



**POLITICA INTEGRATA  
DEI SISTEMI DI GESTIONE  
2018**

**VERIFICHE E APPROVAZIONI**

VERSIONE	REDAZIONE		CONTROLLO APPROVAZIONE		AUTORIZZAZIONE EMISSIONE	
	NOME	DATA	NOME	DATA	NOME	DATA
V02	P. Oggero S. Schena	26/11/2018	G. Bonello G. Borgiattino R. Cristofanini G. Golzio S. Lista F. Ricca	28/11/2018	P.Pacini	03/12/2018
V01	P. Oggero G. Bonello	21/6/2018	G. Bonello G. Borgiattino G. Dunand R. Cristofanini G. Golzio F. Ricca	22/6/2018	F.Ferranti	3/7/2018

**STATO DELLE VARIAZIONI**

VERSIONE	PARAGRAFO O PAGINA	DESCRIZIONE DELLA VARIAZIONE
V02	Par.1, 4.4, 4.5	Introduzione politiche sistemi di gestione ISO 20000-1 e ISO 22301
V01	Tutto il documento	Versione iniziale del documento

**INDICE**

1. SCOPO DEL DOCUMENTO .....	3
2. RIFERIMENTI PRINCIPALI .....	3
3. POLITICA INTEGRATA.....	4
4. DETTAGLIO OBIETTIVI ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 50001, ECM.....	6
4.1. Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015.....	6
4.2. Sistema di Gestione per la Sicurezza e la Salute OHSAS 18001:2007 .....	7
4.3. Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni ISO 27001:2013.....	8
4.4. Sistema di Gestione dei Servizi ISO 20000-1:2018 .....	10
4.5. Sistema di Gestione della Business Continuity ISO 22301:2012 .....	11
4.6. Sistema di Gestione dell'Energia ISO 50001:2011 .....	13
4.7. Accreditemento come provider ECM in ambito Formazione Esterna.....	14

## 1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il CSI Piemonte si è dotato dei sistemi di gestione di seguito elencati.

**ISO 9001.** Dal 1997 il Consorzio si è dotato di un **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** certificato secondo la ISO9001, che è stato quindi il primo sistema di gestione implementato in Consorzio e che rappresenta tuttora un elemento centrale dell'organizzazione e dei processi aziendali. Nel 2017 il CSI ha completato il percorso di transizione alla versione 2015 della norma ISO 9001.

**BS OHSAS 18001.** Per contribuire alla promozione e al mantenimento di un ambiente di lavoro sicuro, sereno e favorevole alle relazioni interpersonali e professionali, è stato intrapreso un percorso di accreditamento BS OHSAS 18001:2007, terminato positivamente con l'ottenimento della certificazione per la **Salute e Sicurezza dei Lavoratori** a febbraio 2016.

**ISO 27001.** CSI Piemonte nel corso del 2015 ha sviluppato, implementato e mantenuto un **Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI)** basato sui requisiti dello standard ISO/IEC 27001:2013 al fine di poter garantire la Riservatezza, Integrità e Disponibilità delle informazioni utilizzate e gestite per erogare il servizio di Facility Management ai propri Clienti presso i propri Centri di Elaborazione Dati. In particolare l'ambito del perimetro di applicazione del SGSI riguarda i servizi infrastrutturali di Data Center erogati dal sito primario di Torino e da quello secondario di Vercelli.

**ISO 50001.** A marzo 2017, il CSI-Piemonte ha ottenuto la certificazione ISO 50001:2011 a seguito di un percorso di adozione avviato nel 2016. La norma specifica i requisiti per creare, mantenere e migliorare un **Sistema di Gestione dell'Energia (SGE)**. L'obiettivo di tale sistema è di consentire che un'organizzazione persegua, con un approccio sistematico, il miglioramento continuo della propria prestazione energetica comprendendo in questa l'efficienza energetica nonché il consumo e l'uso dell'energia.

**ISO 20000-1 e ISO 22301** Nel corso del 2018, il CSI-Piemonte, per rispondere ai requisiti definiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) per le candidature a Polo Strategico Nazionale e Cloud Service Provider per la P.A., ha avviato la formalizzazione dei propri sistemi di **Gestione dei Servizi (SGS)** e di **Gestione della Business Continuity (SGBC)**, con l'obiettivo di intraprendere nel 2019 un percorso di certificazione secondo queste due norme.

