.adm).

Tali utenze non possono essere riassegnate a persona fisica diversa dal primo assegnatario.

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 10/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

Ai fini del tracciamento di tali Utenze, il Gestore delle Credenziali è tenuto, anche tramite l'ausilio di strumenti elettronici/sistemi informatici a tenere traccia:

- Di tutte le richieste pervenute, dove per ogni richiesta devono essere memorizzate tutte le informazioni utili al tracciamento della specifica richiesta, quali:
 - Richiedente;
 - Utente finale;
 - Data richiesta;
 - Tipo di richiesta (creazione, modifica, cessazione);
 - Tipologia di Utenza amministrativa (Sistemi Operativi, Applicazioni, Database, Rete, Infrastrutture di Virtualizzazione, Application Server, Apparati/Sistemi di Sicurezza);
 - Eventuale profilo autorizzativo/autorizzazioni.
- Ciclo di vita di tali Utenze, dove per ogni Utenza devono essere memorizzate almeno le seguenti informazioni:
 - Nome Utenza;
 - Data di creazione/modifica/cessazione Utenza;
 - Ambito operativo nel quale opera l'utenza amministrativa (Sistemi Operativi, Applicazioni, Database, Rete, Infrastrutture di Virtualizzazione, Application Server, Apparati/Sistemi di Sicurezza);
 - Nome dell'applicativo di riferimento;
 - Persona fisica alla quale è associata l'Utenza (nome, cognome, matricola/azienda di appartenenza).

Per effettuare tale tracciamento deve essere utilizzato il modello presente nell'Allegato 2: Modello Registro delle Utenze degli Amministratori di Sistema.

Si descrivono di seguito i seguenti sotto-processi applicabili alle Utenze Amministrative:

- Creazione Utenza Amministrativa;
- Cessazione Utenza Amministrativa;
- Modifica Profilo Utenza Amministrativa;
- Gestione della password;
- Certificazione delle Utenze e delle autorizzazioni.

3.1 Creazione Utenza Amministrativa

Il sotto-processo è riferito alla creazione delle Utenze Amministrative.

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance	Pag. 11/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle UtENZE Amministrative	
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle UtENZE Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2

