

MANUALE DEL SISTEMA GESTIONALE INTEGRATO

Gestione di reti cablate e wireless, servizi VPN, servizi generali (posta elettronica, mailing list, server Windows, pagine web utenti) e servizi di calcolo e storage dati (sia fisici che virtuali) attraverso il proprio data center e le proprie strutture di governo

Attribuzione del documento

Copia n° 1

Controllata SÌ NO

Nome Destinatario Patrizia Belluomo

Qualifica RGSI (Copia in visione a tutto il personale)

Modifiche e Revisioni

Rev.	Data	Descrizione della modifica
00	15/03/2016	Prima emissione
01	16/01/2018	Revisione Riesame Direzione del 16/01/2018
02	01/10/2020	Revisione del 2020

Emissione, Verifica ed approvazione

Emissione a cura di RGSI Patrizia Belluomo

Verifica a cura di RGSI Patrizia Belluomo

Approvazione a cura di Resp Servizio Salvatore Monforte

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà del *Servizio Calcolo e Reti dell'INFN Sezione di Catania* e sono per uso esclusivo del possessore cui è stata attribuita questa copia. Esse non devono essere divulgate, copiate o discusse con persone al di fuori dell'organizzazione del *Servizio Calcolo e Reti dell'INFN Sezione di Catania*, salvo accordo speciale con la Direzione.

INDICE

0.	INTRODUZIONE	4
1.	SCOPO.....	4
1.1	Descrizione dell'organizzazione.....	4
1.2	Descrizione dei servizi erogati.....	4
1.3	Approccio per processi.....	5
1.4	Compatibilità con altri sistemi di gestione	6
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
3.	TERMINI E DEFINIZIONI.....	7
4.	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	7
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	7
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	7
4.3	Determinare il campo di applicazione del SGI	8
4.4	Sistema di gestione e relativi processi	8
5.	LEADERSHIP	10
5.1	Leadership e impegno.....	10
5.1.1	<i>Generalità</i>	<i>10</i>
5.1.2	<i>Focalizzazione sull'utente.....</i>	<i>10</i>
5.2	Politica	11
5.2.1	<i>Stabilire la politica.....</i>	<i>11</i>
5.2.2	<i>Comunicare la politica</i>	<i>11</i>
5.3	Ruoli responsabilità e autorità nell'organizzazione	11
6.	PIANIFICAZIONE	15
6.1	Azioni per affrontare rischi ed opportunità.....	15
6.1.1	<i>Generalità</i>	<i>15</i>
6.1.2	<i>Valutazione del rischio relativo alla sicurezza delle informazioni.....</i>	<i>16</i>
6.1.3	<i>Trattamento del rischio relativo alla sicurezza delle informazioni.....</i>	<i>16</i>
6.2	Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento.....	16
6.3	Pianificazione delle modifiche	17
7.	SUPPORTO.....	17
7.1	Risorse	17
7.1.1	<i>Generalità</i>	<i>17</i>
7.1.2	<i>Persone</i>	<i>17</i>
7.1.3	<i>Infrastruttura</i>	<i>17</i>
7.1.4	<i>Ambiente per il funzionamento dei processi</i>	<i>18</i>
7.1.5	<i>Risorse per il monitoraggio e la misurazione</i>	<i>18</i>
7.1.6	<i>Conoscenza organizzativa.....</i>	<i>19</i>
7.2	Competenza.....	19
7.3	Consapevolezza.....	19
7.4	Comunicazione.....	19
7.5	Informazioni documentate	20
7.5.1	<i>Generalità</i>	<i>20</i>
7.5.2	<i>Creazione e aggiornamento</i>	<i>20</i>
7.5.3	<i>Controllo delle informazioni documentate</i>	<i>20</i>
8.	ATTIVITÀ OPERATIVE.....	20
8.1	Pianificazione e controlli operativi	21
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi.....	21
8.2.1	<i>Comunicazione con l'utente</i>	<i>21</i>
8.2.2	<i>Determinazione dei requisiti relativi ai servizi</i>	<i>21</i>

8.2.3	<i>Riesame dei requisiti relativi ai servizi</i>	22
8.2.4	<i>Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi</i>	22
8.3	Progettazione e sviluppo	22
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	22
8.4.1	<i>Generalità</i>	22
8.4.2	<i>Tipo ed estensione del controllo</i>	23
8.4.3	<i>Informazione ai fornitori esterni</i>	23
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi.....	23
8.5.1	<i>Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi</i>	23
8.5.2	<i>Identificazione e rintracciabilità</i>	24
8.5.3	<i>Proprietà che appartengono agli utenti o ai fornitori esterni</i>	24
8.5.4	<i>Preservazione</i>	24
8.5.5	<i>Attività post consegna</i>	24
8.5.6	<i>Controllo delle modifiche</i>	25
8.6	Rilascio di prodotti e servizi	25
8.7	Controllo degli output non conformi	25
9.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	25
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	25
9.1.1	<i>Generalità</i>	25
9.1.2	<i>Soddisfazione dell'utente</i>	26
9.1.3	<i>Analisi e valutazione</i>	26
9.2	Audit interno	26
9.3	Riesame di direzione.....	27
9.3.1	<i>Generalità</i>	27
9.3.2	<i>Input al riesame di direzione</i>	27
9.3.3	<i>Output del riesame di direzione</i>	27
10.	MIGLIORAMENTO	28
10.1	Generalità	28
10.2	Non conformità e azioni correttive	28
10.3	Miglioramento continuo.....	28

0. INTRODUZIONE

Il presente documento descrive l'organizzazione del *Servizio Calcolo e Reti dell'INFN Sezione di Catania* (di seguito *Servizio Calcolo e Reti*) relativamente al proprio Sistema Gestionale Integrato Qualità e Sicurezza delle informazioni (di seguito SGI) conforme alle norme UNI EN ISO 9001: 2015 ed UNI CEI ISO/IEC 27001:2014.

La struttura del presente manuale è realizzata a partire dal capitolo 4 seguendo i punti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

1. SCOPO

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha implementato un SGI conforme alle norme UNI EN ISO 9001: 2015 ed UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 per:

- dimostrare la sua abilità nel fornire servizi conformi ai requisiti degli utenti, ai requisiti degli standard di riferimento, delle leggi e dei regolamenti applicabili;
- incrementare la soddisfazione degli utenti attraverso l'efficace applicazione del SGI e dei processi di miglioramento continuo e assicurando il rispetto dei requisiti stabiliti dalle normative cogenti e dai regolamenti applicabili.

Il presente manuale descrive come l'organizzazione si fa carico dei requisiti definiti con le parti interessate e dei requisiti indicati da tutte le prescrizioni tecnico-legali applicabili.

1.1 Descrizione dell'organizzazione

Il *Servizio Calcolo e Reti* è il servizio dell'INFN Sezione di Catania che si occupa della gestione delle risorse informatiche della Sezione di Catania.

L'INFN Sezione di Catania è ubicata in Via Santa Sofia 64 a Catania presso l'edificio del Dipartimento di Fisica e Astronomia all'interno della Cittadella Universitaria in forza di una convenzione stipulata con il Dipartimento di Fisica UNICT per l'uso dei locali e la concessione di determinati servizi; gli uffici del *Servizio Calcolo e Reti* occupano una porzione del terzo piano.

L'organizzazione funzionale del personale del *Servizio Calcolo e Reti* è costituita da cinque unità che si occupano della gestione dei servizi; una di queste è il Responsabile del Servizio che funge da interfaccia con la Direzione della Sezione e cura gli aspetti amministrativi propri del Servizio.

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha adeguato le proprie prassi operative e gestionali ai modelli organizzativi delle norme UNI EN ISO 9001 ed UNI CEI ISO/IEC 27001 implementando un Sistema Gestionale Integrato (SGI) da sottoporre a certificazione da parte di un Ente allo scopo accreditato.

1.2 Descrizione dei servizi erogati

Tutto il personale del *Servizio Calcolo e Reti* ha competenze tecniche elevate nell'ambito dei servizi erogati e si occupa delle seguenti attività:

- gestione della rete dipartimentale sia cablata che wireless (VLAN per le categorie di utenti e VLAN private per l'erogazione dei servizi e la gestione delle informazioni);
- gestione del servizio VPN;
- gestione del sistema di virtualizzazione (creazione di macchine virtuali usate dagli utenti per attività di calcolo e di storage informazioni);
- gestione del servizio di posta elettronica;
- gestione del dominio Windows;
- gestione del servizio area Web utenti;
- gestione del servizio di mailing list per utenti;
- gestione del servizio stampa.

Tutte le suddette attività sono erogate a seconda della tipologia a:

- dipendenti INFN

- associati INFN;
- convenzionati del dipartimento di fisica UNICT (Professori Ordinari, Professori Associati, Professori a Contratto, Ricercatori);
- utenti delle amministrazioni afferenti all'INFN (Amministrazione CSFN/SM, Amministrazione CNR/IMM).
- altri utenti (Collaboratori e Ospiti dell'INFN; Specializzandi, Laureandi, Dottorandi e Assegnisti dell'Università).

Il *Servizio Calcolo e Reti* è dotato di apparecchiature informatiche ed infrastrutture adeguate alla tipologia di servizi erogati, quali:

- Server fisici e virtuali allocati in una sala server all'interno dei locali del Servizio;
- Volumi di backup;
- Quattro armadi dove sono ubicati i router e gli switch che supportano ed interconnettono la rete dipartimentale posti ai vari piani dell'edificio del Dipartimento;
- Rete informatica dipartimentale che si estende per i quattro piani dell'edificio del Dipartimento che la ospita, organizzata in VLAN separate per tipologie di utenze.