**ECM.** Nel novembre del 2015 si è concluso il processo di accreditamento come Provider definitivo ECM (Educazione Continua in Medicina) per la formazione in ambito sanitario, ottemperando a quanto previsto dai Criteri Standard e di Qualità per l'accreditamento provider pubblici e privati.

Questo documento fornisce un quadro di insieme delle politiche adottate per l'attuazione dei Sistemi di gestione aziendale sopra elencati, promuovendo la loro integrazione e favorendo il raggiungimento degli obiettivi previsti<sup>1</sup>.

## 2. RIFERIMENTI PRINCIPALI

Codice Etico

Piano di Attività del CSI-Piemonte

UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità

UNI CEI EN ISO 50001:2011 Sistemi di gestione per l'Energia

D.G.R. N. 7-2208 Nuovo Sistema di Governo Regionale per la Formazione Continua in Sanità

ISO/IEC 27001:2013 Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni

OHSAS 18001:1999 Sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro

ISO/IEC 20000-1:2018 Sistema di Gestione dei Servizi

ISO/IEC 22301:2012 Sistema di Gestione della Business Continuity

---

<sup>1</sup> Per ciò che riguarda il Sistema di gestione 231 – Anticorruzione e Trasparenza, cfr. la documentazione specifica disponibile nella sezione *Amministrazione Trasparente* del sito istituzionale del Consorzio e nella sezione *Sistema dei Controlli* della intranet aziendale.

### 3. POLITICA INTEGRATA

Il CSI-Piemonte è un Consorzio di Enti pubblici ed è una delle principali realtà italiane di Information and Communication Technology (ICT). La sua **missione** è quella di realizzare servizi innovativi per le pubbliche amministrazioni, aiutandole a essere sempre più efficienti e moderne. Con questo obiettivo il CSI promuove anche le occasioni di collaborazione a livello regionale, nazionale e internazionale, la partecipazione a bandi di gara e progetti di ricerca e sviluppo, la condivisione e il riuso di best practice e di competenze.

Il **principio base** che guida l'azione del Consorzio è ottenere la massima soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate (ad esempio i cittadini) nel rispetto delle loro aspettative ed esigenze, fornendo prodotti e servizi di elevata qualità.

Per mantenere e migliorare questi livelli qualitativi il CSI continua ad affiancare gli Enti consorziati per rendere più efficienti i loro processi interni e di governo dell'amministrazione pubblica e permettere di offrire servizi innovativi a cittadini e imprese. Per raggiungere queste finalità è stata anche adottata una **Politica integrata dei sistemi di gestione**.

L'**integrazione dei sistemi** è un **obiettivo** che viene perseguito attraverso un **percorso** graduale definito e controllato.

Gestire in modo integrato i diversi sistemi permette infatti al CSI di realizzare alcuni **obiettivi strategici**:

- continuare a migliorare la relazione con il cliente. L'attenzione per i livelli di qualità dei *prodotti* e dei *servizi* si accompagna infatti alle politiche per la sicurezza degli *ambienti* e la valorizzazione del *personale*, per offrire alla Pubblica Amministrazione (PA) un interlocutore affidabile, moderno e in linea con i diversi obblighi normativi
- individuare e soddisfare *bisogni di servizi specifici* (formazione in ambito sanitario), potenziando la propria offerta verso il comparto Salute
- offrire ai clienti un livello di qualità particolarmente elevato nella *sicurezza*, *riservatezza* e *integrità dei dati gestiti*, garantendo continuità operativa e massima protezione delle informazioni. Questa applicazione della certificazione per la qualità al settore più specifico della sicurezza ICT, conferma il CSI come punto di riferimento per la PA piemontese nell'ICT
- garantire l'*efficienza energetica* del Consorzio e raggiungere in questo modo una maggiore *sostenibilità ambientale* ed un *risparmio* sui costi del building e del Data Center
- garantire la gestione dei servizi in conformità *alle best practice internazionali e alle normative*
- gestire i *rischi* in maniera *integrata*

L'integrazione dei sistemi si basa su una serie di **elementi** che vengono messi a **fattore comune** fra i diversi sistemi di gestione: *processi e procedure*, *posizioni organizzative*, *missioni delle direzioni*. Alla base dei sistemi di gestione vi è poi la **gestione dei rischi e delle opportunità**.