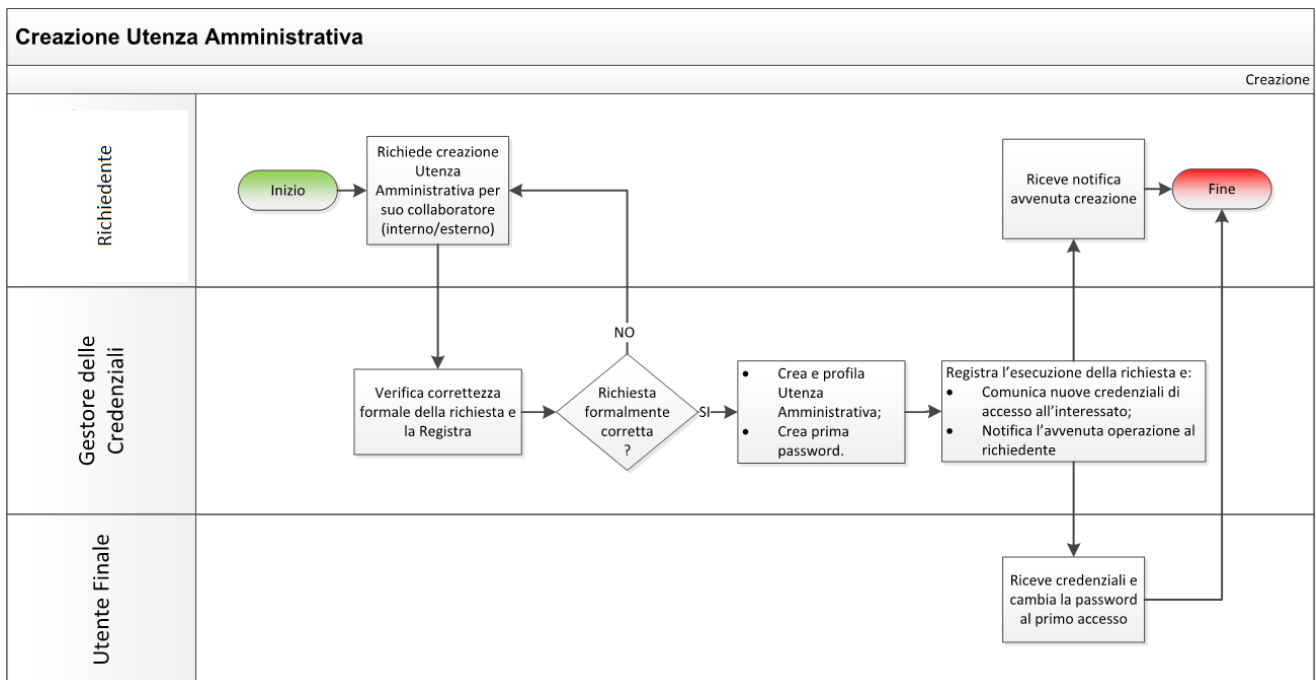


Figura 1 – Flusso di Creazione Utente Amministrativa

Si descrivono di seguito le attività che costituiscono il sotto-processo descritto nella Figura.

3.1.1 Richiesta di creazione

All'atto dell'assegnazione di nuovo personale dipendente all'UOC SIA, il Richiedente della suddetta UOC valuta la necessità e l'opportunità di creare delle utenze amministrative da associare al nuovo personale, in funzione del carico di lavoro del team che si occupa della gestione operativa dei sistemi a supporto delle applicazioni in ambito alla presente procedura.

Il Richiedente, una volta verificata la reale necessità ed opportunità di nuove utenze amministrative, ne richiede la creazione in relazioni a specifici ambiti di operatività. La richiesta avviene tramite la compilazione del modulo Allegato 1: Modulo Richiesta Utente Amministrativa.

Tale modulo, correttamente compilato in tutte le sue parti, deve essere inviato per e-mail al Gestore delle Credenziali per la relativa lavorazione.

3.1.2 Gestione della richiesta

Alla ricezione della e-mail contenente il modulo di Richiesta, il Gestore delle Credenziali provvede a verificare la correttezza formale della richiesta. In particolare, verifica che il modulo sia compilato in tutte le parti previste, coerentemente con le autorizzazioni richieste. Qualora il controllo di cui sopra dia esito negativo, il Gestore delle Credenziali comunica per e-mail al Richiedente la non ammissibilità della richiesta, e la archivia inserendo nella richiesta stessa le

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 12/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

motivazioni che hanno determinato la non accettazione. Tutte le richieste respinte vengono archiviate dal Gestore delle Credenziali.

In caso contrario, il Gestore delle Credenziali compila il modulo per la parte di propria competenza e provvede all'esecuzione delle seguenti attività:

- Creazione dell'Utenza Amministrativa e relativa profilazione;
- Creazione della password di primo accesso.

Tali attività vengono eseguite dal Gestore delle Credenziali, anche avvalendosi operativamente del team che, all'interno dell'UOC SIA, si occupa della gestione operativa dei sistemi della AO Caserta in ambito alla presente procedure, in funzione della relativa competenza.

Il Gestore delle Credenziali, una volta generate le credenziali richieste, provvede alla registrazione dei dati necessari al tracciamento completo della richiesta e di tutti i dati utili all'archivio delle utenze e delle relative autorizzazioni concesse (cfr. 3) e notifica al Richiedente, tramite e-mail, l'avvenuta creazione dell'Utenza Amministrativa.

Il Gestore delle credenziali consegna le credenziali di primo accesso all'Utente Finale in busta chiusa.

Una volta ricevute le credenziali, l'assegnatario dell'Utenza è tenuto ad effettuare il cambio password al momento del primo accesso.

Si evidenzia che, prima di effettuare la creazione dell'Utenza Amministrativa, l'Utente finale deve essere formalmente designato come Amministratore di Sistema, da parte del Titolare o del Responsabile al trattamento, in ottemperanza al Provv. 27/11/2008 e s.m.i. sugli Amministratori di Sistema, emanato dal Garante Privacy [1]. Tale designazione deve avvenire in linea con quanto previsto nel documento "Politica per gli Amministratori di Sistema" [3].

3.2 Modifica Profilo Utenza Amministrativa

Il sotto-processo è riferito alla modifica del profilo autorizzativo delle Utenze Amministrative, nei singoli ambiti operativi in oggetto alla presente procedura.

Nella figura di seguito illustrata viene descritto il sotto-processo.

