

Codice documento:		Pag. 1/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle Utenze del personale interno o esterno		
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

Azienda Ospedaliera "Sant'Anna e San Sebastiano" di Caserta

Procedura per la Gestione delle Utenze del personale interno o esterno

Autore/i:	Marco De Medio, Alessia Ianniello	IBM S.p.A.
Rivisto Da	Fausto Nigioni, Alberto Lotito	IBM S.p.A.
Approvato Da:	Gianni Sferragatta	AO Sant'Anna e San Sebastiano
Accettato Da:	Direttore Generale	AO Sant'Anna e San Sebastiano

Storia del documento

Data	Versione	Descrizione modifiche	Autore
08/02/2019	1.0	Prima stesura	Marco De Medio, Alessia Ianniello

Codice documento:		Pag. 2/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle Utenze del personale interno o esterno		
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

Indice

1	Introduzione.....	3
1.1	Scopo del documento.....	3
1.2	campo di applicazione.....	3
1.3	Riferimenti.....	4
1.4	Definizioni.....	4
2	Overview del Processo.....	5
2.1	Tipologie di utenze.....	5
2.2	Ruoli e responsabilità.....	6
3	Descrizione del Processo.....	7
3.1	Creazione DELL'Utenza.....	9
3.2	ReseT DELL'UTENZA.....	11
3.3	mODIFICA DELL'UTENZA.....	13
3.4	Disabilitazione DELL'Utenza.....	15
3.5	Revisione periodica delle utenze.....	17

Indice delle Tabelle

Tabella 1 – Definizioni.....	4
Tabella 2 – Ruoli e Responsabilità.....	6
Tabella 3 – Legenda.....	8
Tabella 4 – Flow-chart e Matrice – Attivazione Utenza.....	10
Tabella 5 – Flow-chart e Matrice – Reset Utenza.....	12
Tabella 6 – Flow-chart e Matrice – Modifica Utenza.....	14
Tabella 7 – Flow-chart e Matrice – Disabilitazione Utenza.....	16
Tabella 8 – Flow-chart e Matrice – Controllo periodico Utenze.....	18

Codice documento:	Pag. 3/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle Utenze del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

1 INTRODUZIONE

Il Regolamento UE 2016/679 (di seguito GDPR o Regolamento) nasce con lo scopo di tutelare i dati personali delle persone fisiche. Il regolamento sostituisce integralmente quanto sancito nel decreto legislativo 196/2003 – detto anche codice privacy – che viene integralmente conformato al GDPR attraverso il d. lgs. 101/2018. punto principale da cui partire è la mancanza di indicazioni mandatorie per i Titolari e i Responsabili sulle misure di sicurezza da adottare al fine di garantire la tutela nel trattamento dei dati. Con l'eliminazione dell'allegato B del Codice del 2003 il Regolamento ha voluto che le misure di sicurezza fossero stabilite scientemente dal Titolare e/o dal Responsabile secondo le proprie esigenze, attraverso la valutazione dei rischi di sicurezza che i trattamenti comportano. Con tale abrogazione, infatti, il regolamento ha teso evitare adempimenti onerosi per quei Titolari che svolgevano trattamenti di dati personali limitati. L'art. 32 dedicato alla sicurezza del trattamento stabilisce quali siano le caratteristiche specifiche dei comportamenti che il Titolare e il Responsabile devono adottare affinché i dati personali vengano tutelati adeguatamente per garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio, tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento. Nel valutare l'adeguamento, il Titolare e il Responsabile dovranno tener conto in special modo dei rischi del trattamento che derivano in particolare dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso, in modo accidentale o abusivo, ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. Pertanto, sulla scorta del comma 4 del medesimo articolo, chiunque agisca sotto l'autorità del Titolare e/o del Responsabile e abbia accesso ai dati personali, non deve trattare tali dati se non opportunamente istruito da questi ultimi.

1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Scopo del presente documento è descrivere il processo e le modalità operative adottate nella struttura dell'**Ospedale Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta** per la gestione ed il controllo degli accessi logici ai sistemi Informatici, al fine di proteggere le risorse informative aziendali da accessi e trattamenti non autorizzati che avvengono attraverso strumenti elettronici.

Tale procedura si inquadra nell'insieme delle misure organizzative e procedurali disposte dal Titolare del trattamento, finalizzate all'indirizzamento e alla regolamentazione dei processi interni alla struttura sanitaria, dedicati alla gestione delle utenze, in ottemperanza al principio di responsabilizzazione ("*accountability*") del Titolare.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento si riferisce alle seguenti unità organizzative della Struttura Ospedale Sant' Anna e San Sebastiano di Caserta:

- Protocollo Generale
- Responsabile di Servizio / Direttore della struttura complessa di riferimento
- GRU (Gestione Risorse Umane)
- SIA (Sistemi Informativi)
- Dipendenti, fornitori e collaboratori

Codice documento:	Pag. 4/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle UtENZE del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

1.3 RIFERIMENTI

Il presente paragrafo contiene la lista dei documenti di riferimento afferenti alla Struttura Sanitaria.