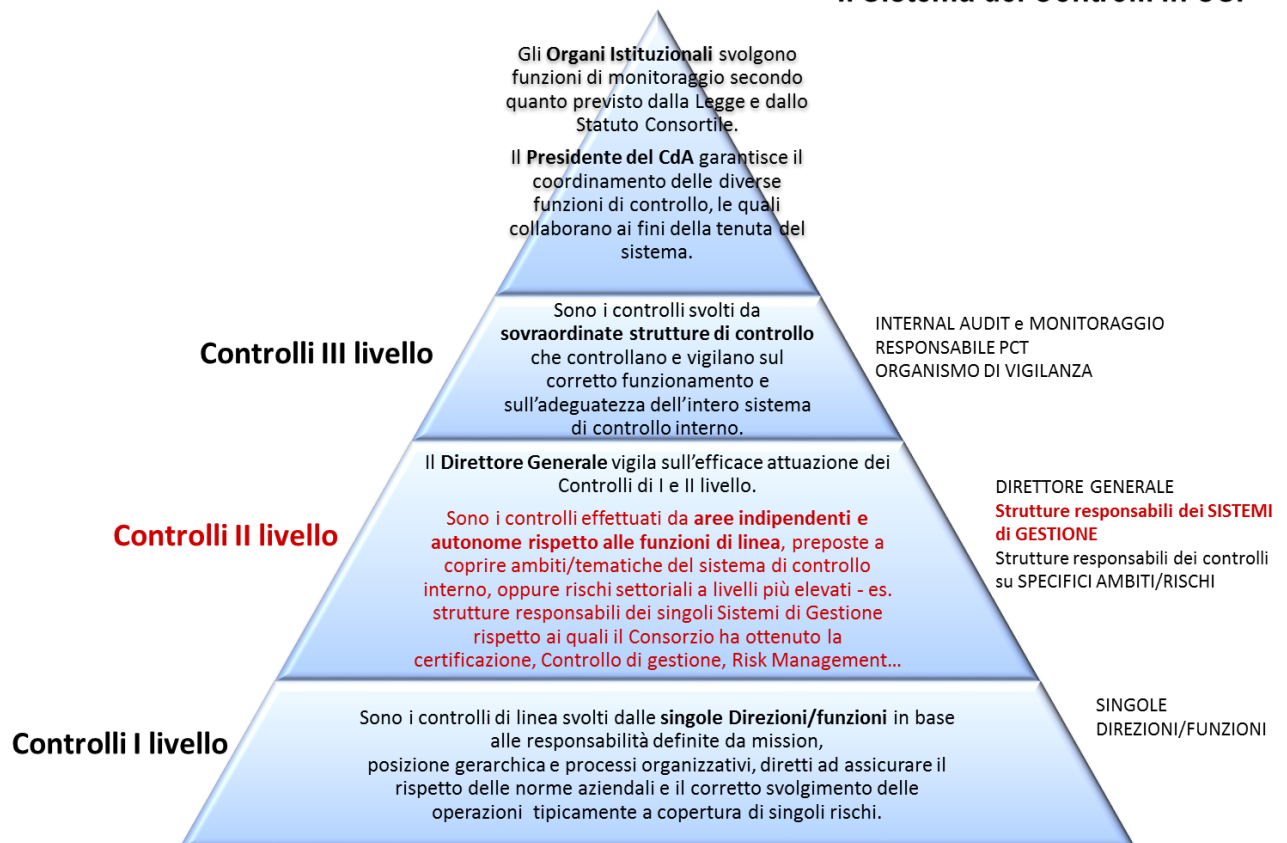
La gestione integrata dei sistemi consente di *evitare le duplicazioni* e di *rafforzare la compliance* dell'organizzazione nel suo complesso. I requisiti di alcuni sistemi di gestione possono essere coperti e potenziati dalla compliance rispetto ad un altro sistema di gestione, creando *sinergia ed efficienza*. L'integrazione consente inoltre di gestire gli obiettivi dei vari sistemi in modo *coerente* e nel rispetto delle linee strategiche dell'organizzazione.