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance	Pag. 13/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative	
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2

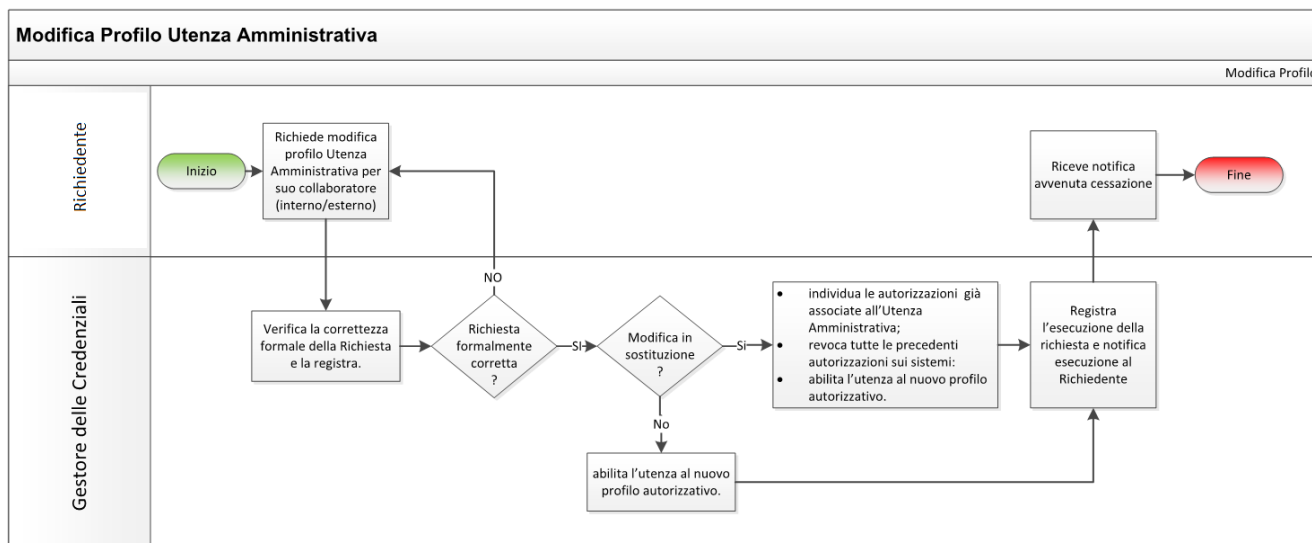


Figura 2 – Flusso di Modifica Profilo Utente Amministrativa

Si descrivono di seguito le attività che costituiscono il sotto-processo descritto nella Figura.

3.2.1 Richiesta di modifica profilo

Qualora il Richiedente ravveda la necessità di modificare i profili autorizzativi delle utenze amministrative esistenti, all'interno di uno specifico ambito operativo tra quelli in oggetto alla presente procedura, richiede la modifica dell'utenza interessata sullo specifico ambito. La richiesta avviene tramite la compilazione del modulo Allegato 1: Modulo Richiesta Utente Amministrativa.

Nella richiesta e quindi nel relativo modulo, va specificato, se la modifica consiste:

- Nella **sostituzione** delle precedenti autorizzazioni, con quella oggetto di nuova richiesta. In questo caso le precedenti autorizzazioni associate all'Utenza Amministrativa oggetto di modifica vengono revocate;
- Nell'**aggiunta** della nuova autorizzazione richiesta a quelle già associate all'Utenza Amministrativa oggetto di modifica. In questo caso le precedenti autorizzazioni vengono mantenute.

Tale modulo, correttamente compilato in tutte le sue parti, deve essere inviato per e-mail al Gestore delle Credenziali per la relativa lavorazione.

3.2.2 Gestione della richiesta

Alla ricezione della mail contenente il modulo di Richiesta, il Gestore delle Credenziali provvede a verificare la correttezza formale della richiesta. In particolare, verifica che il modulo sia compilato in tutte le parti previste, coerentemente con le autorizzazioni richieste. Qualora il controllo di cui sopra dia esito negativo, Il Gestore delle Credenziali comunica per e-mail al

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 14/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

Richiedente la non ammissibilità della richiesta e la archivia inserendo, nella richiesta stessa, le motivazioni che hanno determinato la non accettazione. Tutte le richieste respinte vengono archiviate dal Gestore delle Credenziali.