- Regolamento (UE) 679/2016 (GDPR)
- D. Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” così come novellato dal D. Lgs. 101/2018 recante disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE/679/2016
- ISO/IEC 27000
- Politica per gli amministratori di sistema
- Politica per la Gestione dei diritti dell’interessato
- Politica per l’utilizzo delle risorse informatiche

1.4 DEFINIZIONI

Termine	Descrizione
Account	Attributi di accesso di un utente su un sistema informatico, controllato in base ad un record di informazioni contenente almeno l’User-ID, la password ed i diritti/privilegi/restrizioni associati
Credenziali	L’insieme degli elementi identificativi di un utente o di un account
Macchina	Il supporto informatico messo a disposizione del dipendente contenente il software e/o in grado di collegarsi in rete per l’utilizzo dei sistemi informatici e degli applicativi della struttura
Password	Sequenza di caratteri alfanumerici e/o speciali tenuta segreta e necessaria per autenticarsi ad un sistema informatico o ad un applicativo
Credenziali “at least privilege”	Principio di sicurezza secondo il quale ad un utente viene concesso il privilegio minimo indispensabile che consente il livello di accesso necessario a svolgere le attività lavorative di sua competenza
Credenziali “need to Know”	Principio di sicurezza secondo il quale ciascun utente deve essere a conoscenza delle sole informazioni a lui necessarie per lo svolgimento delle sue attività lavorative
Credenziali “need to do”	Principio di sicurezza secondo il quale vengono concessi i profili di privilegio strettamente necessari per svolgere le attività lavorative di propria competenza
Segregation of duties	Principio secondo il quale i compiti e le aree di responsabilità in conflitto tra loro devono essere separati per ridurre le possibilità di uso improprio, modifica non autorizzata o non intenzionale degli asset di un’organizzazione
User ID	Sequenza alfanumerica che identifica univocamente (generalmente in associazione con una password) un utente ad un sistema
Utente	Qualunque soggetto autorizzato ed abilitato ad accedere a risorse informative o ad utilizzare servizi informatici aziendali
VPN	Virtual Private Network
GEDOC	Sistema utilizzato per protocollare le comunicazioni all’interno dell’Azienda Ospedaliera Sant’Anna e San Sebastiano

Tabella 1 – Definizioni

Codice documento:	Pag. 5/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle UtENZE del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

2 OVERVIEW DEL PROCESSO

Il processo di creazione, emissione, modifica e cancellazione degli accessi logici ha come obiettivo quello di definire regole e meccanismi di abilitazione e restrizione che governino l'accesso, dall'interno e/o dall'esterno di un'organizzazione, ai dati, applicazioni e sistemi attraverso strumenti elettronici. Ciò al fine di stabilire e verificare una specifica gerarchia autorizzativa mediante l'insieme di misure di sicurezza di natura organizzativa, operativa e tecnologica.

Nel dettaglio il presente documento descrive le procedure che disciplinano la gestione delle utenze informatiche presso l'Azienda Ospedaliera Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta per governare:

- La creazione di un'utenza;
- Il reset di un'utenza;
- La modifica di un'utenza;
- La disabilitazione di un'utenza;
- La revisione periodica delle utenze.

2.1 TIPOLOGIE DI UTENZE

Le utenze per l'accesso ai sistemi informatici, gestite secondo i processi descritti nel presente documento, sono raggruppabili nelle seguenti tipologie:

- **Utenze base:** utenze associate univocamente ad una persona fisica, abilitate per l'accesso agli strumenti informatici comuni ed agli apparati in generale;
- **Utenze applicative:** utenze associate in maniera univoca ad una persona fisica, attraverso cui un soggetto è riconosciuto da un applicativo o da un programma ed è abilitato all'uso di funzioni applicative specifiche, legate al proprio ruolo all'interno della struttura complessa di cui fa parte.

Gli utenti, relativamente ai sistemi della Struttura Sanitaria sono:

- **User:** può accedere al sistema informatico ed al relativo database, se applicabile, può inserire nuove informazioni, modificare e salvare quelle già esistenti in base ai privilegi concessi dall'amministratore;
- **Power User:** può eseguire, oltre tutte le attività relative all'utente "User", controlli in sola lettura delle informazioni contenute nel patrimonio informativo, utilizzando funzionalità avanzate come il recupero dei record ad esso necessari per attività di verifica;
- **Administrator:** può eseguire, oltre tutte le attività relative agli utenti "User" e "Power User", le attività di assegnazione e modifica privilegi, resettare le macchine date in uso agli utenti, modificando o aggiungendo software e controllare i file di log degli utenti;
- **Guest:** è il soggetto esterno che riceve una utenza "User" temporanea con la quale può accedere al sistema informatico in sola lettura. Non è autorizzato alla modifica dei record già esistenti.