Anche il **sistema dei controlli aziendale** è integrato, in quanto mette in relazione i soggetti responsabili dei controlli e delle azioni relative all'attuazione dei singoli Sistemi di Gestione.

Nella pagina che segue, è riportata **una rappresentazione di sintesi** che evidenzia il collegamento e la consequenzialità logica degli obiettivi principali dei diversi sistemi ed il collegamento con il sistema dei controlli aziendale.



## Il Sistema dei Controlli in CSI



## 4. DETTAGLIO OBIETTIVI ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 50001, ECM

### 4.1. Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015

Dal 1997 il Consorzio si è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) certificato secondo la ISO9001 e nel 2017 il Consorzio ha ottenuto la certificazione del proprio sistema qualità secondo la nuova versione della norma ISO 9001:2015.

In coerenza con questo obiettivo, è stata effettuata un'analisi del contesto del Consorzio e delle esigenze delle parti interessate. La presente politica per la qualità, nell'ambito della politica integrata dei sistemi di gestione ha lo scopo di definire le linee di azione strategiche per ottenere questo risultato, soddisfacendo tutti i requisiti applicabili. In particolare, si avrà cura di **rispondere ai requisiti delle parti interessate rilevanti** sia esterne che interne (clienti, cittadini/imprese, fornitori, dipendenti, Sindacati, Organismi di certificazione e di controllo, Assinter, ...) e **garantire il rispetto dei requisiti cogenti**. Inoltre, un'attenzione particolare sarà posta sul **miglioramento continuo** sia dal punto di vista dell'organizzazione interna che dell'evoluzione dei servizi offerti.

La politica della qualità, considerando il contesto esterno ed interno in cui agisce il CSI-Piemonte, ha i seguenti obiettivi:

- Contribuire alla *Trasformazione Digitale* prevista nell'Agenda Digitale Italiana, sulla base di quanto definito nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
- Garantire la *soddisfazione del cliente*
  - Il CSI-Piemonte deve assicurare la soddisfazione dei consorziati e più in generale dei clienti; in particolare per quanto riguarda i requisiti espressi negli accordi contrattuali (il rispetto degli indicatori contrattuali definiti e le *milestone* di progetto concordate con i clienti)
  - Le situazioni di criticità che dovessero emergere dovranno essere prontamente ed efficacemente gestite, con azioni correttive, riducendo al minimo le motivazioni per i reclami
- Garantire il soddisfacimento delle *esigenze espresse e inespresse dei cittadini e delle imprese* sui servizi messi a loro disposizione
- Garantire una *ricaduta positiva delle attività del Consorzio sulla comunità*
  - Promuovere l'innovazione dei propri servizi, favorendo l'adozione di soluzioni open source, per venire incontro alle legittime aspettative dei cittadini in una società sempre più digitalizzata
  - Assicurare un'attenzione particolare verso progetti e servizi rivolti ad accrescere il benessere sociale dei cittadini e l'efficienza delle PP.AA.
- *Valorizzare il Personale CSI e migliorare il benessere aziendale*
  - Terminata la fase sperimentale, consolidare l'istituto dello smart working in azienda
  - Gestire efficacemente e far evolvere il patrimonio costituito dalle competenze interne, avviando ove necessario gli opportuni interventi formativi
- Garantire *l'innovazione tecnologica* per aumentare *l'efficienza ed efficacia dei servizi offerti*
  - Proseguire le iniziative di innovazione tecnologica e metodologica, che comprendono: iniziative di evoluzione ad esempio nel settore dei big data, dell'internet of things, l'evoluzione verso architetture cloud, la diminuzione del peso del lock-in tecnologici (anche attraverso dell'uso delle API - Application Programming Interfaces)
- Promuovere una *corretta gestione dei rischi a livello aziendale*
  - Consolidare il progetto di risk management finalizzato all'integrazione dai sistemi di compliance e ispirato ai benchmark di mercato
- Promuovere una *maggiore integrazione dei Sistemi di Gestione*, anche a sostegno dell'ampliamento del perimetro dei sistemi di gestione aziendali certificati

La Direzione Generale del Consorzio mette a disposizione le risorse per la gestione del sistema, declina e assegna gli obiettivi alle Direzioni, ne monitora e ne garantisce l'attuazione. Nei Piani di Attività delle Direzioni si riportano gli obiettivi, le attività pianificate per conseguirli e le misure di raggiungimento.

