

 <p>A.S.L. TO4 Azienda Sanitaria Locale</p> <p>ASL TO 4 - Regione Piemonte</p>	<p>REGOLAMENTO AZIENDALE</p> <p>POSTA ELETTRONICA</p>	<p>S.C. Sistemi Informativi e</p> <p>Ufficio Flussi</p>	
		<p>Rev. 02</p> <p>Data 09.08.2024</p>	<p>Pagina</p> <p>1 di 8</p>

APPROVATO CON DELIBERA 667 DEL 12/09/2024



REGOLAMENTO POSTA ELETTRONICA

S.C. SISTEMI INFORMATIVI E UFFICIO FLUSSI

 ASL TO 4 - Regione Piemonte	REGOLAMENTO AZIENDALE POSTA ELETTRONICA	S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi	
		Rev. 02 Data 09.08.2024	Pagina 2 di 8

ELENCO DELLE REVISIONI

Paragrafo	Descrizione Modifica	Rev. N.	Data Rev.
	Stesura	1	27/02/2024
4	Assegnazione e gestione account e-mail aziendale	2	09/08/2024
6	Utilizzo account e-mail aziendale		

Sommaro

Premessa.....	3
Campo di Applicazione.....	3
Finalità	3
Servizio di Posta Elettronica.....	4
Gestione credenziali di autenticazione e-mail	4
Assegnazione e gestione account e-mail aziendale	4
E-mail generiche aziendali	5
Utilizzo account e-mail aziendale.....	6
Antispam aziendale	7

 ASL TO 4 - Regione Piemonte	REGOLAMENTO AZIENDALE POSTA ELETTRONICA	S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi	
		Rev. 02 Data 09.08.2024	Pagina 3 di 8

Premessa

La progressiva diffusione delle nuove tecnologie ICT ed in particolare l'utilizzo della posta elettronica ed il libero accesso alla rete Internet, espone l'Azienda Sanitaria Locale Torino 4 e gli utenti (dipendenti e collaboratori della stessa) a rischi di natura tecnica, patrimoniale e reputazionale, oltre alle responsabilità legali conseguenti alla violazione di specifiche disposizioni di legge (diritto d'autore, privacy, ecc.), creando evidenti problemi alla sicurezza ed all'immagine dell'Azienda stessa.

Premesso quindi che l'utilizzo delle risorse informatiche e telematiche deve sempre ispirarsi al principio della diligenza e correttezza, comportamenti che normalmente si adottano nell'ambito dei rapporti di lavoro, l'ASL Torino 4 ha predisposto il presente Regolamento Informatico Aziendale per il corretto utilizzo delle e-mail, allo scopo di evitare che comportamenti inconsapevoli possano innescare problemi o minacce alla sicurezza nel trattamento dei dati. Considerato inoltre che l'Azienda, nell'ottica di uno svolgimento proficuo e più agevole della propria attività, mette a disposizione dei propri dipendenti e collaboratori apparecchiature informatiche e mezzi di comunicazione, sono stati inseriti nel regolamento alcuni articoli relativi alle modalità ed alle regole che ciascun utente deve osservare nell'utilizzo delle apparecchiature informatiche.

Campo di Applicazione

Il presente regolamento si applica a tutti i dipendenti - senza distinzione di ruolo e/o livello - nonché a tutti i collaboratori dell'Azienda, a prescindere dal rapporto contrattuale con la stessa intrattenuto (consulenti, lavoratori somministrati, collaboratori a progetto, in stage, volontari, tirocinanti, ditte esterne autorizzate, ecc.).

Finalità

Le apparecchiature informatiche, gli applicativi ed in generale tutte le risorse informatiche che l'ASL Torino 4 mette a disposizione dei suoi utenti, ivi compresi i servizi di internet e posta elettronica, devono essere utilizzati esclusivamente per fini lavorativi e non personali e nel pieno rispetto della normativa vigente, nonché del presente Regolamento Aziendale. Ciò al fine di evitare possibili danni erariali, finanziari e di immagine all'Ente stesso, oltre che garantire il rispetto dei principi generali in materia di trattamento dei dati personali sanciti dal Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR.

Tutto il personale interessato dalle disposizioni del presente Regolamento è tenuto a contattare la S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi prima di intraprendere qualsiasi attività tecnica non esplicitamente compresa nel presente regolamento, al fine di garantire che tali attività non siano in contrasto con gli standard di sicurezza informatica stabiliti dall'Ente.

 ASL TO 4 - Regione Piemonte	REGOLAMENTO AZIENDALE POSTA ELETTRONICA	S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi	
		Rev. 02 Data 09.08.2024	Pagina 4 di 8

Servizio di Posta Elettronica

Il servizio di posta elettronica è assegnato dalla S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi, come supporto per il raggiungimento dei fini lavorativi e istituzionali dell’Azienda.