2.2 RUOLI E RESPONSABILITÀ

RUOLO	RESPONSABILITÀ
Utente	Colui che ha la necessità di accedere ai sistemi informatici ed effettua il collegamento all'infrastruttura informatica attraverso le credenziali ottenute

Codice documento:		Pag. 6/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle Utenze del personale interno o esterno		
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

RUOLO	RESPONSABILITÀ
	rispettando le politiche di sicurezza e le procedure dell'Ospedale Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta.
GRU	Ufficio Gestione Risorse Umane, si occupa della gestione amministrativa di tutti i dipendenti e di tutte le comunicazioni relative al rapporto tra questi e la Struttura Sanitaria.
Responsabile di Servizio	Colui che, in qualità di responsabile del soggetto esterno autorizzato / dipendente della Struttura Sanitaria, può richiedere la creazione dell'utenza a cui potranno corrispondere diversi privilegi in base alle esigenze lavorative. Allo stesso modo, il Responsabile di Servizio potrà richiedere la modifica dei privilegi o la disabilitazione dell'utenza.
Protocollo Generale	Si occupa della ricezione, registrazione e smistamento delle comunicazioni e/o della corrispondenza che intercorre tra l'ospedale e i vari uffici della struttura. Nell'ambito del processo di gestione delle utenze si occupa di smistare le comunicazioni tra gli uffici (Responsabili di Servizio, ufficio GRU ed il SIA)
SIA (Sistemi Informativi)	È l'insieme delle infrastrutture, delle procedure organizzative e delle risorse umane finalizzate alla gestione delle informazioni prodotte, utilizzate e condivise da un'azienda durante l'esecuzione dei processi aziendali. Si occupa materialmente di creare, modificare, resettare un'utenza e di gestire i profili attivi, disattivandoli quando necessario. Inoltre, si occupa del controllo periodico delle utenze.

Tabella 2 – Ruoli e Responsabilità

Codice documento:	Pag. 7/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle Utenze del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

3 DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Il processo si pone l'obiettivo di definire le modalità operative con cui le utenze devono essere gestite durante il loro intero ciclo di vita.

In particolare, definisce le seguenti fasi di governo delle utenze:

- 3.1 Creazione dell'utenza:** in tale fase vengono descritte le operazioni necessarie all'attivazione di un'utenza ed il successivo rilascio delle opportune credenziali e privilegi di accesso;
- 3.2 Reset dell'utenza:** in questa fase vengono descritte le attività di richiesta di reset dell'utenza e successive operazioni di invio delle nuove credenziali di accesso (i.e. password temporanea);
- 3.3 Modifica dell'utenza:** in tale fase vengono descritte le attività di richiesta di modifica dei privilegi utente ed il rilascio degli stessi;
- 3.4 Disabilitazione dell'utenza:** in tale fase vengono descritte le attività necessarie alla disabilitazione dell'utenza nel momento in cui il soggetto utente non ha più necessità di accedere (e.g. licenziamento, scadenza contratto, fine mandato etc.).
- 3.5 Revisione periodica delle utenze:** in tale fase vengono verificate le condizioni che giustificano l'assegnazione delle utenze e della corrispondenza dei privilegi associati ai profili di accesso rilasciati.

Codice documento:	Pag. 8/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle UtENZE del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

Al fine di descrivere il processo, sono descritte le relative attività di tramite:

- una rappresentazione grafica dei flussi (flow-chart) che compongono il processo;
- una matrice che descrive analiticamente tale rappresentazione.

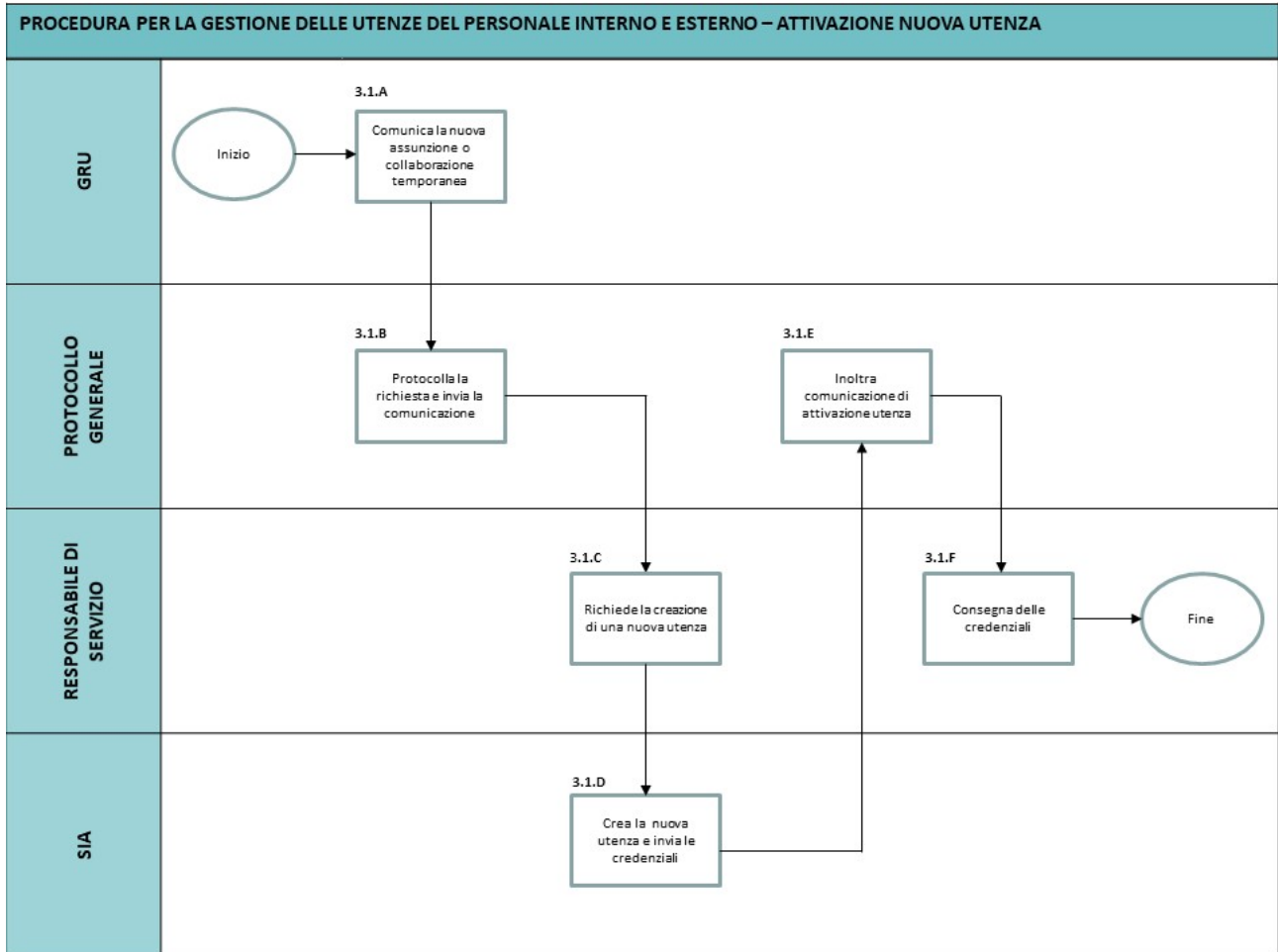
I simboli utilizzati nel flow-chart, con una breve descrizione degli stessi, sono illustrati nella seguente tabella:

Simbolo	Denominazione	Descrizione
	Inizio	Rappresenta l'inizio del processo.
3.1.A	Attività	Rappresenta la singola attività attuata, identificata da: <ul style="list-style-type: none"> • dal numero della Fase di riferimento • la lettera rappresenta l'attività seguita da una fase di decisione
	Decisione	Rappresenta un momento decisionale.
	Linee di flusso	Connette le attività fra di loro indicando il flusso delle informazioni.
	Fine	Rappresenta la fine del processo.

Tabella 3 – Legenda

Codice documento:	Pag. 9/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle UtENZE del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

3.1 CREAZIONE DELL'UTENZA



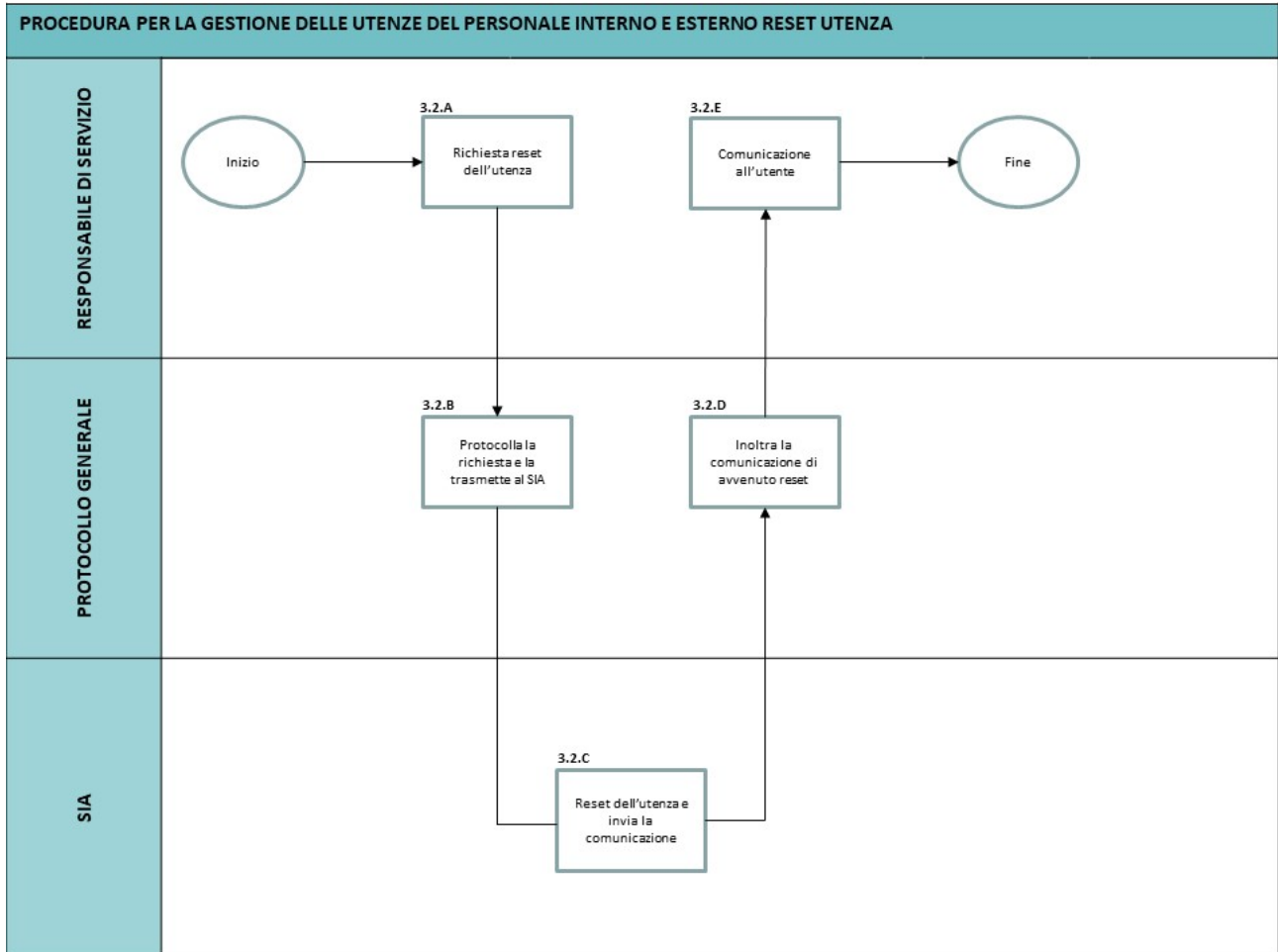
Codice documento:	Pag. 10/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle Utenze del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