## 4.2. Sistema di Gestione per la Sicurezza e la Salute OHSAS 18001:2007

L'Organizzazione coltiva i **valori di un lavoro sicuro** e promuove lo sviluppo di **una diffusa e generalizzata cultura della sicurezza per ciascuno dei propri lavoratori**, ponendosi come facilitatore di comportamenti volti alla preservazione dell'integrità psicofisica e alla collaborazione attiva nella difesa dei principi fondanti di questa politica e del benessere organizzativo. Per contribuire alla promozione e al mantenimento di un ambiente di lavoro sicuro, sereno e favorevole alle relazioni interpersonali e professionali, è stato adottato il sistema di gestione BS OHSAS 18001. Con l'aderenza al sistema BS OHSAS, l'Organizzazione intende perseguire il continuo miglioramento delle azioni messe in campo per **migliorare la sicurezza di strutture, impianti, macchine, attrezzature, luoghi di lavoro, benessere organizzativo, cultura della sicurezza e formazione**. Lo scopo di tale miglioramento è quello di valorizzare i processi lavorativi e le attività svolte, tutelando la salute e l'integrità psicofisica dei propri lavoratori, dei lavoratori di terze parti, dei visitatori e qualunque stakeholder che, anche indirettamente, possa entrare a contatto con la realtà aziendale presso una delle sue sedi operative o durante l'attività svolta presso le sedi dei clienti o presso luoghi pubblici.

Di seguito le principali linee di azione:

- Salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori, la salubrità e l'igiene dei locali, dando *piena attuazione alle disposizioni di legge in materia*, individuando ed eliminando (ove possibile) ovvero riducendo i rischi a cui i lavoratori interni ed esterni al CSI possono essere soggetti.
- Consentire un'ottimale coniugazione tra le esigenze proprie del business e l'imprescindibile tutela dell'integrità psicofisica dell'individuo, nella triplice accezione di *prevenzione e protezione dagli infortuni, dalle malattie professionali e dai disagi psicosociali* riconducibili ai fenomeni di stress da lavoro correlato, anche mediante l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato che definisca Politica, Procedure e Audit congiunti con gli altri sistemi di gestione in essere, con particolare riferimento agli standard ISO 9001 (qualità), ISO 50001 (energia), ISO 27001 (sicurezza delle informazioni), ECM (formazione continua nella sanità), ISO 22301 (business continuity) e ISO 20000-1 (ITIL). Ad essi, si associano i sistemi di gestione derivanti dall'applicazione in materia di anticorruzione, trasparenza e trattamento dei dati personali (GDPR).
- Rafforzare in Consorzio il *senso di responsabilità orientato alla sicurezza*, da coniugarsi con la valorizzazione del merito e lo spirito manageriale a livello di strutture organizzative, da evincersi nel comportamento quotidiano di singoli e gruppi di lavoro.
- Il *coinvolgimento attivo* del personale, dei fornitori, degli appaltatori e delle terze parti interessate in merito alle implicazioni di sicurezza relative alle proprie attività, quali elementi indispensabili per il miglioramento delle prestazioni dell'intero sistema.
- *Rispettare i nuovi standard normativi* in tutte le sedi del Consorzio, in particolare verificando l'attuazione delle misure di sicurezza antincendio, l'applicazione delle norme sanitarie e di igiene fin dalla progettazione degli ambienti e degli impianti di illuminazione e climatizzazione, l'adozione dei principi di ergonomia nell'ideazione dei posti di lavoro.
- *Migliorare la formazione ai preposti*, estendendola non soltanto ai referenti di attività ma a tutti i lavoratori che potrebbero trovarsi nelle condizioni di dover svolgere un ruolo di supervisione funzionale o gerarchico, focalizzando altresì gli aspetti inerenti gli audit comportamentali e alla sicurezza fondata sui comportamenti quotidiani.
- Promuovere la *cultura della sicurezza*, anche con l'utilizzo di *differenti strumenti* quali la cartellonistica, la progettazione di Safety Games (Sicuropoly, sviluppato dai docenti interni del Servizio prevenzione e Protezione), e mediante l'organizzazione e il patrocinio di eventi info-formativi su tematiche specifiche.
- Revisionare e aggiornare gli *indicatori di sicurezza* presenti nella documentazione attualmente in vigore e approfondire il tema del "*Mobility Management*", con iniziative volte all'incentivazione della mobilità sostenibile e sicura quali il "carpooling hub" e il "love to ride", nonché mediante attivazione di specifiche convenzioni con gli attori locali quali il Gruppo Torinese Trasporti (GTT) per poter usufruire e incentivare l'uso del servizio di pubblico trasporto.
- Perfezionare e sensibilizzare i lavoratori sul tema dello *Stress da lavoro correlato*, approfondendo la valutazione degli anni precedenti con lo scopo di ottenere un quadro che possa costituire il punto di partenza per un piano rivolto non soltanto alla tutela del disagio e dei fenomeni di stress, quanto più ad un generale progetto di