Le attività relative all'erogazione dei servizi vengono principalmente svolte su postazioni pc fisse, vengono anche utilizzati pc portatili e unità di memoria esterne per l'esecuzione di servizi di assistenza presso le postazioni degli utenti.

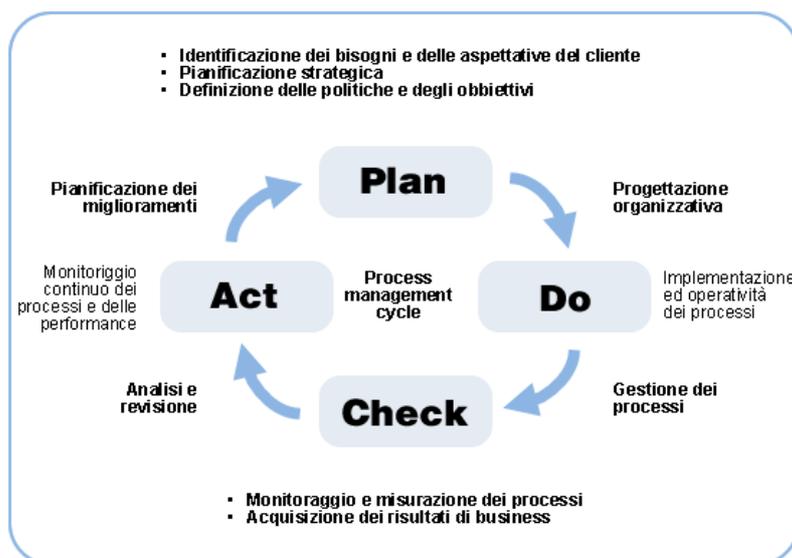
1.3 Approccio per processi

Il *Servizio Calcolo e Reti* ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

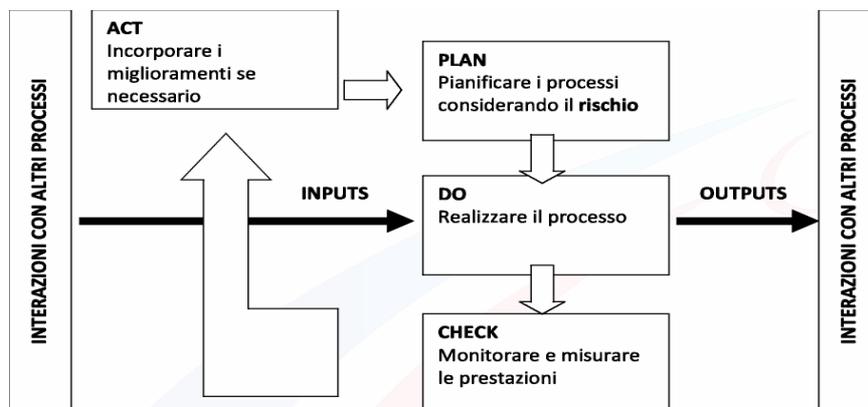
La gestione per processi assicura di:

- comprendere e soddisfare costantemente i requisiti imposti dall'organizzazione stessa;
- considerarli in termini di valore aggiunto;
- raggiungere prestazioni efficaci;
- migliorare l'organizzazione basandosi sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al "pensiero basato sul rischio" quale mezzo di prevenzione. La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è attuato nel SGI del *Servizio Calcolo e Reti*, che considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il proprio SGI.

Il *Servizio Calcolo e Reti* adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking basato anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

L'organizzazione ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per il *Servizio Calcolo e Reti* "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'organizzazione.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il proprio SGI, così come i suoi processi e le sue attività.

1.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione

Come descritto al capitolo "0" del presente manuale il *Servizio Calcolo e Reti* implementa un SGI conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001: 2015 ed UNI CEI ISO/IEC 27001:2014, inoltre rispetta i requisiti previsti dalle norme vigenti e dei regolamenti tecnici di riferimento.

Per tale motivo la Direzione dell'organizzazione ha stabilito di integrare, dove previsto, le attività cogenti nei processi controllati dal SGI.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha sviluppato il proprio SGI in conformità alle norme

- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti.
- UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 -Tecnologie informatiche – Sistemi di Gestione per la sicurezza delle informazioni – Requisiti.

Sono considerate rilevanti ai fini di una corretta implementazione:

- la normativa sulla Privacy;
- la normativa sull'amministrazione digitale;
- la normativa sul computer crime;
- la normativa sul diritto d'autore;
- i documenti del progetto "Harmony – linee guida per la sicurezza informatica" emanati dalla CCR Nazionale;
- i documenti del progetto "Harmony – note per l'attuazione delle misure antiterrorismo" emanati dalla CCR Nazionale.

I riferimenti normativi e le loro modifiche e/o integrazioni applicabili al settore di riferimento dell'organizzazione sono riportati nel documento di registrazione informatico [F01 Elenco documenti controllati](#) del SGI.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano al SGI le definizioni fornite dalle norme UNI EN ISO 9000:2015, UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 22005:2008.

Oltre alle seguenti definizioni ed abbreviazioni:

Sistema Gestionale integrato (SGI)	Sistema Gestionale Integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione per la Qualità - SGQ) e UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni - SGSI)
Documentazione interna	Insieme dei documenti del Sistema Gestionale Integrato e più in generale, dei documenti controllati di produzione interna, di cui si avvalgono e che compongono entrambi i sistemi gestionali.
Documentazione esterna	Insieme dei documenti controllati di provenienza esterna (leggi, decreti, linee guida, norme di riferimento, regolamenti comunitari, comunicazioni e regolamenti emessi da terze parti interessate, specifiche degli utenti, manuali d'uso e di manutenzione di apparecchiature, attrezzature ed infrastrutture) di cui si avvale il Sistema Gestionale Integrato.
Personale	Dipendenti e collaboratori del <i>Servizio Calcolo e Reti</i> . L'organigramma riportato ai paragrafi seguenti individua le aree dell'organizzazione e le relative funzioni organizzative; sono inoltre descritte le responsabilità ed i compiti specifici di ciascuna funzione organizzativa dell'organizzazione.
Utente	Soggetto nei confronti del quale il <i>Servizio Calcolo e Reti</i> si impegna per l'erogazione di un servizio.
CCR	Commissione Nazionale Calcolo e Reti dell'INFN
ISO	Organizzazione Internazionale di Normazione in tutti i settori esclusi l'elettrico e l'elettronico
EN	Comitato Europeo di Normazione (CEN)
UNI	Ente Italiano di Unificazione
MGQ	Manuale di Gestione per la Qualità
PCP	Procedure di Controllo del Processo del Sistema di Gestione della Qualità
PG	Procedure Gestionali del Sistema di Gestione Integrato
IL	Istruzioni di Lavoro del Sistema di Gestione Integrato

Per tutte le altre definizioni si fa riferimento alle definizioni precisate al par. 4 "Definizioni ed abbreviazioni" di tutte le PCP e PG e di tutti gli altri documenti che compongono il SGI del *Servizio Calcolo e Reti*.

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Il *Servizio Calcolo e Reti* determina, verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di erogare costantemente i propri servizi conformi ai requisiti degli utenti e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal SGI. I dettagli sono contenuti all'interno del documento [Valutazione e gestione delle minacce e delle opportunità - VMO](#) e [Documento di valutazione e gestione dei rischi per la sicurezza delle informazioni - DVR](#).

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Il Servizio Calcolo e Reti ha realizzato e mantiene attivo l'apposito documento **Valutazione e gestione delle minacce e delle opportunità - VMO** per garantire il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevati per il SGI e dei requisiti ad esse applicabili.

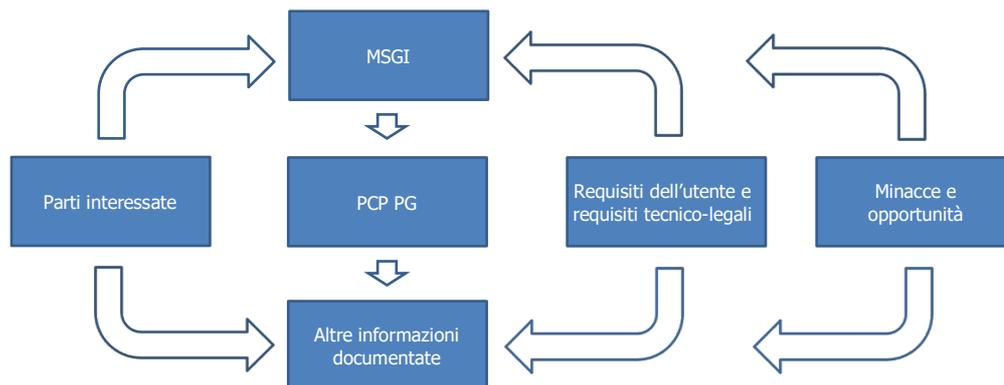
4.3 Determinare il campo di applicazione del SGI

Il SGI del Servizio Calcolo e Reti è conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 con il seguente campo di applicazione: *Gestione di reti cablate e wireless, servizi VPN, servizi generali (posta elettronica, mailing list, server Windows, pagine web utenti) e servizi di calcolo e storage dati (sia fisici che virtuali) attraverso il proprio data center e le proprie strutture di governo.*

In ordine all'applicabilità dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 si precisa che il punto 8.3 che ha per oggetto la progettazione e lo sviluppo dei servizi erogati, viene ritenuto non applicabile in relazione al fatto che il Servizio Calcolo e Reti eroga servizi le cui modalità sono vincolate da specifiche definite a monte del suo ambito di autonomia.