ID	Attività	Descrizione	Strumento	Responsabilità
3.1.A	Comunicazione nuova assunzione o collaborazione temporanea	A seguito di nuova assunzione o collaborazione viene predisposta la lettera di immissione in servizio che, tramite il Protocollo Generale, viene comunicata al Responsabile di Servizio dell'ufficio in cui sarà collocata la risorsa	GEDOC	GRU
3.1.B	Protocollazione della richiesta ed invio della comunicazione	La richiesta viene protocollata ed inoltrata al Responsabile di Servizio competente	GEDOC	Protocollo Generale
3.1.C	Richiesta di creazione nuova utenza	Il Responsabile di Servizio, ricevuta la comunicazione, invia al SIA la richiesta di attivazione della nuova utenza e dei privilegi da attribuire	GEDOC	Responsabile di Servizio
3.1.D	Creazione nuova utenza ed invio credenziali	SIA procede alla creazione dell'utenza con i rispettivi privilegi ed invia comunicazione di attivazione al Responsabile di Servizio tramite il Protocollo Generale	GEDOC	SIA
3.1.E	Inoltro comunicazione di attivazione utenza	Il Protocollo Generale inoltra la comunicazione di attivazione della nuova utenza al Responsabile di Servizio	GEDOC	Protocollo Generale
3.1.F	Consegna credenziali	Il Responsabile di Servizio consegna le credenziali (User ID e password temporanea) all'utente. Quest'ultimo modificherà la password al primo accesso	<i>Brevi manu</i>	Responsabile di Servizio

Tabella 4 – Flow-chart e Matrice – Attivazione Utenza

Codice documento:	Pag. 11/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle UtENZE del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

3.2 RESET DELL'UTENZA



ID	Attività	Descrizione	Strumento	Responsabilità
----	----------	-------------	-----------	----------------

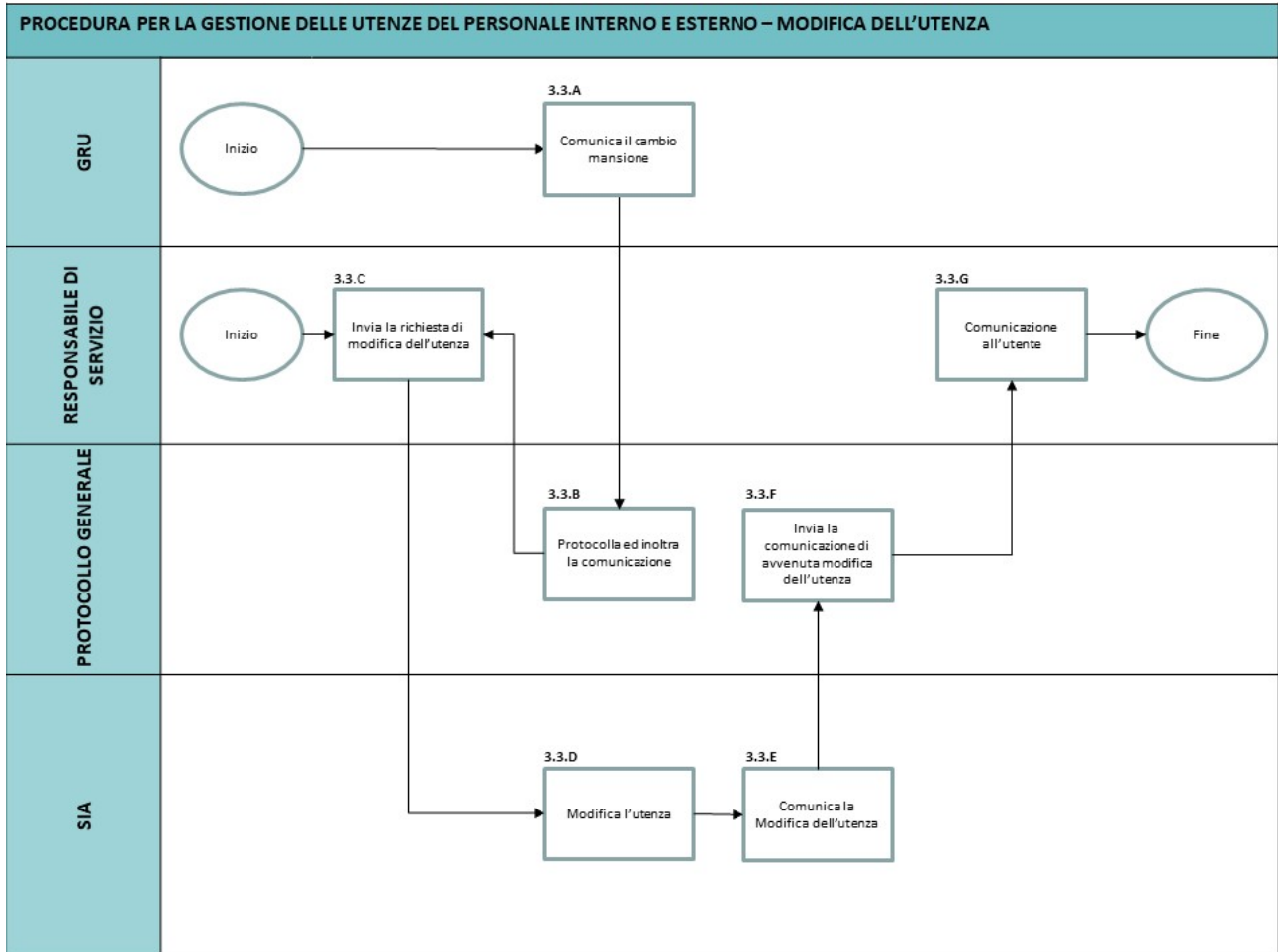
Codice documento:	Pag. 12/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle Utenze del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