*miglioramento del Benessere Organizzativo*, che possa concretizzarsi anche mediante l'attuazione di *modalità di work-life balance* quali il Telelavoro (già avviato negli anni precedenti), lo Smart working, e l'attivazione di uno *sportello d'ascolto e supporto psicologico* che permetta al lavoratore e ai propri familiari di poter usufruire di personale altamente specializzato che possa dare un valido contributo ad affrontare problematiche lavorative e/o personali.

- Promuovere *momenti formativi*, che possano coniugare esigenze di addestramento specifiche della sicurezza ad attività sportiva e ludica, quali corsi di autodifesa e di benessere psicofisico della persona.
- Mantenere e migliorare l'attuale sistema di gestione, adottando le opportune *procedure correttive e preventive* volte a sanare i rilievi avanzati in sede di certificazione, secondo la logica del miglioramento continuo.
- *Perfezionare gli audit di sistema ed operativi* come strumento di controllo, monitoraggio e propulsione allo sviluppo e al miglioramento della sicurezza
- Favorire la *partecipazione attiva dei lavoratori e dei loro rappresentanti*, vedendo nel loro contributo, così come nelle riunioni di coordinamento e nel riesame della direzione, pilastri fondamentali per il miglioramento delle performance di sicurezza.

### 4.3. Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni ISO 27001:2013

La realizzazione dei servizi informatici aziendali prevede, da un lato, la predisposizione di architetture per la condivisione del patrimonio informativo, l'interoperabilità, la cooperazione tra applicazioni, l'automazione dei processi amministrativi e dall'altro, l'autonomia di ogni settore di intervento per il proprio ambito. In questo scenario la **sicurezza** risulta **strategica per garantire l'affidabilità dei processi, dei dati elaborati e dei servizi resi al cittadino**.

La finalità della sicurezza informatica è quella di garantire, riducendo i rischi, un **adeguato grado di protezione dei beni o delle informazioni gestite**, mediante l'attuazione di un sistema globale che tenga conto di tutti gli aspetti del problema e pervenga ad un livello di protezione, organizzativo ed informatico, che possa essere **monitorato nel tempo**.

Il CSI-Piemonte si impegna a rispondere alle esigenze di sicurezza delle informazioni rispondendo ai principi di:

**Confidenzialità:** le informazioni sono accessibili solamente ai soggetti a ciò autorizzati.

**Integrità:** le informazioni sono protette contro alterazioni e danneggiamenti e ne vengono tutelate l'accuratezza e la completezza dei dati.

**Disponibilità:** le informazioni vengono rese disponibili solo ed esclusivamente quando occorre, nell'ambito di un contesto pertinente e non eccedente e con livelli di servizio adeguati.

Il CSI-Piemonte ritiene quindi indispensabile accrescere la sicurezza prevedendo **investimenti adeguati** e fissando modalità e limiti di utilizzo delle tecnologie informatiche.