4.4 Sistema di gestione e relativi processi

L'architettura della documentazione del SGI è realizzata secondo lo schema di seguito rappresentato:



I documenti che compongono il SGI del Servizio Calcolo e Reti sono i seguenti:

- Valutazione e gestione delle minacce e delle opportunità – VMO
- Documento di valutazione e gestione dei rischi per la sicurezza delle informazioni - DVR
- Manuale del Sistema Gestionale Integrato – MSGI
- Erogazione dei servizi – PCP01
- Gestione delle non conformità e dei reclami, azioni correttive e azioni di miglioramento – PG01
- Gestione dei documenti e delle registrazioni, controllo della conformità – PG02
- Gestione degli audit interni - PG03
- Riesame della direzione - PG04
- Formazione, informazione e addestramento - PG05
- Gestione dell'approvvigionamento, qualificazione e monitoraggio dei fornitori - PG06
- Gestione della manutenzione e dei controlli, monitoraggio degli strumenti di misura - PG07
- Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni – PG08
- Gestione della continuità operativa – PG09
- Politica per la qualità e di sicurezza delle informazioni – PQS

- **Sistema di Archiviazione dei documenti e delle registrazioni – SA**
- Registrazioni interne ed esterne.

La struttura dei documenti, i criteri di emissione aggiornamento, approvazione, distribuzione, i criteri per la loro reperibilità e conservazione sono descritti all'interno della Procedura **Gestione dei documenti e delle registrazioni, controllo della conformità – PG02**.

Manuale del Sistema Gestionale Integrato

Il Manuale del Sistema Gestionale Integrato chiarisce la Politica della Direzione, definisce l'approccio e le disposizioni generali relative ai processi dell'organizzazione aventi influenza sulla Qualità e sulla sicurezza delle informazioni, definisce il campo di applicazione del SGI con le relative esclusioni in ordine al SGI.

Alcuni capitoli del manuale richiamano le procedure applicabili.

Nel Manuale del Sistema Gestionale Integrato sono quindi descritti:

- i processi del SGI e la loro interazione;
- i riferimenti alle PCP, PG e agli altri documenti che compongono il SGI;
- la politica per la qualità e per la sicurezza delle informazioni e la definizione degli aspetti trattati;
- le regole relative alla gestione del sistema;
- le regole per la conduzione delle valutazioni operate da terzi.

Procedure di Controllo del Processo e Procedure Gestionali

Le procedure del SGI descrivono i processi richiesti per attuare il SGI rispetto ai requisiti delle norme applicabili. Nel caso specifico le PCP descrivono in maniera dettagliata i processi relativi all'erogazione dei servizi oggetto del campo di applicazione del SGI.

Registrazioni

Le registrazioni del SGI riguardano specificatamente tutte quelle aree del *Servizio Calcolo e Reti* che hanno un legame diretto e/o indiretto con la qualità dei servizi erogati e la sicurezza delle informazioni gestite. Le registrazioni possono essere sia interne all'organizzazione che provenienti dall'esterno.

Tali documenti sono predisposti e conservati per dare evidenza della conformità ai requisiti specificati e dell'efficace funzionamento del SGI. Le registrazioni sono rappresentate sia da documenti di origine interna che da documenti di origine esterna.

Per ragioni pratiche le registrazioni trovano collocazione in luoghi diversi, a seconda dei riferimenti e delle funzioni responsabili della loro gestione.

Processi del SGI

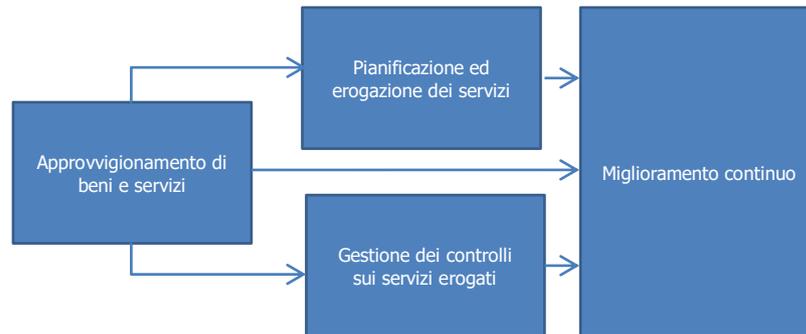
Il *Servizio Calcolo e Reti*, al fine di mantenere e migliorare continuamente il proprio SGI, ha identificato i processi principali relativamente alle attività di *Gestione di reti cablate e wireless, servizi VPN, servizi generali (posta elettronica, mailing list, server Windows, pagine web utenti) e servizi di calcolo e storage dati (sia fisici che virtuali) attraverso il proprio data center e le proprie strutture di governo*, la loro sequenza e le loro interazioni, specificando gli indicatori di volta in volta utilizzati per misurare e monitorare ciascun processo. L'organizzazione assicura altresì la piena disponibilità di risorse e la registrazione di tutte le informazioni necessarie per l'attuazione ed il monitoraggio di Tali processi.

I processi individuati, gestiti in conformità alle prescrizioni delle norme di riferimento riguardano il controllo delle attività connesse a:

- pianificazione ed erogazione dei servizi;
- gestione dei controlli sui servizi erogati;
- approvvigionamento di beni e servizi;
- miglioramento continuo.

L'output dei processi relativi alla pianificazione ed erogazione dei servizi costituisce l'input per i processi di gestione dei controlli sui servizi erogati; il processo di approvvigionamento di beni e servizi è di supporto ed integrazione alla gestione delle attività di pianificazione ed erogazione dei servizi e gestione dei controlli sui servizi erogati. Tutti i suddetti processi

alimentano i processi di miglioramento continuo, dal momento che da essi derivano tutte le informazioni utilizzate dalla Direzione in sede di revisione periodica del SGI.



La correlazione tra i vari processi e le procedure documentate del SGI che ne descrivono le modalità di gestione è di seguito descritta.

Processo	Procedure documentate di riferimento
01 Erogazione dei servizi	PCP01 Pianificazione ed erogazione dei servizi PG07 Gestione della manutenzione e dei controlli, monitoraggio degli strumenti di misura PG08 Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni PG09 Gestione della continuità operativa
05 Approvvigionamento di beni e servizi	PG06 Gestione dell'approvvigionamento, qualificazione e monitoraggio dei fornitori
06 Miglioramento continuo	PG01 Gestione delle non conformità e dei reclami, azioni correttive e azioni di miglioramento PG02 Gestione dei documenti e delle registrazioni e gestione della conformità PG03 Gestione degli audit interni PG04 Riesame della direzione PG05 Formazione, informazione e addestramento

5. LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Generalità

La Direzione del *Servizio Calcolo e Reti* dimostra leadership e 'impegno nei confronti del SGI:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del SGI;
- assicurando che la politica gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia dell'organizzazione ed il contesto in cui opera;
- assicurando che la politica per la qualità e per la sicurezza delle informazioni sia comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'organizzazione;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del SGI nei processi dell'organizzazione;
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi;
- assicurando che le risorse necessarie per il SGI siano disponibili;
- comunicando l'importanza di un sistema gestionale efficace e conforme alle norme di riferimento;

- assicurando che il SGI raggiunga i suoi risultati definiti;
- selezionando, dirigendo e supportando persone che contribuiscono all'efficacia del SGI;
- promuovendo il miglioramento continuo;
- supportando gli altri ruoli di responsabilità a dimostrare la loro leadership sia applicata nella loro area di influenza.
-

5.1.2 Focalizzazione sull'utente

La Direzione del *Servizio Calcolo e Reti* dimostra il suo ruolo e il suo impegno rispetto alla attenzione all'utente assicurando:

- la determinazione e la presa in carico dei requisiti degli utenti e dei requisiti cogenti;
- la determinazione e indirizzamento delle minacce e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione dell'utente;
- l'attenzione che i servizi continuino a soddisfare i requisiti degli utenti e i requisiti tecnico-legali applicabili;
- l'attenzione alla continua soddisfazione dell'utente nel tempo.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la politica

La Direzione del *Servizio Calcolo e Reti* ha stabilito una Politica per la qualità e la sicurezza delle informazioni:

- appropriata agli scopi ed al contesto dell'organizzazione;
- in grado di fornire un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi definiti;
- che include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- che include l'impegno al continuo miglioramento del SGI.

La Politica viene periodicamente riesaminata dalla Direzione.

5.2.2 Comunicare la politica

La Direzione del *Servizio Calcolo e Reti* cura la diffusione al suo interno ed all'esterno della Politica mediante la pubblicazione su sito internet dell'organizzazione di una copia aggiornata del documento **Politica per la qualità e di sicurezza delle informazioni – PQS**. La Direzione si impegna, altresì, attraverso specifici momenti di formazione al proprio personale, affinché la politica sia compresa e condivisa da tutto il personale.

Ai fornitori di prodotti e servizi che hanno una particolare influenza sulla sicurezza delle informazioni vengono altresì comunicati i requisiti di sicurezza delle informazioni, attraverso l'invio di una specifica comunicazione.

Politica per la Qualità e di Sicurezza delle informazioni

Il *Servizio Calcolo e Reti* è impegnato in un processo continuo finalizzato al conseguimento di obiettivi di qualità e di sicurezza delle informazioni di livello sempre più elevato. Ogni funzione è impegnata a soddisfare costantemente le esigenze esplicite ed implicite di tutti gli utenti.

I servizi e le attività svolte da ciascuno devono sempre e totalmente conformarsi ai requisiti prescritti garantendo la qualità dei servizi e la protezione delle risorse informative da tutte le minacce, siano esse organizzative o tecnologiche, interne o esterne, accidentali o intenzionali.