3.2.A	Richiesta reset dell'utenza	Il Responsabile di Servizio invia la richiesta di reset dell'utenza al SIA tramite il Protocollo Generale	GEDOC	Responsabile di Servizio
3.2.B	Protocollazione della richiesta e trasmissione	Il Protocollo Generale protocolla la richiesta e la trasmette al SIA	GEDOC	Protocollo Generale
3.2.C	Reset dell'utenza ed invio della comunicazione	Il SIA resetta l'utenza e invia la comunicazione al Responsabile di Servizio tramite il Protocollo Generale	GEDOC	SIA
3.2.D	Comunicazione di avvenuto reset	Il Protocollo Generale inoltra la comunicazione di avvenuto reset al Responsabile di Servizio	GEDOC	Protocollo Generale
3.2.E	Comunicazione all'utente	Il Responsabile di Servizio comunica il reset (User ID e password temporanea) all'utente. Quest'ultimo modificherà la password al primo accesso	<i>Brevi manu</i>	Responsabile di Servizio

Tabella 5 – Flow-chart e Matrice – Reset Utenza

Codice documento:	Pag. 13/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle UtENZE del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

3.3 MODIFICA DELL'UTENZA



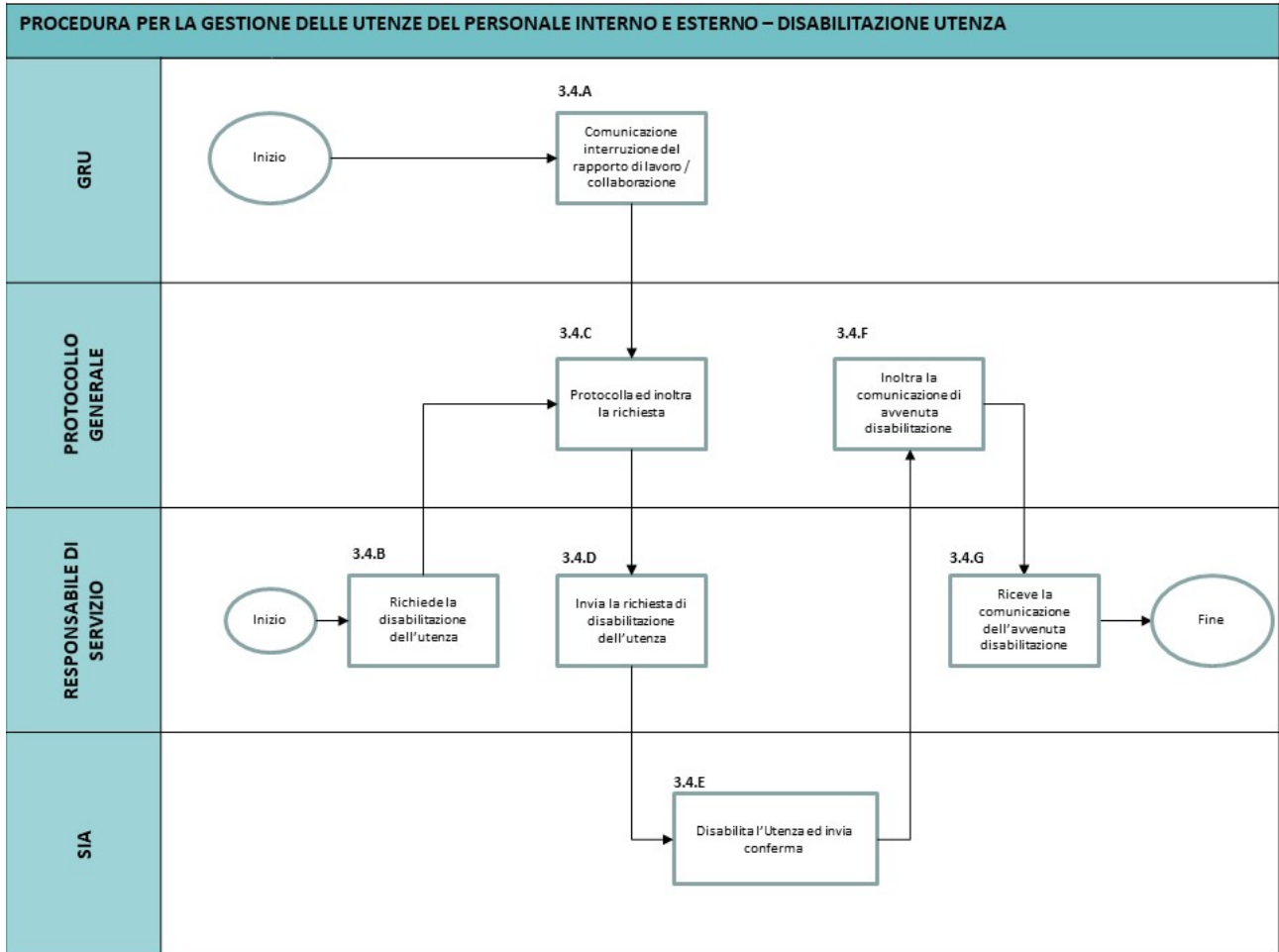
Codice documento:	Pag. 14/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle Utenze del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