L’utilizzo della posta elettronica è riconosciuto a tutti i dipendenti dell’ASL Torino 4, nonché, previa richiesta del Responsabile dell’unità operativa in cui operano, ai collaboratori (lavoratori somministrati, collaboratori a progetto, consulenti, borsisti, tirocinanti, ecc.). mediante le modalità di richiesta/assegnazione di seguito riportate.

Gestione credenziali di autenticazione e-mail

Per la gestione delle credenziali l’Azienda è dotata di una piattaforma, denominata CredNET, disponibile nella rete aziendale, nella quale viene centralizzata la richiesta ed il rilascio degli account per i diversi applicativi.

Le richieste devono essere inserite dal Responsabile o suo delegato e, la piattaforma stessa, inoltra in automatico le richieste ai rispettivi Amministratori di sistema che gestiscono gli applicativi.

L'utilizzo delle e-mail è protetto tramite l'autenticazione a più fattori, che è un metodo di autenticazione che si basa sull'utilizzo congiunto di più metodi di autenticazione indipendenti. Questo è legato al concetto di out of band authentication: l'uso di più canali per autenticarsi verso un asset in modo da garantire la sicurezza all'accesso da dispositivi collegati all'esterno della rete aziendale. Per fare un esempio di autenticazione a due fattori basti pensare al metodo di accesso al conto corrente: vengono sfruttati un ID utente, una password e una one-time password (OTP), cioè un codice usabile una volta sola generatosi attraverso un token. Un'autenticazione a due fattori viene detta "autenticazione forte" (strong authentication) mentre l'uso di un solo fattore, come una password, viene considerato un'autenticazione debole.

Assegnazione e gestione account e-mail aziendale

L’assegnazione dell’account di e-mail personale istituzionale viene fatta dal personale della S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi, a seguito di un automatismo sulla piattaforma di richieste/rilascio credenziali CredNET per tutti i dipendenti, mentre per i casi di personale con contratti di appalto, consulenti, tirocinanti, borsisti, stagisti, ecc., le richieste devono essere effettuate dal Responsabile.

Successivamente sarà compito del dipendente al primo accesso all’email completare la registrazione per ricevere il token di autorizzazione sul proprio cellulare (privato o aziendale se rilasciato al

 ASL TO 4 - Regione Piemonte	REGOLAMENTO AZIENDALE POSTA ELETTRONICA	S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi	
		Rev. 02 Data 09.08.2024	Pagina 5 di 8

dipendente secondo le policy aziendali) oppure registrando il numero di telefono fisso aziendale (in questo caso si riceverà una telefonata per confermare l'effettiva identità dell'utente).

La verifica delle credenziali e-mail, password e la verifica del token su dispositivo registrato (il token cambia ad ogni accesso) "autorizza" l'utente ad accedere all'uso del servizio di posta aziendale da un dispositivo collegato all'esterno della rete aziendale, mentre all'interno della rete aziendale è richiesto solamente l'inserimento di e-mail e password.

Le credenziali vengono revocate alla chiusura del rapporto tra Utente ed ASL.

Tutte le attività informatiche effettuate a seguito di autenticazione sono ricondotte alla persona fisica a cui sono state rilasciate le credenziali.

La password deve essere composta da almeno dodici caratteri e formata da lettere (maiuscole o minuscole), caratteri speciali e/o numeri (almeno 1 carattere maiuscolo, 1 carattere minuscolo e 1 carattere di punteggiatura), non deve contenere riferimenti agevolmente riconducibili all'incaricato (nome e-mail).

Le caselle di posta sono di proprietà dell'Azienda e vengono assegnate all'utente come strumento di lavoro individuale. In caso di cessazione del rapporto lavorativo, l'e-mail affidata all'incaricato verrà disattivata immediatamente. Le e-mail inviate ad un indirizzo di posta cessato generano un messaggio automatico di notifica al mittente di mancata consegna del messaggio.

E-mail generiche aziendali

Al fine di garantire la continuità all'accesso dei messaggi da parte dei soggetti adibiti ad attività lavorative sono presenti caselle di posta generiche (es. sistemiinformativi@aslto4.piemonte.it).

L'utilizzo di tali e-mail è consentito esclusivamente con delega da parte del Responsabile richiesta sul sistema CredNET.

L'utente accede alle informazioni della casella di "generica" dalla propria casella nominativa, e dalla stessa potrà operare leggendo e/o rispondendo per "Invia per conto di...".

I vantaggi della gestione delle e-mail generiche in delega sono:

- piena tracciabilità di chi ha operato dalla casella generica,
- ottimizzazione della condivisione delle informazioni,
- implementazione della sicurezza aziendale,
- semplicità d'uso.