I principi che stanno alla base della Politica per la qualità e di sicurezza delle informazioni del *Servizio Calcolo e Reti* sono i seguenti:

- correttezza, intesa come rispetto delle aspettative degli utenti, delle parti interessate e degli impegni presi;
- serietà, intesa come affidabilità:
 - dei servizi erogati;
 - delle modalità operative;
 - della sicurezza delle informazioni gestite e trattate attraverso tutte le fasi di erogazione dei servizi;

- conformità, intesa come rispetto dei requisiti legislativi, tecnici e delle norme di riferimento in materia di sicurezza delle informazioni;
- miglioramento, inteso come capacità di porsi e di raggiungere nuovi obiettivi.

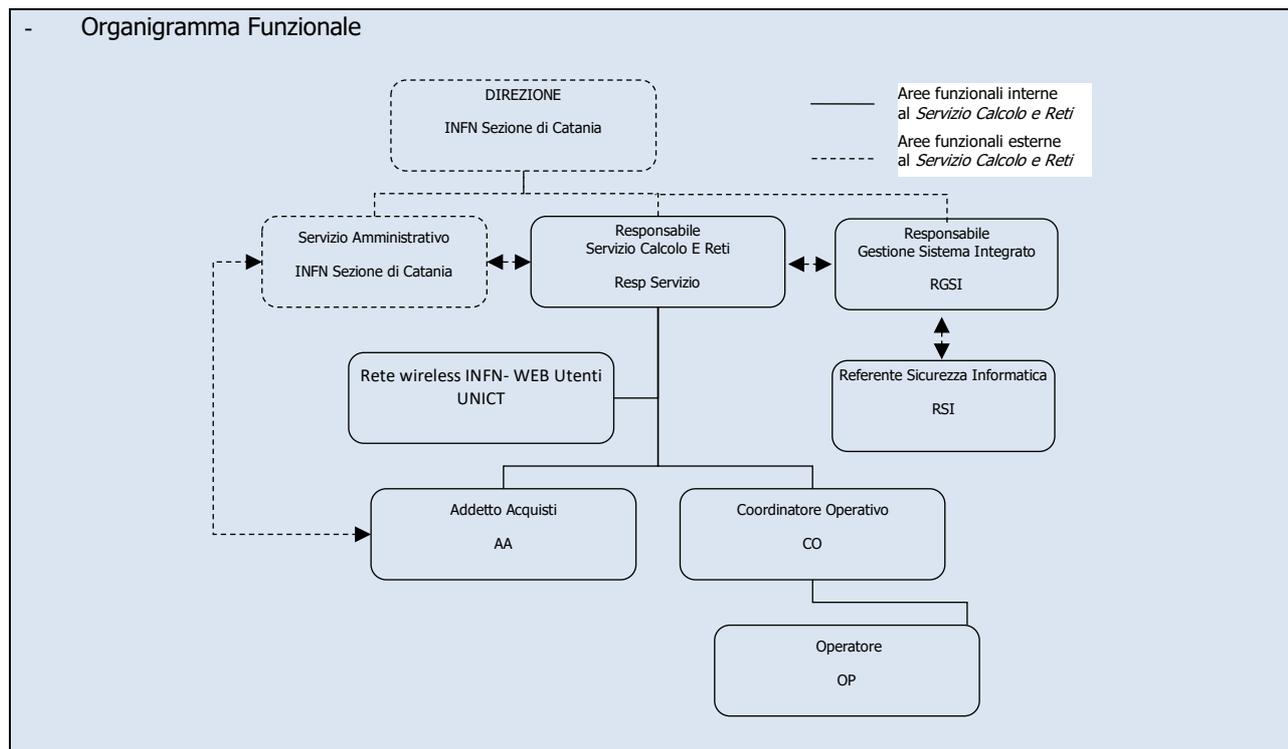
Il *Servizio Calcolo e Reti* intende perseguire tali principi affermando con tutte le proprie forze l'immagine di un'organizzazione che svolge l'attività di *Gestione di reti cablate e wireless, servizi VPN, servizi generali (posta elettronica, mailing list, server Windows, pagine web utenti) e servizi di calcolo e storage dati (sia fisici che virtuali) attraverso il proprio data center* nel rigoroso rispetto dell'impegno di fornire servizi rispondenti pienamente ai requisiti richiesti dagli utenti nel rispetto delle norme cogenti garantendo la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e l'autenticità delle informazioni trattate e gestite.

La Direzione del *Servizio Calcolo e Reti*

5.3 Ruoli responsabilità e autorità nell'organizzazione

All'interno del *Servizio Calcolo e Reti* i ruoli, le autorità e le responsabilità sono definite ed assegnate per:

- assicurare la conformità del SGI ai requisiti delle norme di riferimento;
- assicurare che l'output dei processi corrisponda a quanto previsto;
- garantire che si riferisca in particolare alla Direzione sulle prestazioni del SGI, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione;
- assicurare la focalizzazione all'utente in tutta l'organizzazione;
- assicurare che l'integrità del SGI sia mantenuta quando siano previsti ed implementati cambiamenti.



Mansionario

Direttore INFN - Sezione di Catania (DIR Sezione)

DIR Sezione fissa, organizza e gestisce, collaborato anche dal Resp. Servizio per le proprie competenze, gli obiettivi del budget economico e finanziario del Servizio, nel rispetto di quanto fissato dal Consiglio Direttivo dell'INFN.

A DIR Sezione compete la responsabilità formale di assicurare il funzionamento scientifico, organizzativo ed amministrativo della Sezione nel rispetto degli indirizzi approvati dal Consiglio Direttivo dell'INFN e a tale scopo rende disponibili tutte le risorse (tecniche, economiche ed umane) necessarie.

DIR Sezione è individuato, con riferimento al trattamento dei dati personali, Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/03 e successive modifiche da GDPR;

Responsabile Servizio Calcolo e reti (Resp. Servizio)

Resp. Servizio dipende in linea diretta da Dir Sezione ed è l'interfaccia organizzativa del Servizio Amministrativo con il quale collabora per la gestione delle attività inerenti il proprio servizio, per l'inoltro di richieste e la ricezione e consegna di comunicazioni e/o ordini di servizio.

L'autorità e le responsabilità di Resp. Servizio possono essere riassunte come segue:

- coordinare le attività delle diverse funzioni organizzative del servizio;
- stimolare l'aggiornamento delle metodiche e delle tecnologie utilizzate;
- garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati nel rispetto dei requisiti contrattuali, dei regolamenti e delle norme cogenti e degli obiettivi definiti.
- assicurare che i processi del SGI siano predisposti, attuati e mantenuti aggiornati;
- individuare, attraverso l'approvazione dei documenti del SGI le attività per l'attuazione e la verifica del SGI stesso e le relative necessità, coerentemente con le politiche e gli obiettivi definiti;
- monitorare le prestazioni del SGI e ogni esigenza di miglioramento;
- riesaminare periodicamente il SGI;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti degli utenti e di tutte le parti interessate nell'ambito del *Servizio Calcolo e Reti*;
- definire le necessità di formazione, informazione e addestramento delle risorse e approvare i piani formativi;
- approvare i piani di audit interni.

Resp. Servizio ha altresì la responsabilità dell'istituzione, dell'applicazione, dell'implementazione e dell'aggiornamento del SGI, a tal fine provvede a renderlo operante avvalendosi della collaborazione di RGSI (al quale delega la gestione operativa e documentale).

Ha la responsabilità di verificare i risultati conseguiti da tutte le fasi dell'attività, per garantire il rispetto dei requisiti specificati ed ha l'autorità per interrompere in ogni momento qualsiasi processo che si presentasse chiaramente "fuori controllo".

Nel controllo del Sistema, Resp. Servizio è inoltre coadiuvato da tutte le funzioni organizzative le quali – ciascuna in relazione al ruolo svolto all'interno dell'organizzazione – devono segnalare eventuali inadeguatezze (in atto o imminenti) del sistema medesimo, così da scongiurare l'insorgere di non conformità. In particolare Resp. Servizio ha delegato ai Responsabili di area l'autorità e l'autonomia necessaria per la gestione delle attività di cui sono responsabili fornendo loro il sostegno per dimostrare la loro leadership come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità.

Attraverso le attività di audit interno e l'attuazione di azioni correttive, Resp Servizio garantisce la sorveglianza, l'aggiornamento ed il miglioramento del SGI e della relativa documentazione. A tal fine delega al RGSI la gestione dell'organizzazione e dell'attuazione degli audit interni presso tutte le aree organizzative per la verifica periodica del SGI.

Responsabile Gestione Sistemi Integrati (RGSI)

RGSI dipende in linea diretta da RD e non possiede un ruolo gerarchico sulla struttura sottostante. In ogni caso, la Direzione gli riconosce l'autorità per la corretta gestione operativa del SGI. RGSI è di supporto a Resp Servizio, nel controllo dell'attuazione del SGI.

Nel complesso, i compiti di RGSI sono i seguenti:

- controllare e gestire la documentazione del SGI;
- selezionare, per ogni funzione organizzativa, le necessarie informazioni sulla Qualità e sulla Sicurezza delle informazioni con il supporto dei responsabili di area;
- verificare che tutte le attività siano condotte nel pieno rispetto del SGI e degli obiettivi definiti;
- assicurare (mediante l'organizzazione degli audit interni) che i requisiti del SGI siano mantenuti aggiornati;

- identificare e registrare ogni problema relativo alla Qualità e alla Sicurezza delle informazioni e partecipare alla soluzione di tali problemi;
- verificare che le decisioni prese per il trattamento delle non conformità vengano attuate in maniera corretta;
- promuovere l'attuazione di azioni correttive proponendone l'approvazione a Resp Servizio;
- sviluppare, nell'ambito dell'organizzazione ed in collaborazione con i Responsabili di area, adeguati interventi di informazione e di formazione sulle problematiche connesse al SGI;
- tenere i contatti con gli Enti di Certificazione, nonché con gli utenti ed i fornitori per quanto riguarda gli aspetti relativi al SGI.