In relazione ai servizi informatici propri e a quelli predisposti a supporto della P.A., sia erogati con paradigma cloud sia in diversa modalità, gli obiettivi di sicurezza<sup>2</sup> del CSI-Piemonte sono individuati come segue:

1. *Attuare le prescrizioni* del D. Lgs. 196/2003 come s.m.i. ed in particolare dell'allegato B e perseguire le attività di adeguamento al Regolamento europeo 2016/679 (GDPR), in materia di protezione dei dati personali. Ciò al fine di garantire che i trattamenti di dati personali e sensibili avvengano nel rispetto dei diritti e delle libertà

<sup>2</sup> La policy di sicurezza informatica, che il CSI sottopone a certificazione, si applica alle informazioni trattate negli asset, ospiti dei CED di Torino e Vercelli, e quindi oggetto del servizio di Facility Management (sono tali le apparecchiature informatiche appartenenti ai Clienti oppure a CSI Piemonte per i servizi applicativi gestiti per sé o per terzi). Per maggiori dettagli, cfr. SGSI\_POL\_SECURITY\_v03.doc



fondamentali nonché della dignità dell'interessato all'integrità e alla riservatezza. Per garantire la protezione dei dati personali, sia negli aspetti organizzativi sia in quelli tecnologici il CSI-Piemonte ha stabilito l'applicazione di procedure e documenti aziendali prodotti in conformità alla normativa sulla Privacy. In aggiunta, per i servizi erogati su cloud, occorre attuare le indicazioni in materia di protezione delle informazioni personali in conformità con la norma ISO 27018.

2. *Applicare le indicazioni promosse da AGID* specie nella conformità con la norma ISO 27001:2013. Questo obiettivo risulta strategico per l'esplicitazione delle garanzie di sicurezza nelle proposte di servizio rivolte alla PA. In particolare facendo riferimento a quanto espresso nel piano triennale AGID l'impostazione della policy recepisce che (par. 8.3 pag 74):
  - ciascuna Pubblica amministrazione dovrà dotarsi di un Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI) e della relativa struttura organizzativa;
  - ciascuna Pubblica amministrazione dovrà, sulla base di una specifica analisi del rischio, individuare il profilo di sicurezza adeguato per la propria infrastruttura e, tenendo anche conto degli aggiornamenti sulle minacce provenienti dal CERT-PA, adottare le opportune misure di protezione.
3. *Salvaguardare prodotti e servizi propri del CSI-Piemonte o relativi ai Clienti di CSI-Piemonte.* I beni più preziosi in possesso del CSI-Piemonte sono i dati i custoditi e gestiti per conto della P.A. cliente ed in particolare quelli inerenti il privato cittadino o le imprese, le informazioni sul territorio, gli archivi del personale, le indicazioni proprietarie, ed in genere tutte le conoscenze relative all'attività svolta. A tutela di tali beni il CSI-Piemonte è impegnato nel garantire l'utilizzo di prodotti e l'erogazione di servizi previo riconoscimento ed autenticazione dell'utente. Il CSI-Piemonte, sempre nel rispetto della normativa, si impegna a garantire livelli di protezione commisurati all'effettivo valore dei dati, con riferimento all'intero ciclo di vita dei dati medesimi. Tutti gli strumenti di supporto al trattamento dati, affidati a CSI Piemonte, devono, anche se non di proprietà aziendale, essere preventivamente asseverati e devono mantenere un funzionamento controllato e conforme, senza eccezioni, ai requisiti di sicurezza di base, prevedendo, ove necessario, l'impiego di prodotti e soluzioni software di contrasto al trattamento ed alla diffusione illecita delle informazioni o del software aziendali.
4. *Garantire la continuità del business.* Il CSI-Piemonte si impegna, con l'adozione di quanto necessario, in ambito tecnologico ed organizzativo, a supporto della continuità di funzionamento dei servizi propri e/o in affido da parte della P.A.: per questi servizi, in particolare, si attua quanto definito con i Clienti.
5. *Garantire l'osservanza delle leggi che regolano la produzione, l'uso e la diffusione di prodotti informatici e alle indicazioni degli organismi nazionali (es AGID).* L'utilizzo dei prodotti software è regolamentato dai termini contenuti nel Contratto con l'utente o Licenza d'Uso, nonché dalle norme sul Diritto d'Autore. La Licenza d'Uso specifica i diritti e i limiti relativi all'utilizzo di HW e SW e alla diffusione del software. I criteri adottati a questo proposito da CSI-Piemonte sono riportati nel *Disciplinare per l'utilizzo degli strumenti aziendali* considerato parte integrante della disciplina contenuta nell'art. 146 comma 2° del C.C.N.L. delle Aziende del Terziario – Seconda parte – relativa agli "Obblighi del prestatore di lavoro".
6. *Contrastare la criminalità informatica* (virus, attacchi in rete, ...). Allo scopo di contrastare il crimine informatico e proteggersi da minacce interne ed esterne, intenzionali o accidentali il CSI-Piemonte adotta, come richiesto dalla legislazione vigente, opportune misure di sicurezza, quali l'attivazione di antivirus e di sistemi di anti-intrusione per le apparecchiature informatiche. In questo senso inoltre, CSI-Piemonte si impegna, ad identificare già nella progettazione, sia infrastrutturale sia di servizi informatici, i requisiti di sicurezza atti ad avversare in modo idoneo possibili attività illecite a danno dei dati e dei servizi erogati.
7. *Collaborare con l'Autorità Giudiziaria*, sia a fronte di specifiche richieste da questa formalizzate sia segnalando ad essa tempestivamente qualsiasi illecito rilevato nella gestione dei servizi per la Pubblica Amministrazione di cui il Consorzio è incaricato.