In caso contrario, il Gestore delle Credenziali, compila il modulo per la parte di propria competenza e provvede ad eseguire le seguenti attività:

- Individuare l'Utenza Amministrativa associata dall'Utente Finale;
- Se la modifica del profilo prevede la **sostituzione** del profilo richiesto con quello/i precedentemente associato all'Utenza Amministrativa in oggetto:
 - Individuare le autorizzazioni (abilitazioni) già associate all'Utenza Amministrativa;
 - Revocare tutte le precedenti autorizzazioni sui sistemi;
 - Abilitare tale utenza al nuovo profilo autorizzativo (abilitazione) richiesto;
- Se la modifica del profilo prevede l'**aggiunta** del profilo richiesto a quello/i già associati all'Utenza Amministrativa in oggetto:
 - Abilitare tale utenza al nuovo profilo autorizzativo (abilitazione) richiesto.

Tali attività vengono eseguite dal Gestore delle Credenziali, anche avvalendosi operativamente del team che, nell'ambito dell'UOC SIA, si occupa della gestione operativa dei sistemi della AO Caserta, in funzione dello specifico ambito di competenza.

Il Gestore delle Credenziali provvede quindi alla registrazione dei dati necessari al tracciamento completo della richiesta e di tutti i dati utili all'archivio delle utenze e delle relative autorizzazioni concesse (cfr. 3) e notifica al Richiedente l'avvenuta modifica del profilo.

A fronte della modifica di un profilo autorizzativo di una Utenza Amministrativa, occorre:

- Aggiornare, conseguentemente alla modifica del profilo autorizzativo, la lista degli Amministratori di Sistema con l'eventuale nuovo ambito di operatività indicato nella lettera di nomina ad Amministratore di Sistema, in relazione al profilo autorizzativo assegnato;
- Laddove necessario, redigere una nuova lettera di designazione come Amministratore di Sistema con i nuovi ambiti di operatività, che deve essere firmata dal Titolare del Trattamento e per ricevuta dall'Utente Finale.

3.3 Cessazione Utenza Amministrativa

Il sotto-processo è riferito alla cessazione delle Utenze Amministrative associate agli Utenti in ambito alla presente procedura.

Le utenze cessate non vengono cancellate fisicamente dai sistemi, ma esclusivamente disabilitate.

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 15/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

Nella figura di seguito illustrata viene descritto il sotto-processo.

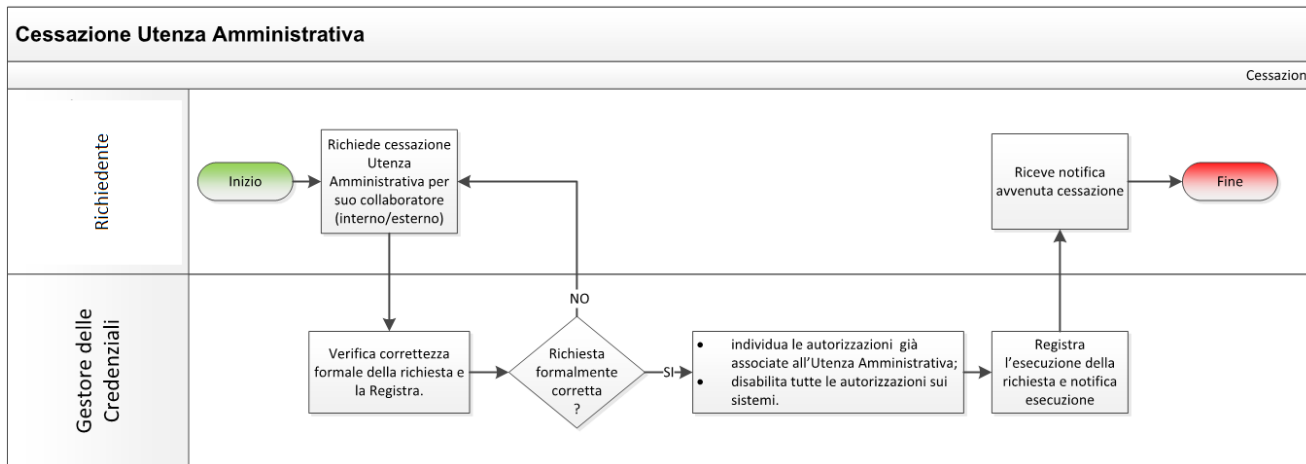


Figura 3 – Flusso di Cessazione Utenza Amministrativa

Si descrivono di seguito le attività che costituiscono il sotto-processo descritto nella Figura.