In alcuni rari casi (es. per motivi di privacy dell'utente) è altresì possibile mantenere attive caselle generiche senza la funzione di delega. La richiesta di tali eccezioni deve essere fatta dal Responsabile e correlata da debita motivazione che ne legittimi la richiesta stessa.

 ASL TO 4 - Regione Piemonte	REGOLAMENTO AZIENDALE POSTA ELETTRONICA	S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi	
		Rev. 02 Data 09.08.2024	Pagina 6 di 8

Utilizzo account e-mail aziendale

Le persone assegnatarie delle caselle di posta elettronica sono responsabili del corretto utilizzo delle stesse.

Le comunicazioni via posta elettronica devono avere un contenuto espresso in maniera professionale e corretta, nel rispetto della normativa vigente. Le comunicazioni in uscita devono essere ‘firmate’ inserendo sempre il proprio nome e cognome, servizio di appartenenza, nome dell’Azienda, recapito telefonico, indirizzo e-mail ed eventuale numero di fax.

I messaggi di posta elettronica devono contenere un avvertimento ai destinatari del seguente tenore letterale:

“Le informazioni contenute in questa comunicazione sono riservate e destinate esclusivamente alla/e persona/e o all’Ente sopra indicati.

E’ vietato ai soggetti diversi dai destinatari qualsiasi uso, copia, diffusione di quanto in esso contenuto ai sensi del nuovo Regolamento Europeo 679/2016 (GPDR).”

Se questa comunicazione Vi è pervenuta per errore, Vi preghiamo di rispondere a questa mail e successivamente cancellarla dal Vostro sistema”

Ogni assegnatario deve consultare la propria e-mail con frequenza giornaliera (almeno una volta ogni turno di lavoro) come riportato dal Piano di Comunicazione Aziendale pubblicato sia sul sito Internet che sulla Intranet aziendale; tale casella può, comunque, essere consultabile dal dipendente titolare della stessa tramite accesso pubblico al di fuori della rete aziendale mediante autenticazione a due fattori.

Nel caso di assenza dal lavoro prolungata e programmata, il dipendente deve attivare il sistema di risposta automatica “Out of Office/Fuori ufficio” ai messaggi di posta elettronica ricevuti indicando, nel messaggio di accompagnamento, ogni riferimento utile per contattare la struttura organizzativa competente.

È fatto divieto l’inoltro automatico di e-mail ad indirizzi diversi dal dominio “@aslto4.piemonte.it” (attivando per esempio un “inoltro” automatico delle e-mail entranti), neanche durante i periodi di assenza (es. ferie, malattia, infortunio ecc.).

Nel caso in cui si debba inviare un documento all’esterno dell’Azienda è preferibile utilizzare un formato protetto da scrittura (ad esempio il formato Acrobat *.pdf). Tale software specifico è fornito dalla S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi su tutte le postazioni di lavoro. Nel caso di invio di allegati “pesanti” utilizzare i formati compressi (*.zip, *.7z, *.rar).

Laddove sia invece necessario inviare documento contenente dati sensibili è obbligatoria la creazione di un file protetto da password (nel caso di più documenti creare una cartella compressa sempre protetta da password complessa) ed inviare l’e-mail con l’opzione CRITTOGRAFA (questa opzione permette la crittografia del messaggio durante la trasmissione da mail inviante a mail destinataria impedendo la lettura del messaggio durante la fase di trasporto). La password deve essere comunicata al destinatario con un altro strumento (per es. Sms, dettata al telefono, ecc).

Contestualmente all’invio è indispensabile contattare il personale della S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi al numero 72961 (0125 414.961) per abilitare l’invio del messaggio con allegato il file protetto da password.

 ASL TO 4 - Regione Piemonte	REGOLAMENTO AZIENDALE POSTA ELETTRONICA	S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi	
		Rev. 02 Data 09.08.2024	Pagina 7 di 8

Va evitata la diffusione incontrollata di sistemi per propagare messaggi a diffusione capillare e moltiplicata che inducono il destinatario a produrne molteplici copie da spedire, a propria volta a nuovi destinatari, in quanto limitano l'efficienza del sistema di posta.

Si invita l'utilizzo del destinatario "CCN" (invio in Copia Conoscenza Nascosta) tutte le volte in cui è necessario informare privatamente dei contenuti dell'e-mail un certo numero di destinatari (per es. comunicazioni a destinatari che risultano essere categorie protette o di dati sanitari), impedendo a tutti di vedere gli altri destinatari.

Tale impiego è da preferire nelle comunicazioni in cui lo stesso contenuto deve essere inviato a più destinatari senza che gli altri riceventi ne siano a conoscenza. Nella fattispecie il destinatario in Ccn al momento della risposta non invierà a tutti i destinatari ma solo al mittente.