Addetto Acquisti (AA)

AA Dipende in linea diretta da Resp Servizio.

Nel complesso, i compiti di AA sono i seguenti:

- predisposizione ed invio delle richieste di approvvigionamento, previa l'approvazione di Resp. Servizio, al Servizio Amministrativo della Sezione;
- monitoraggio delle prestazioni dei fornitori;
- gestione dell'elenco fornitori;
- trasmissione ai fornitori di prodotti e servizi che hanno una particolare influenza sulla sicurezza delle informazioni della Comunicazione sulle politiche e sui requisiti di sicurezza delle informazioni dell'organizzazione.

Coordinatore Operativo (CO)

CO Dipende in linea diretta da Resp. Servizio, *questa funzione* ha la responsabilità e l'autorità per la gestione ed il coordinamento delle attività operative erogate dal *Servizio Calcolo e Reti*.

Nel complesso, i compiti di CO sono i seguenti:

- pianificazione e controllo delle attività svolte nell'area di competenza;
- gestione delle non conformità inerenti gli aspetti operativi e delle relative azioni volte a prevenirne il ripetersi;
- esecuzione dei controlli in accettazione e sull'esecuzione di servizi tecnici erogati da fornitori.

In qualità di responsabile di area CO ha la responsabilità di assicurarsi che:

- i propri collaboratori
 - siano informati delle clausole di riservatezza;
 - siano istruiti, tramite apposite attività formative circa la loro responsabilità rispetto alla gestione della Qualità ed alla Sicurezza delle informazioni;
 - siano autorizzati all'accesso a sistemi o applicazioni o dati coerentemente con il ruolo e le attività svolte;
 - siano addestrati all'uso dei sistemi di elaborazione delle informazioni dei quali sono stati autorizzati e ne sono responsabili;
 - abbiano accesso e abbiano preso conoscenza della Politica per la Qualità e della Politica di Sicurezza delle Informazioni e dei documenti emanati dalla CCR e facenti parte del "progetto Harmony – linee guida per la sicurezza informatica";
- la documentazione del SGI sia aggiornata in modo che tutte le attività di lavoro ritenute critiche possano svolgersi con continuità nel caso di indisponibilità dei collaboratori addetti;
- i cambiamenti nelle mansioni o nelle attività dei propri collaboratori addetti (per esempio in caso di spostamenti organizzativi) che comportano variazioni del profilo d'accesso ai sistemi, applicazioni e dati, siano comunicati ai relativi amministratori di sistema, e per conoscenza a RSI, per variare, o se necessario, cancellare il profilo e le credenziali di accesso.

Operatore (OP)

OP dipende in linea diretta da CO.

Come tutto il personale dipendente del *Servizio Calcolo e Reti*, a qualunque titolo OP è tenuto:

- al rispetto, nello svolgimento delle sue attività lavorative, delle prassi di gestione della Qualità e delle misure di Sicurezza delle informazioni ed all'applicazione delle relative procedure previste dai documenti del SGI;
- a segnalare violazioni delle misure di Sicurezza delle informazioni, adottando le procedure previste dai documenti di sistema.

Sono compiti e Responsabilità di OP:

- la gestione di reti wireless e cablate e dei servizi VPN;
- la gestione del servizio di posta elettronica;
- la gestione dei server Windows.
- La gestione del servizio pagine web utenti;
- la gestione del servizio di mailing list utenti.
- la gestione di sistemi e di servizi di calcolo e storage, sia fisici che virtuali, per l'elaborazione e la conservazione di informazioni;

OP esegue le attività come da pianificazione e da procedure di sistema dando evidenza delle attività svolte e dei controlli eseguiti.

OP per le proprie competenze, è individuato quale "referente" per le questioni informatiche. Tale responsabilità implica:

- la conoscenza delle basi dati e dei sistemi di pertinenza di cui è responsabile;
- la definizione del "profilo di accesso" degli utenti (chi può accedere a quali informazioni, come e quando) in relazione alla responsabilità organizzativa e alla classificazione dei dati definita nei relativi documenti di sistema;
- l'assicurazione che ogni eventuale violazione delle norme di sicurezza che possa avvenire sulle informazioni sia denunciata al RSI, per conoscenza, a Resp. Servizio.

OP, per le proprie competenze, gestisce le infrastrutture informatiche di cui è responsabile, segnala la necessità di l'acquisizione di nuove risorse e ha la responsabilità per il controllo della successiva installazione fisica, provvede all'installazione dei sistemi operativi e del software applicativo garantendone l'aggiornamento, gestisce la manutenzione sistemistica sui server (salvataggi, aggiornamenti, ecc.), è amministratore dei sistemi di cui è responsabile e in tale ruolo, gestisce le credenziali di accesso degli utenti ai sistemi di cui è responsabile, è tenuto a mantenerli ad un livello di sicurezza appropriato al loro uso ed è tenuto a controllare e a conservare i log di accesso ai sistemi.

Referente Sicurezza Informatica (RSI).

RSI dipende in linea diretta da RGSI.

Nella sua veste, RSI garantisce, attraverso la selezione di adeguate tecnologie, metodologie ed informazioni, che le attività di OP finalizzate a prevenire e proteggere il complesso degli archivi, delle procedure, dei sistemi e delle reti da minacce ed eventi critici, vengano effettuate in modo tale da consentire la continuità dell'organizzazione e dei servizi erogati.

RSI è altresì l'interfaccia del *Servizio Calcolo e Reti* con i soggetti esterni e parti interessate relativamente alle questioni inerenti la sicurezza informatica e la gestione degli incidenti informatici.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

6.1.1 Generalità

Nel pianificare il proprio SGI, il *Servizio Calcolo e Reti* prende in considerazione le parti interessate e il campo di applicazione del SGI, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di:

- dare assicurazione che il SGI raggiunga i risultati attesi;
- prevenire, o ridurre, effetti indesiderati;

- mettere in atto il miglioramento continuo.

Le parti interessate che sono state individuate nel SGI del *Servizio Calcolo e Reti* sono:

- l'INFN;
- il Dipartimento di Fisica dell'Università di Catania;
- Il GARR
- gli utenti interni ed esterni;
- il personale;
- i fornitori.

Attraverso il documento **Valutazione e gestione delle minacce e delle opportunità - VMO** il *Servizio Calcolo e Reti* ha definito le azioni per:

- affrontare le minacce e le opportunità;
- le modalità per integrare e attuare le azioni per affrontare le minacce e le opportunità nei processi del proprio SGI e valutarne l'efficacia.

Le minacce e le opportunità sono classificate in base alla loro priorità.

La priorità è determinata, quantomeno, dal prodotto tra la l'impatto degli effetti del rischio o del vantaggio considerato e la probabilità che l'evento si avveri.

Le azioni messe in atto per fronteggiare le minacce e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità dei servizi erogati.

Le azioni per trattare le minacce sono: ridurre il rischio, evitarlo o trasferirlo ovvero accettare la minaccia al fine di cogliere un'opportunità.

Il *Servizio Calcolo e Reti* effettua il monitoraggio ed il riesame delle minacce e delle opportunità individuate, delle parti interessate rilevanti per il SGI e dei requisiti ad esse applicabili.

6.1.2 Valutazione del rischio relativo alla sicurezza delle informazioni

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha definito ed applica un processo di valutazione dei rischi relativi alla sicurezza delle informazioni che:

- stabilisce i criteri di rischio compresi quelli per la loro valutazione e l'accettazione;
- attua una metodologia di analisi univoca che garantisce nel caso di ripetute valutazioni vengano prodotti risultati coerenti, validi e confrontabili tra loro;
- identifica i rischi relativi alla sicurezza delle informazioni associati alla perdita di riservatezza, integrità, disponibilità ed autenticità delle informazioni incluse nel campo di applicazione del SGI ed identifica il responsabile dei rischi;
- analizza i rischi per la sicurezza delle informazioni valutando le possibili conseguenze, la verosimiglianza ed il livello che risulterebbe dal concretizzarsi dei rischi identificati;
- pondera i rischi identificati comparando i risultati dell'analisi con i criteri definiti per la valutazione e l'accettazione e stabilisce le priorità per il trattamento dei rischi per la sicurezza delle informazioni.

Il **Documento di valutazione e gestione dei rischi per la sicurezza delle informazioni - DVR** descrive il dettaglio del processo nonché le modalità di rivalutazione nel tempo.

6.1.3 Trattamento del rischio relativo alla sicurezza delle informazioni

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha definito ed applica un processo per il trattamento dei rischi relativi alla sicurezza delle informazioni in modo da garantire:

- la selezione di adeguate opzioni per il loro trattamento in considerazione dei risultati della fase di valutazione;

i controlli necessari per l'attuazione delle opzioni per il loro trattamento; allo scopo il **Documento di valutazione e gestione dei rischi per la sicurezza delle informazioni - DVR** nella determinazione dei controlli e degli obiettivi di controllo ha tenuto

conto della lista di cui all'Annex A della norma UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 al fine di assicurarsi che non siano stati trascurati controlli applicabili.

6.2 Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento

Il *Servizio Calcolo e Reti* stabilisce per i livelli, le funzioni ed i processi rilevanti del SGI, obiettivi per la qualità e la sicurezza delle informazioni.

Gli obiettivi individuati sono:

- coerenti con la politica per la qualità e di sicurezza delle informazioni;
- misurabili;
- fortemente correlati con la conformità dei servizi erogati e con la soddisfazione dell'utente;
- monitorati;
- sono comunicati agli interessati;
- aggiornati, quando necessario.

Gli obiettivi tengono in conto i requisiti applicabili.