ID	Attività	Descrizione	Strumento	Responsabilità
3.3.A	Comunicazione cambio mansione	Il GRU comunica attraverso il Protocollo Generale il cambio di mansioni di un determinato utente	GEDOC	GRU
3.3.B	Protocollazione ed inoltro della comunicazione	Il Protocollo Generale protocolla ed inoltra la richiesta al SIA	GEDOC	Protocollo Generale
3.3.C	Richiesta di modifica dell'utenza	Il Responsabile di Servizio competente motiva la necessità di modificare l'utenza ed invia la richiesta al SIA attraverso il Protocollo Generale	GEDOC	Responsabile di Servizio
3.3.D	Modifica dell'utenza	Il SIA, in base alla richiesta ricevuta, provvede alla modifica dell'utenza	GEDOC	SIA
3.3.E	Conferma della modifica dell'utenza	Il SIA invia la conferma di avvenuta modifica dell'utenza	GEDOC	SIA
3.3.F	Invio comunicazione di avvenuta modifica dell'utenza	Il Protocollo Generale inoltra la comunicazione di avvenuta modifica dell'utenza al Responsabile di Servizio	GEDOC	Protocollo Generale
3.3.G	Comunicazione all'utente	Il Responsabile di Servizio, ricevuta la conferma dell'avvenuta modifica dell'utenza, informa l'utente	GEDOC	Responsabile di Servizio

Tabella 6 – Flow-chart e Matrice –Modifica Utenza

Codice documento:	Pag. 15/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle UtENZE del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

3.4 DISABILITAZIONE DELL'UTENZA



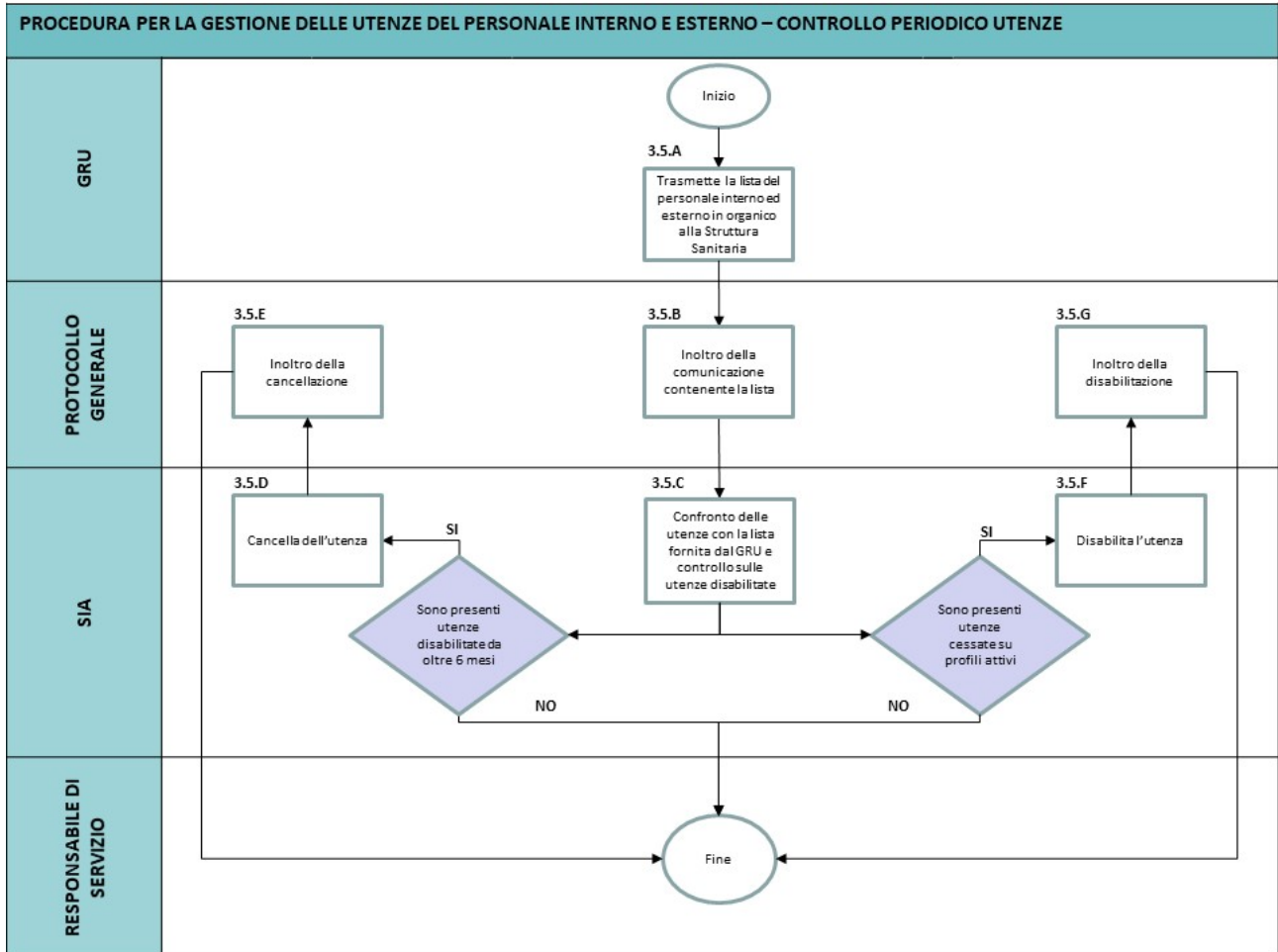
Codice documento:	Pag. 16/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle Utenze del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