L'iscrizione a "mailing list" esterne è concessa solo per motivi professionali. Prima di iscriversi occorre verificare in anticipo se il sito sia affidabile.

È invece vietato l'utilizzo dell'indirizzo mail aziendale per l'iscrizione a qualsiasi servizio on line (social network, gruppi di discussione, servizi telefonici, bancari, assicurativi di tipo personale etc.) che non sia strettamente correlato alla propria attività istituzionale.

La casella e-mail deve essere mantenuta in ordine, cancellando documenti inutili e soprattutto allegati ingombranti o salvandoli in una apposita cartella di servizio creata sul proprio PC o nelle partizioni NAS assegnate: il dipendente ha il dovere di verificare periodicamente (settimanalmente) lo spazio a disposizione nella casella di posta propria e/o della propria Struttura, evitando così di non ricevere messaggi per mancanza di spazio disponibile.

Per la trasmissione di file mediante posta elettronica è necessario prestare attenzione alla dimensione degli allegati che non devono mai superare i 20 MB.

Sulla base delle indicazioni sin qui riportate, gli utilizzatori di una e-mail pubblica di posta sul dominio aslto4.piemonte.it devono attenersi alle seguenti regole:

- non utilizzare l'indirizzo mail aziendale per comunicazioni personali;
- rispondere all'eventuale richiesta del mittente di conferma di lettura del messaggio;
- non inviare messaggi che possano danneggiare la reputazione e l'immagine dell'Azienda;
- non inviare comunicazioni che siano diffamatorie, oscene, pornografiche, offensive, tali da recare danno o che possano essere considerate da altri fonti di molestie o discriminazione religiosa, sessuale, razziale, politica o sindacale.

Antispam aziendale

L'Azienda persegue la riservatezza e l'integrità dei messaggi durante il loro transito e la loro permanenza nel sistema di posta onde evitare di essere inseriti tra gli indirizzi non attendibili (black-list).

Al fine di evitare posta indesiderata e/o dannosa la S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi si è dotata di un sistema per il controllo preventivo per ogni messaggio inviato/ricevuto da e verso indirizzi sia esterni che interni (Antispam). Nel caso di messaggi sospetti gli stessi vengono posti in "quarantena".

 <p>A.S.L. TO4 Azienda Sanitaria Locale</p> <p>ASL TO 4 - Regione Piemonte</p>	<p>REGOLAMENTO AZIENDALE</p> <p>POSTA ELETTRONICA</p>	<p>S.C. Sistemi Informativi e</p> <p>Ufficio Flussi</p>	
		<p>Rev. 02</p> <p>Data 09.08.2024</p>	<p>Pagina</p> <p>8 di 8</p>

Il sistema di antispam, per ogni messaggio inviato o ricevuto, verifica sia l’attendibilità del mittente che del contenuto (sia scritto che allegato) e, a seconda dell’esito delle analisi viene rilasciato normalmente, oppure classificato come spam o ancora vengono rimossi gli allegati:

- se il messaggio non presenta particolari anomalie viene consegnato immediatamente al destinatario,
- se il messaggio è riconosciuto dal sistema come spam, viene bloccato e messo in quarantena. Nelle ore successive alla casella di posta del destinatario arriva una notifica di riepilogo dei messaggi posti in quarantena. L’utente deve procedere alle opportune valutazioni sulla bontà del messaggio (mittente e contenuto) e, se ritenute superate, può chiedere il rilascio;
- nel caso invece di messaggio contenente allegati (file con estensione .exe .scr .pif .bat .cmd .vbs .js file criptati o comunque protetti da password o anche zippati) il messaggio arriva a destinazione, privo dell’allegato e con una notifica di rimozione dell’allegato stesso. Anche per questi casi gli utenti, dopo le opportune valutazioni, possono richiedere il rilascio scrivendo a hdemail@aslto4.piemonte.it.

Si invitano comunque tutti gli assegnatari di e-mail a verificare l’attendibilità dei mittenti (mittente conosciuto) e gli allegati eventualmente presenti (il sistema per tutti i mittenti che non hanno mai scritto all’e-mail propone l’informazione “Parte del contenuto di questo messaggio è stata bloccata perché il mittente non è presente nell’elenco Mittenti attendibili”).

Quanto sopra riportato, può comportare ripercussioni pesanti sull’Azienda, considerato che nel caso di inserimento in black list del dominio “@aslto4.piemonte.it” tutte le caselle e-mail aziendali sarebbero impossibilitate all’invio di e-mail verso l’esterno, e pertanto in caso di eventuali dubbi si invita a contattare la S.C. Sistemi Informativi e Ufficio Flussi al numero 72961 (0125 414.961)