Il *Servizio Calcolo e Reti* conserva informazioni documentate in merito agli obiettivi definiti.

Nel pianificare la modalità per raggiungere gli obiettivi, sono chiarite:

- le azioni da attuare;
- le risorse da dedicare;
- le responsabilità delle azioni;
- le tempistiche di realizzazioni;
- il metodo per la valutazione del risultato.

6.3 Pianificazione delle modifiche

Qualora emerga la necessità di effettuare modifiche al SGI il *Servizio Calcolo e Reti* pianifica in modo sistematico e documentato le modifiche da effettuare.

La pianificazione delle modifiche prevede sempre:

- lo scopo delle modifiche e tutti i relativi effetti potenziali;
- la necessità di conservare l'integrità del SGI;
- la disponibilità di risorse per attuare e modifiche;
- la distribuzione o redistribuzione delle responsabilità e delle autorità per la gestione delle modifiche e del nuovo assetto successivo alle modifiche attuate.

7. SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

Il *Servizio Calcolo e Reti* rende disponibili le risorse necessarie per stabilire, attuare e mantenere attivo il proprio SGI, e per migliorarne continuamente l'efficacia.

Nel rendere disponibili le risorse IL *Servizio Calcolo e Reti* ha considerato:

- la capacità delle risorse interne ed i vincoli esistenti che gravano su di esse;
- la necessità di acquisire risorse esterne.

7.1.2 Persone

Il personale del *Servizio Calcolo e Reti* costituisce una risorsa che nel tempo può contribuire in maniera determinante all'efficacia dei processi sviluppati nell'organizzazione.

Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti dell'utente, dei regolamenti e delle normative cogenti, il *Servizio Calcolo e Reti* rende disponibili le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del SGI.

La suddetta attività è riportata in maniera più chiara e dettagliata su apposite informazioni documentate.

7.1.3 Infrastruttura

L'INFN Sezione di Catania ha definito e rese disponibili le infrastrutture che concorrono a determinare la conformità dei servizi erogati, il *Servizio Calcolo e Reti* garantisce il loro mantenimento in efficienza.

Le infrastrutture del *Servizio Calcolo e Reti* sono:

- i locali dove sono ubicati gli uffici del Servizio, posti al terzo piano del Dipartimento di Fisica e Astronomia all'interno della Cittadella Universitaria di Catania;
- i server fisici e virtuali allocati in specifiche sale server all'interno dei locali del Servizio presso il Dipartimento;
- i volumi di backup;
- gli armadi dove sono ubicati i router e gli switch che supportano ed interconnettono la rete dipartimentale posti ai vari piani dell'edificio del Dipartimento;
- la rete informatica dipartimentale che si estende per i quattro piani dell'edificio del Dipartimento che la ospita, organizzata in VLAN separate per tipologie di utenze.

Le suddette infrastrutture sono mantenute in efficienza attraverso specifiche attività di controllo e manutenzione al fine di garantire la conformità dei servizi erogati ed il rispetto dei requisiti dell'utente, dei regolamenti e delle normative cogenti.

Le modalità per la gestione delle infrastrutture sono definite all'interno della procedura **Gestione della manutenzione e dei controlli, monitoraggio degli strumenti di misura - PG07** e dei documenti per la gestione dei rischi per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro dell'INFN Sezione di Catania, le evidenze dei controlli sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Il *Servizio Calcolo e Reti* per le proprie competenze gestisce l'ambiente di lavoro assicurando che esso sia esente da condizioni che possano influenzare l'efficace funzionamento del SGI per conseguire la conformità dei servizi erogati ai requisiti dell'utente, ai regolamenti e alle normative cogenti.

In particolare viene posta attenzione ai seguenti aspetti:

- l'ordine e la pulizia;
- le condizioni ambientali;
- l'ergonomia;
- gli aspetti psicologici;
- gli aspetti sociali.

Le modalità per la gestione degli ambienti di lavoro sono definite all'interno dei documenti per la gestione dei rischi per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro dell'INFN Sezione di Catania, le evidenze delle attività svolte sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Quando il monitoraggio e le misurazioni sono usate per dare evidenza della conformità dei servizi erogati ai requisiti dell'utente ovvero per il rispetto dei regolamenti e delle normative cogenti, il *Servizio Calcolo e Reti* definisce le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Le risorse messe in campo:

- sono appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti;
- sono tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo;

Sono conservate informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse utilizzate per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure:

- è un requisito cogente, e/o
- corrisponde ad una esigenza delle parti interessate, e/o
- è considerata essenziale dall'organizzazione per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati

le risorse per le l'esecuzione delle misurazioni sono:

- verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, sono registrate e mantenute come informazione documentata, i riferimenti adottati per la verifica;
- identificate per consentire di conoscere il loro stato;
- protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni;

E' valutata la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora si rilevi che l'apparecchiatura non è conforme ai requisiti; nel qual caso, vengono attuate opportune azioni correttive.

Le modalità di gestione delle attività di monitoraggio e misurazione sono definite all'interno della procedura **Gestione della manutenzione e dei controlli, monitoraggio degli strumenti di misura - PG07**, le evidenze delle attività svolte sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha definito le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei servizi erogati per l'efficace funzionamento del SGI e per garantire il rispetto dei requisiti dell'utente ed il rispetto dei regolamenti e delle normative cogenti.

Le conoscenze sono custodite e rese disponibili nella misura in cui sono utili.

In previsione di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto dell'organizzazione, il *Servizio Calcolo e Reti* considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, l'organizzazione si basa:

su risorse interne attraverso:

- l'analisi degli errori;
- l'esperienza maturata;
- la condivisione del patrimonio intellettuale, dell'esperienza e della conoscenza;
- risultati dei miglioramenti ottenuti nei processi e nei servizi.

Su risorse esterne attraverso:

- il reperimento di standard, norme, codici, etc.;
- l'attivazione di fonti esterne (l'utilizzo di docenti; partecipazione a fonti accademiche o di ricerca specialistica; l'attivazione di consulenti, la partecipazione a corsi, convegni, conferenze ecc.);
- la raccolta di conoscenze e dati da clienti e fornitori.

7.2 Competenza

Il *Servizio Calcolo e Reti* definisce le competenze necessarie per il personale che svolge attività che influenzano la qualità e la sicurezza delle informazioni e dei servizi erogati, assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza.

Ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

Le modalità di gestione delle attività di determinazione delle competenze sono definite all'interno della procedura **Formazione, informazione e addestramento – PG05**, le evidenze delle attività svolte sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

7.3 Consapevolezza

Le persone che operano all'interno del *Servizio Calcolo e Reti* sono consapevoli:

- della politica per la qualità e di sicurezza delle informazioni;
- degli obiettivi generali dell'organizzazione e degli obiettivi per la qualità e di sicurezza delle informazioni che li riguardano;
- del proprio contributo all'efficacia de SGI e dei benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni rispetto al SGI;
- delle implicazioni delle non conformità ai requisiti del SGI.

7.4 Comunicazione

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha definito quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini del SGI, ha istituito e attivato un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e i processi dell'organizzazione.

Per quanto concerne i processi e la loro efficacia, è stato chiarito:

- Cosa è necessario comunicare;
- Quando comunicare;
- Con chi avere comunicazione;
- Come comunicare.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

Nel SGI del *Servizio Calcolo e Reti* sono incluse:

- le informazioni documentate richiesta dalle norme di riferimento;
- le informazioni documentate che l'organizzazione ritiene necessarie per l'efficacia del SGI.

Le modalità di gestione delle informazioni documentate sono definite all'interno della procedura **Gestione dei documenti e delle registrazioni e controllo della conformità – PG02**, i criteri per gestire l'archiviazione delle informazioni documentate sono definiti all'interno del documento **Sistema di archiviazione dei documenti e delle registrazioni - SA**.

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

- il titolo;
- un codice di riferimento;
- la data di emissione/aggiornamento;
- I riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione/aggiornamento verifica ed approvazione;

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- supporto (ogni qualvolta ciò sia possibile è preferito il supporto elettronico piuttosto che cartaceo);
- lingua (è utilizzata, di regola, la lingua italiana, quando necessario, ad esempio nelle comunicazioni con parti interessate estere è utilizzata preferibilmente la lingua inglese).

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate sono:

- rese disponibili dove e quando necessario;
- protette da usi impropri, perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza;

L'organizzazione, quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- la distribuzione, l'accesso, l'uso e ed il ritiro;
- la conservazione, la protezione, la leggibilità;
- la gestione delle modifiche;
- l'archiviazione e la catalogazione.

Le informazioni documentate di origine esterna, che il *Servizio Calcolo e Reti* ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del SGI, sono identificate e tenute sotto controllo.

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controlli operativi

I processi relativi alle attività di *Gestione di reti cablate e wireless, servizi VPN, servizi generali (posta elettronica, mailing list, server Windows, pagine web utenti) e servizi di calcolo e storage dati (sia fisici che virtuali) attraverso il proprio data center e le proprie strutture di governo* elencati nel paragrafo 4.5 del presente Manuale sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti specificati.

Il *Servizio Calcolo e Reti* pianifica e realizza azioni per:

- determinare i requisiti dei servizi erogati;
- stabilisce i criteri per l'esecuzione dei processi e l'accettazione dei servizi;
- definire le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti dei servizi erogati;
- tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti;
- conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto, e per dimostrare la conformità dei servizi ai requisiti definiti.

I risultati della pianificazione sono in accordo con l'organizzazione del *Servizio Calcolo e Reti*.

Il *Servizio Calcolo e Reti* tiene sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare derive indesiderate, e mette in atto azioni per mitigarne gli effetti, se necessario.