3.3.1 Richiesta cessazione Utenza Amministrativa

Il Richiedente deve richiedere la cessazione di un'utenza amministrativa qualora vengano meno i motivi per i quali l'Utenza è stata creata.

Tali motivi possono essere legati per esempio, al cambio di ruolo del proprio collaboratore piuttosto che alle sue dimissioni/pensionamento o assegnazione presso altro ufficio oppure, in caso di personale esterno, alla scadenza del rapporto di collaborazione.

La richiesta deve essere effettuata tramite la compilazione del modulo Allegato 1: Modulo Richiesta Utenza Amministrativa. Tale modulo, correttamente compilato in tutte le sue parti, deve essere inviato per e-mail al Gestore delle Credenziali per la relativa lavorazione.

3.3.2 Gestione della richiesta

Alla ricezione della mail contenente il modulo di Richiesta, Il Gestore delle Credenziali provvede a verificare la correttezza formale della richiesta. In particolare, verifica che il modulo sia compilato in tutte le parti previste, coerentemente con le autorizzazioni richieste. Qualora il controllo di cui sopra dia esito negativo, il Gestore delle Credenziali comunica per e-mail al Richiedente, la non ammissibilità della richiesta e la archivia inserendo nella richiesta stessa, le motivazioni che hanno determinato la non accettazione. Tutte le richieste respinte vengono archiviate dal Gestore delle Credenziali.

In caso contrario, il Gestore delle Credenziali, compila il modulo per la parte di propria competenza e provvede ad eseguire le seguenti attività:

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 16/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

- Individuare l'Utenza Amministrativa utilizzata dall'Utente Finale;
- Individuare le autorizzazioni (abilitazioni) già associate all'Utenza Amministrativa;
- Revocare tutte le autorizzazioni sui sistemi interessati.

Tali attività vengono eseguite dal Gestore delle Credenziali, anche avvalendosi operativamente del team che, nell'ambito dell'UOC SIA, si occupa della gestione operativa dei sistemi della AO Caserta, in funzione dello specifico ambito di competenza.

Il Gestore delle Credenziali provvede quindi alla registrazione dei dati necessari al tracciamento completo della richiesta e di tutti i dati utili all'archivio delle utenze e delle relative autorizzazioni concesse (cfr. 3) e notifica al Richiedente l'avvenuta cessazione dell'utenza amministrativa.

A fronte della cessazione di una Utenza Amministrativa, deve essere conseguentemente aggiornata la lista degli Amministratori di Sistema.

3.4 Gestione delle password

Il sotto-processo, è riferito alla gestione della password di un'Utenza Amministrativa associata ad un utente in ambito alla seguente procedura.

Le password devono essere create rispettando le seguenti regole di composizione:

- Deve essere composta da almeno 8 caratteri alfanumerici;
- Non deve contenere elementi facilmente ricollegabili all'organizzazione o alla persona del suo utilizzatore;
- Deve contenere almeno un carattere alfabetico maiuscolo;
- Deve contenere almeno un carattere numerico;
- Deve contenere almeno un carattere speciale (ad es. @, #, °, €, \$ etc.);
- Non deve contenere più di due caratteri identici consecutivi;
- Non deve contenere lo user-id come parte della password;
- La nuova password non deve essere simile alla password precedente;
- La nuova password non deve essere uguale a una delle precedenti 5.

La gestione delle password avviene:

- Su Active Directory per quegli ambiti operativi (cfr. 1.2), che utilizzano tale tecnologia per la gestione delle credenziali degli amministratori di sistema (utenze amministrative);
- Sui singoli sistemi che compongono gli ambiti di operatività (cfr. 1.2) e secondo la modalità prevista dallo specifico ambito/sistema, per quei sistemi che non utilizzano Active Directory.

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 17/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

Le password hanno validità 90 giorni, e devono essere modificate a cura dell'Utente Finale entro tale termine. Nel caso in cui la password non venga cambiata entro la data di scadenza, il titolare dell'Utenza deve effettuare il Reset Password.

L'Utenza amministrativa viene bloccata dopo 5 tentativi consecutivi di accesso con password errata. Per sbloccare l'utenza il titolare dell'Utenza deve effettuare il Reset Password.