ID	Attività	Descrizione	Strumento	Responsabilità
3.4.A	Comunicazione interruzione rapporto di lavoro / collaborazione	Il GRU comunica attraverso il Protocollo Generale l'interruzione del rapporto di lavoro / collaborazione con la Struttura Sanitaria	GEDOC	GRU
3.4.B	Richiesta di disabilitazione dell'utenza	Il Responsabile di Servizio richiede la disabilitazione dell'utenza	GEDOC	Responsabile di Servizio
3.4.C	Protocollazione della richiesta	Il Protocollo Generale protocolla la comunicazione inviata dal GRU o la richiesta ricevuta dal Responsabile di Servizio	GEDOC	Protocollo Generale
3.4.D	Invio della richiesta di disabilitazione dell'utenza	Il Responsabile di Servizio invia la richiesta al SIA	GEDOC	Responsabile di Servizio
3.4.E	Disabilitazione dell'utenza ed invio conferma	Il SIA provvede a disabilitare l'utenza e invia conferma al Responsabile di Servizio	GEDOC	SIA
3.4.F	Inoltro della comunicazione di avvenuta disabilitazione	Il Protocollo Generale inoltra la comunicazione di conferma di avvenuta disabilitazione al Responsabile di Servizio	GEDOC	Protocollo Generale
3.4.G	Ricezione della comunicazione di avvenuta disabilitazione	Il Responsabile di Servizio riceve conferma di avvenuta disabilitazione dell'utenza	GEDOC	SIA

Tabella 7 – Flow-chart e Matrice – Disabilitazione Utenza

Codice documento:	Pag. 17/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle UtENZE del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

3.5 REVISIONE PERIODICA DELLE UTENZE



Codice documento:	Pag. 18/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione delle UtENZE del personale interno o esterno	
Data: 08/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

ID	Attività	Descrizione	Strumento	Responsabilità
3.5.A	Trasmissione della lista del personale interno ed esterno in organico alla Struttura Sanitaria	Il GRU trasmette annualmente una lista del personale interno ed esterno in organico alla Struttura Sanitaria	GEDOC	GRU
3.5.B	Inoltro della comunicazione contenente la lista	Il Protocollo Generale inoltra la comunicazione contenente la lista	GEDOC	Protocollo Generale
3.5.C	Confronto delle utenze con la lista fornita dal GRU e controllo sulle utenze disabilitate	Il SIA esegue il controllo sulla lista confrontandola con le utenze attive. Esegue anche il controllo sulle utenze disabilitate	N/A	SIA
3.5.D	Cancellazione dell'utenza	Il SIA cancella l'utenza	N/A	SIA
3.5.E	Inoltro della comunicazione di cancellazione	Il Protocollo Generale inoltra la comunicazione di cancellazione dell'utenza al Responsabile di Servizio	GEDOC	Protocollo Generale
3.5.F	Disabilitazione dell'utenza	Il SIA disabilita l'utenza (per eventuali successivi riutilizzi, se necessario)	N/A	SIA
3.5.G	Inoltro della comunicazione di disabilitazione	Il Protocollo Generale inoltra la comunicazione di disabilitazione dell'utenza al Responsabile di Servizio	GEDOC	Protocollo Generale

Tabella 8 – Flow-chart e Matrice – Controllo periodico UtENZE