Le disposizioni per il controllo delle attività sono veicolate attraverso:

- procedure di lavoro;
- schemi, immagini ed esemplificazioni.

I principi di pianificazione, attuazione e controllo, per la parte di competenza, sono gestiti con le stesse modalità anche nel caso di ricorso a fornitori di servizi esterni.

Le modalità di gestione delle suddette attività sono definite all'interno della procedura di controllo del processo **Erogazione dei servizi – PCP01** e delle procedure **Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni – PG08** e **Gestione della continuità operativa – PG09**, le evidenze della gestione delle attività sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1 Comunicazione con l'utente

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha stabilito e attua specifici processi per comunicare con l'utente in relazione a:

- informazioni in merito ai servizi erogati;
- recepimento della percezione e del punto di vista dell'utente;
- gestione dei reclami;
- gestione della proprietà dell'utente, quando previsto;
- richieste specifiche e contingenti, quando rilevanti e pertinenti.

Il personale che si interfaccia con gli utenti ha la responsabilità di rendere chiara ed efficace la comunicazione, mettendo l'utente a proprio agio e ponendo l'organizzazione nelle condizioni di soddisfarne le aspettative.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha stabilito ed attua specifici processi per determinare i requisiti dei servizi offerti ai propri utenti.

L'organizzazione assicura:

- che le specifiche dei servizi erogati (verso l'utente e necessarie all'organizzazione), e i regolamenti e le norme cogenti siano definiti;
- di possedere la capacità di rispettare le specifiche definite e di gestire i reclami, per i servizi offerti.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai servizi

Il *Servizio Calcolo e Reti* riesamina:

- i requisiti specificati dall'utente, inclusi quelli per la consegna e per eventuali attività di "assistenza post vendita" se previste;
- i requisiti non specificati dall'utente, ma necessari per garantire il corretto utilizzo dei servizi e il risultato atteso;
- le disposizioni legislative e regolamentari applicabili;
- il contenuto di eventuali regole o di requisiti che differiscono da quelle di norma applicate.

Il riesame è condotto prima dell'erogazione del servizio all'utente garantendo che le divergenze eventuali tra quanto richiesto ed il servizio erogato siano risolte.

Il *Servizio Calcolo e Reti* conserva informazioni documentate come evidenza della conduzione del riesame.

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

Qualora i requisiti dei servizi erogati vengano aggiornati, il *Servizio Calcolo e Reti* modifica le informazioni documentate correlate con l'aggiornamento, e provvede ad informare gli utenti interessati e tutte le persone principalmente interessate dalle modifiche.

8.3 Progettazione e sviluppo

In ordine all'applicabilità del presente requisito della norma UNI EN ISO 9001:2015 si precisa che detto requisito per le attività di *Gestione di reti cablate e wireless, servizi VPN, servizi generali (posta elettronica, mailing list, server Windows, pagine web utenti) e servizi di calcolo e storage dati (sia fisici che virtuali) attraverso il proprio data center e le proprie strutture di governo* viene ritenuto non applicabile in relazione al fatto che il *Servizio Calcolo e Reti* eroga servizi le cui modalità sono vincolate da specifiche definite a monte del suo ambito di autonomia.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

8.4.1 Generalità

La gestione delle forniture di beni e servizi compete alla Direzione dell'INFN Sezione di Catania per il tramite del Servizio Amministrazione, definendo gli aspetti economici, amministrativi e legali per espletare le procedure di acquisto, e successivamente, la gestione delle forniture nell'ambito dei contratti stipulati.

Il Servizio Amministrazione dell'INFN così come il *Servizio Calcolo e Reti*, per quanto di propria competenza, assicurano che i processi, i prodotti e i servizi approvvigionati esternamente siano conformi ai requisiti specificati.

Nell'ambito del SGI sono applicati specifici requisiti per i fornitori di prodotti e servizi che entrano a far parte in modo diretto o indiretto nei servizi erogati, quali:

- apparecchiature informatiche e loro parti componenti;
- materiali per il funzionamento dei sistemi di comunicazione e di archiviazione delle informazioni (supporti di memorizzazione, cavi e connettori, router, switch, ecc.);
- sistemi operativi e software applicativi da installare nelle apparecchiature informatiche per la gestione dei servizi erogati, forniti dall'Amministrazione Centrale dell'INFN per tutte le Sezioni;
- servizi di manutenzione e controllo degli ambienti di lavoro e delle infrastrutture di supporto ai servizi, quali:
 - pulizia degli ambienti di lavoro, fornita in convenzione dall'organizzazione proprietaria dell'edificio in cui è ubicato il *Servizio Calcolo e Reti*;
 - manutenzione e controllo degli impianti elettrici, forniti in convenzione dall'organizzazione proprietaria dell'edificio in cui è ubicato il *Servizio Calcolo e Reti*;
 - manutenzione e controllo degli impianti di condizionamento dell'aria, forniti dall'INFN sezione di Catania per tutti i servizi che la compongono;
 - manutenzione e controlli sugli impianti antincendio, forniti dall'INFN sezione di Catania per tutti i servizi che la compongono;
- servizi di manutenzione degli apparati di rete, forniti dall'Amministrazione Centrale dell'INFN per tutte le Sezioni;

Il *Servizio Calcolo e Reti* di norma non assegna propri processi o parte di essi a fornitori esterni.

Vengono stabiliti ed applicati opportuni criteri per la valutazione, la selezione, il monitoraggio delle prestazioni dei Fornitori. Ciò in considerazione della loro capacità di fornire prodotti e servizi conformi alle specifiche.

Le modalità di gestione delle attività di approvvigionamento di prodotti e servizi sono definite all'interno della procedura **Gestione dell'approvvigionamento, qualificazione e monitoraggio dei fornitori - PG06**, le evidenze della attività svolte sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

Il *Servizio Calcolo e Reti* assicurare che i prodotti e servizi forniti dall'esterno non influenzano negativamente la propria capacità di rilasciare con regolarità, ai propri clienti, servizi conformi ai requisiti specificati.

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, il *Servizio Calcolo e Reti* considera:

- sia i controlli che interni da applicare al fornitore, sia quelli da applicare agli output risultanti;
- l'impatto potenziale dei prodotti e servizi forniti dall'esterno sulla capacità dell'organizzazione di soddisfare con regolarità i requisiti dell'utente e quelli cogenti applicabili, nonché l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore;
- le verifiche o le altre attività necessarie ad assicurare che i prodotti e servizi forniti dall'esterno soddisfino i requisiti specificati.

8.4.3 Informazione ai fornitori esterni

Il *Servizio Calcolo e Reti* definisce in maniera adeguata i requisiti delle forniture di prodotti e servizi, specificandoli successivamente al fornitore. Vengono comunicati ai fornitori, quando applicabili, i requisiti relativi a:

- i prodotti e servizi da fornire;
- i criteri per l'approvazione:

- di prodotti e servizi;
- di metodi, processi e apparecchiature;
- del rilascio di prodotti e servizi;
- la competenza, comprese le eventuali qualifiche delle persone che devono eseguire i servizi;
- le interazioni necessarie fra il fornitore e l'organizzazione;
- le attività di controllo e il monitoraggio da applicare alle prestazioni del fornitore da parte dell'organizzazione;
- le attività di verifica o di validazione che l'organizzazione intende effettuare presso le sedi del fornitore.

Il *Servizio Calcolo e Reti* comunica ai fornitori che hanno una particolare influenza sulla sicurezza delle informazioni, i requisiti di sicurezza delle informazioni e i principi della politica per la qualità e di sicurezza delle informazioni che devono essere rispettati durante le forniture di prodotti e servizi definite.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

Il *Servizio Calcolo e Reti* pianifica ed eroga i servizi in condizioni controllate, incluse eventuali attività di "assistenza post vendita" se previste. Tali condizioni includono, se applicabile:

- a) la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche dei servizi;
- b) la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi;
- c) le attività di monitoraggio e misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di criteri di accettazione definiti;
- d) i luoghi e gli ambienti di lavoro;
- e) la disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- f) la competenza e, se richiesta, la qualifica delle persone;
- g) La validazione, e la periodica ri-validazione dei processi di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione;
- h) il rilascio del servizio e l'eventuale attività di "assistenza post vendita".

Le modalità di gestione delle suddette attività sono definite all'interno della procedura di controllo del processo **Erogazione dei servizi – PCP01**, le evidenze della gestione delle attività sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Il *Servizio Calcolo e Reti*, qualora ciò sia necessario per assicurare la conformità ai requisiti dell'utente e il rispetto dei regolamenti e delle normative cogenti sui servizi erogati, identifica adeguatamente gli output dei processi.

Viene identificato lo stato d'avanzamento in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione stabiliti.

Viene tenuta sotto controllo l'identificazione univoca dei servizi erogati correlata agli utenti che ne hanno fatto la richiesta ed alle informazioni gestite conformemente ai regolamenti ed alle normative cogenti.

Sono conservate le relative informazioni documentate.

Le modalità di gestione delle suddette attività sono definite all'interno della procedura di controllo del processo **Erogazione dei servizi – PCP01**, le evidenze delle attività svolte sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

8.5.3 Proprietà che appartengono agli utenti o ai fornitori esterni

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha cura delle proprietà degli utenti e/o dei fornitori quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da esso utilizzate.

In particolare il *Servizio Calcolo e Reti* garantisce la corretta gestione delle informazioni trattate dagli utenti che usufruiscono dei servizi erogati; l'organizzazione si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà dell'utente e/o dei fornitori oggetto dell'erogazione dei servizi.

Qualora le proprietà degli utenti o dei fornitori siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste sono gestite con le modalità definite nella procedura **Gestione delle non conformità e dei reclami, azioni correttive e azioni di miglioramento - PG01** e comunicate all'utente e/o al Fornitore.