3.4.1 Modifica Password Utenza Amministrativa

L'Utente finale può effettuare in qualsiasi momento il cambio password, nell'ambito del periodo di validità, secondo le modalità previste dallo specifico ambito/sistema e in relazione all'utilizzo o meno di Active Directory per la gestione delle credenziali degli amministratori di sistema (utenze amministrative).

3.4.2 Reset Password Utenza Amministrativa

L'assegnatario di un'utenza amministrativa deve effettuare il Reset password, al verificarsi delle seguenti condizioni:

- Ha dimenticato la propria password di accesso;
- La propria password di accesso è scaduta;
- La propria Utenza è bloccata dopo 5 tentativi di accesso con password errata.

Per effettuare il Reset Password l'assegnatario dell'utenza deve rivolgersi al Gestore delle Credenziali, il quale previo verifica dell'identità dell'interessato, della effettiva necessità e liceità della richiesta, ossia in coerenza con le autorizzazioni associate a tale utenza, effettua il Reset password, impostando una password temporanea che provvede a comunicare all'interessato tramite e-mail, analogamente a quanto effettuato in fase di creazione dell'utenza (cfr. 3.1)

Una volta ricevuta la nuova password temporanea, l'assegnatario dell'Utenza è tenuto ad effettuare il cambio password al momento del primo accesso.

3.5 Certificazione delle Utenze e delle Autorizzazioni

Il sotto-processo è riferito all'attività periodica di Certificazione delle Utenze e dei relativi profili autorizzativi (abilitazioni), in relazione agli ambiti operativi in oggetto alla presente procedura.

Tale attività consente di effettuare un controllo a posteriori sulle utenze, volto a confermare o meno l'effettiva necessità da parte degli Utenti amministrativi di operare sugli ambiti operativi e con le autorizzazioni in essere al momento della verifica.

Tale sotto-processo riguarderà le sole Utenze Amministrative e le relative autorizzazioni, associate agli amministratori di sistema così come individuati nel Prov. del Garante del 27/11/08 sugli Amministratori di sistema [1].

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 18/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

Nella figura di seguito illustrata viene descritto il sotto-processo.

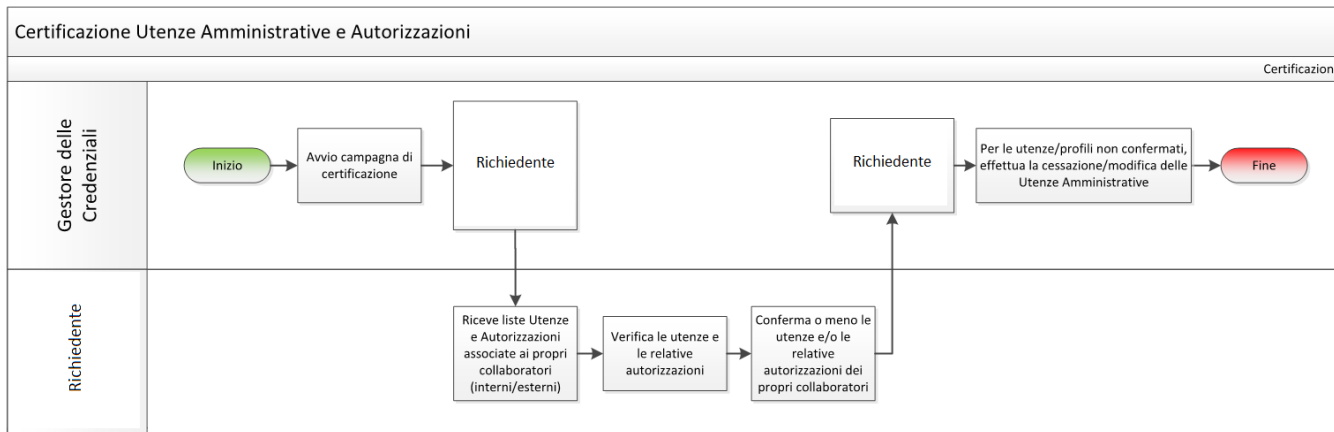


Figura 4 – Flusso di Certificazione delle Utenze Amministrative e relative Autorizzazioni

Si descrivono di seguito le attività che costituiscono il sotto-processo descritto nella Figura.