8.5.4 Preservazione

Il *Servizio Calcolo e Reti* assicura la conservazione degli output dei processi durante l'erogazione dei servizi nella misura in cui ciò è necessario per mantenere la conformità ai requisiti.

In particolare sono controllate le operazioni di back-up e conservazione dei dati e delle informazioni gestite in tutte le fasi dei processi di erogazione dei servizi al fine di garantirne la loro riservatezza, integrità, disponibilità e autenticità.

Le modalità di gestione delle suddette attività sono definite all'interno della procedura di controllo del processo **Erogazione dei servizi – PCP01**, le evidenze delle attività svolte sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

8.5.5 Attività post consegna

Quando applicabile, il *Servizio Calcolo e Reti* rispetta i requisiti delle attività di "assistenza post vendita".

Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di "assistenza post vendita" sono stati considerati:

- i rischi associati ai servizi;
- la natura, l'uso ed il tempo di vita dei servizi erogati;
- le informazioni di ritorno dagli utenti;
- i requisiti di legge e regolamentari cogenti.

L'attività di "assistenza post vendita" riguarda essenzialmente il controllo del diritto di mantenimento del requisito di accesso al servizio richiesto dall'utente.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Le modifiche non pianificate dei servizi erogati agli utenti sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che i servizi erogati siano conformi ai requisiti specificati.

Viene mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione.

Il rilascio del servizio all'utente è sempre preceduto dalle attività pianificate per la verifica, con esito positivo, di conformità ai requisiti specificati, o comunque a fronte di approvazione da parte dei responsabili del processo o, quando previsto, dall'utente.

Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare i servizi.

8.7 Controllo degli output non conformi

Il *Servizio Calcolo e Reti* identifica e tiene sotto controllo gli output dei processi, e dei servizi non conformi ai requisiti. Ciò al fine di evitare indesiderati utilizzi e/o consegne agli utenti.

Sono intraprese opportune azioni correttive, in base alla natura della non conformità dei processi e dei servizi erogati.

Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo il rilascio o dopo l'erogazione dei servizi.

Le non conformità possono essere trattate a mezzo di:

- correzione;
- sospensione della fornitura del servizio;
- informazioni all'utente;
- ottenimento di autorizzazione per:
 - usare il servizio "tal quale";
 - procedere a nuovo rilascio o nuova fornitura;
 - ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione del servizio.

Nel caso della correzione, il servizio corretto è sottoposto a nuova verifica di conformità.

Le modalità di gestione delle non conformità relative ai prodotti e ai servizi sono dettagliate nella procedura **Gestione delle non conformità e dei reclami, azioni correttive e azioni di miglioramento - PG01**, le evidenze della gestione sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

Il *Servizio Calcolo e Reti* ha definito:

- cosa serve monitorare e misurare;
- i metodi per il monitoraggio, la misura, le analisi e le valutazioni, al fine di assicurare risultati attendibili;
- quando devono essere effettuate le attività di monitoraggio e di misura;
- quando i risultati del monitoraggio e della misura devono essere analizzati e misurati;

I monitoraggi e le misure vengono condotte a fronte di requisiti specificati, e sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati.

Sono valutate le prestazioni in materia di qualità e sicurezza delle informazioni e l'efficacia del SGI.

9.1.2 Soddisfazione dell'utente

Il *Servizio Calcolo e Reti* tiene sotto controllo la percezione dell'utente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse.

Sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni degli utenti in merito all'organizzazione ed ai servizi erogati.

Le informazioni derivano:

- da questionari sottoposti agli utenti;
- dai dati relativi alla qualità ed all'efficienza dei servizi erogati;
- dagli apprezzamenti espressi dagli utenti;
- dalle lamentele e dai reclami degli utenti;

9.1.3 Analisi e valutazione

I dati derivanti dai monitoraggi e dalle misure sono analizzati e valutati.

I risultati delle analisi e delle valutazioni sono utilizzati per:

- dimostrare la conformità dei servizi erogato ai requisiti;
- acquisire consapevolezza della soddisfazione dell'utente ed incrementarla;
- dimostrare l'efficacia del SGI;
- dimostrare che quanto pianificato è stato effettivamente realizzato;
- acquisire consapevolezza delle prestazioni dei processi;
- acquisire consapevolezza delle prestazioni dei fornitori;
- individuare necessità di miglioramenti.

I risultati delle analisi e delle valutazioni costituiscono elementi in ingresso al riesame della direzione.

9.2 Audit interno

Il *Servizio Calcolo e Reti*, ad intervalli pianificati, esegue audit interni, al fine di acquisire informazioni che determinino quanto il proprio SGI:

- sia conforme alle specifiche definite;
- sia conforme agli standard di riferimento;
- sia effettivamente implementato e mantenuto attivo;

Viene stabilito un programma che specifica la frequenza, i metodi di conduzione, le responsabilità associate, le modalità di report degli audit interni; nel predisporre il programma vengono considerati gli obiettivi del SGI, l'importanza dei processi sottoposti all'audit, le informazioni di ritorno dall'utente, i cambiamenti che possono avere impatto sull'organizzazione, i risultati degli audit precedenti.

Per ciascun audit interno è definito il campo di applicazione, ed i criteri per la conduzione.

Per l'effettuazione degli audit interni vengono selezionati gli auditor, per assicurare imparzialità ed obiettività.

Gli auditor selezionati esprimono, quanto meno, i seguenti requisiti:

se interni all'organizzazione:

- competenza sui processi da sottoporre all'audit;
- imparzialità rispetto le aree da sottoporre all'audit;

se esterni all'organizzazione:

- esperienza documentata sulle tecniche di conduzione degli audit interni.

I risultati dell'attività di audit sono portati a conoscenza della Direzione.

Sono attuate, quando i risultati dell'attività di audit lo rendono necessario, opportune azioni correttive, senza indebito ritardo.

Le modalità di gestione degli audit interni sono dettagliate nella procedura **Audi interni - PG04**, le evidenze della effettuazione degli audit sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

9.3 Riesame di direzione

9.3.1 Generalità

La Direzione della Sezione di Catania- Centro di Calcolo effettua ad intervalli pianificati, il riesame del proprio SGI per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché l'allineamento agli indirizzi strategici definiti.

Le modalità di pianificazione, conduzione e registrazione del riesame sono dettagliate nella procedura **Riesame della direzione - PG04**, le evidenze sono contenute su apposite informazioni documentate adeguatamente conservate.

9.3.2 Input al riesame di direzione

I Riesami sono pianificati e condotti considerando:

- lo stato delle azioni impostate nel riesame precedente;
- i cambiamenti interni ed esterni che siano rilevanti, in relazione al SGI, incluse le decisioni strategiche;
- le informazioni in merito alle prestazioni del SGI, inclusi i trend e gli indicatori correlati con:
 - le non conformità e le azioni correttive;
 - i risultati dei monitoraggi e delle misurazioni;
 - i risultati degli audit;
 - la soddisfazione dell'utente;
 - i fornitori, e altri rilevanti portatori di interesse;
- l'adeguatezza delle risorse dedicate al mantenimento del SGI;
- le prestazioni dei processi e dei servizi;
- l'efficacia delle azioni intraprese per evidenziare e trattare le minacce e le opportunità;
- nuove opportunità di miglioramento.

9.3.3 Output del riesame di direzione

Gli output del riesame di direzione comprendono le decisioni e le azioni relative a:

- opportunità di miglioramento;
- ogni esigenza di modifica al SGI;
- risorse necessarie.

10. MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

Il *Servizio Calcolo e Reti* individua e seleziona opportunità di miglioramento; implementa le necessarie azioni per soddisfare i requisiti dell'utente, ed incrementarne la soddisfazione.

Ciò include, quando appropriato:

- il miglioramento dei processi per prevenire le non conformità;
- il miglioramento dei servizi per incontrare le esigenze dell'utente, espresse o attese;
- il miglioramento dei risultati del SGI.

10.2 Non conformità e azioni correttive

Quando si manifestano non conformità (incluse quelle che originano da reclami) il *Servizio Calcolo e Reti* reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze.

Viene valutata la necessità di intraprendere azioni per eliminare le cause, al fine di evitare che le non conformità si ripetano.

La valutazione della necessità di intraprendere una azione correttiva considera:

- l'analisi della non conformità;
- lo studio delle cause;
- l'esistenza di non conformità simili, o di non conformità potenziali simili;
- l'importanza della non conformità, in termini di influsso sull'utente.

Sono attuate le azioni correttive necessarie; la portata dell'azione correttiva è appropriata all'effetto della non conformità. Viene effettuata sempre la verifica dell'efficacia delle azioni correttive intraprese e ogni azione correttiva viene riesaminata.

Sono poste in essere modifiche del SGI, quando necessario.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza della natura delle non conformità e delle conseguenti azioni intraprese.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dell'efficacia delle azioni correttive.

Le modalità di gestione delle non conformità e dei reclami, nonché e dell'attuazione di azioni correttive sono dettagliate nella procedura [Gestione delle non conformità e dei reclami, azioni correttive e azioni di miglioramento - PG01](#).

10.3 Miglioramento continuo

Il *Servizio Calcolo e Reti* intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del proprio SGI, a tale scopo considera i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del riesame della direzione, per identificare aree di miglioramento delle prestazioni e opportunità di miglioramento continuo.

Quando applicabile, sono utilizzati strumenti, tecniche e metodologie, per investigare le cause delle non conformità, e sostenere il miglioramento continuo (SWOT Analysis, FMEA, diagrammi di Kano, diagrammi a lisca di pesce, analisi di Pareto, ecc.).