Almeno una volta l’anno, il Gestore delle Credenziali avvia una campagna di certificazione. A tale scopo, avvalendosi dell’archivio delle utenze, il Gestore delle Credenziali produce una lista contenente tutte le utenze amministrative attive ed i relativi profili autorizzativi associati. All’interno di tale lista, per ogni utenza censita, devono essere inoltre riportate le seguenti informazioni:

- Il dominio applicativo e l’ambito di operatività, tra quelli in oggetto alla presente procedura (Cfr. 1.2), associati alla singola utenza;
- La tipologia di utenza (amministrativa);
- Il nominativo (nome e cognome) dell’Utente associato all’utenza amministrativa con l’indicazione della tipologia di utente (interno/esterno).

Tale lista deve essere inviata per e-mail al Direttore del SIA, con la richiesta di confermare o meno le utenze amministrative ed i profili di accesso dei propri collaboratori e del personale esterno (in qualità di Responsabile del contratto con la terza parte), sugli ambiti di operatività e sul dominio applicativo interessato.

Il Direttore del SIA, a valle della ricezione di tale lista, verifica le autorizzazioni dei loro collaboratori in relazione al principio di necessità (need-to-know e need-to-do), ed invia per e-mail al Gestore delle Credenziali la conferma o meno delle singole utenze/profilo di accesso contenute nella lista.

In caso di mancata conferma di una o più utenze/profilo di accesso da parte del Direttore del SIA, quest’ultimo è tenuto a compilare la relativa richiesta di cessazione/modifica, tramite il modulo Allegato 1: Modulo Richiesta Utenza Amministrativa e ad inviarla per e-mail al Gestore delle Credenziali.

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 19/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

Alla ricezione della e-mail contenente il modulo di Richiesta, il Gestore delle Credenziali provvede a verificare la correttezza formale della richiesta. In particolare, verifica che il modulo sia compilato in tutte le parti previste, coerentemente con le autorizzazioni richieste. Qualora il controllo di cui sopra dia esito negativo, il Gestore delle Credenziali comunica per e-mail al Richiedente, la non ammissibilità della richiesta e la archivia inserendo nella richiesta stessa, le motivazioni che hanno determinato la non accettazione. Tutte le richieste respinte vengono archiviate dal Gestore delle Credenziali.

In caso contrario, il Gestore delle Credenziali, compila il modulo per la parte di propria competenza e provvede quindi alla cessazione/modifica delle utenze amministrative, secondo quanto previsto dalla presente procedura ai paragrafi 3.3 e 3.2.

Il Gestore delle Credenziali provvede quindi alla registrazione dei dati necessari al tracciamento completo della richiesta e di tutti i dati utili all'archivio delle utenze e delle relative autorizzazioni concesse (cfr. 3) e notifica al Richiedente l'avvenuta modifica/cessazione dell'utenza amministrativa.

A fronte della cessazione o della modifica di un'utenza amministrativa, deve essere conseguentemente aggiornata la lista degli Amministratori di Sistema e/o il relativo ambito di operatività indicato nella lettera di nomina ad Amministratore di Sistema, in relazione al profilo autorizzativo assegnato, e laddove necessario, redigere una nuova lettera di designazione come Amministratore di Sistema con i nuovi ambiti di operatività, che deve essere firmata dal Titolare del Trattamento e per ricevuta dall'Utente Finale.

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 20/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

4 Allegato 1: Modulo Richiesta Utenza Amministrativa

Si riporta di seguito il modello da utilizzare per effettuare la richiesta di creazione, modifica e cancellazione delle utenze amministrative.

UOCSA
 Azienda Ospedaliera di Caserta
 Rel. 1.0
 USO INTERNO

Codice documento: Definizione delle procedure in ottica compliance		Pag. 21/21
Titolo Documento: Procedura per la gestione delle Utenze Amministrative		
Data: 16/01/2019 Versione: n.1.0	Nome file: AO Caserta_Procedura per la Gestione delle Utenze Amministrative_v.1.0Bozza_2019_01_16 (1).docx Doc. Attachment N.: 2	

5 Allegato 2: Modello Registro delle Utenze degli Amministratori di Sistema

Si riporta di seguito il modello da utilizzare per archiviare le utenze e tracciare le operazioni avvenute (creazione, modifica, cancellazione, certificazione) sulle utenze amministrative.



Allegato 2 -
Modello Registro de