8. *Soddisfare i service level agreements* definiti con i Clienti, garantendoli anche con l'implementazione delle caratteristiche di sicurezza atte ad assicurare la disponibilità ed il buon funzionamento dell'infrastruttura IT.
9. *Formare il personale in materia di sicurezza delle informazioni.* Il personale di CSI-Piemonte è impegnato nella gestione della sicurezza come processo continuativo che tocca aspetti organizzativi, legali e tecnici. In CSI-Piemonte la sicurezza deve essere considerata una vera e propria cultura che esige, per essere diffusa, l'elaborazione e l'attuazione di specifici processi di formazione, sensibilizzazione e responsabilizzazione. CSI-Piemonte si impegna pertanto ad elevare la consapevolezza interna attraverso l'adozione e la divulgazione di criteri e procedure relative alla sicurezza che devono interessare tutte le risorse umane ad ogni livello di responsabilità e di attività.
10. *Perseguire l'innovazione.* Il CSI Piemonte si impegna a rafforzare la sicurezza delle informazioni anche attraverso il mantenimento di infrastrutture e pile tecnologiche aggiornate e l'utilizzo di strumenti di verifica delle potenziali vulnerabilità del software rilasciato.

#### 4.4. Sistema di Gestione dei Servizi ISO 20000-1:2018

La realizzazione e la gestione di servizi informatici costituisce uno dei principali compiti istituzionali del CSI Piemonte il quale struttura la propria organizzazione e definisce i propri piani di sviluppo e ricerca, con particolare riferimento all'erogazione di servizi connessi all'esercizio delle funzioni di competenza degli Enti consorziati.

Il Consorzio opera a supporto dell'innovazione tecnologica ed organizzativa degli Enti ed affianca questi ultimi anche nell'erogazione di servizi a disposizione di altri soggetti quali i cittadini e le imprese.

I servizi erogati dal CSI sono strettamente correlati all'organizzazione del Sistema Informativo regionale gestito dal CSI per conto dei Consorziati (Sir: insieme di risorse, componenti tecnologiche, attività e processi a disposizione dei Consorziati in forma di servizi).

CSI assume come proprio l'impegno degli Enti nel massimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi informativi disponibili a livello regionale attraverso la condivisione ed integrazione delle soluzioni adottate, pur salvaguardando la specificità e l'autonomia decisionale di ogni committente in merito alle scelte organizzative del proprio sistema informativo.

La **gestione delle infrastrutture fisiche e dei servizi ad esse connessi** si caratterizza come **elemento fondante** di un modello basato sulla costruzione di piattaforme condivise, sull'interoperabilità, sulla condivisione e valorizzazione dei dati.

I servizi infrastrutturali sono erogati dalla Direzione Gestione Datacenter e Rete su richiesta della Direzione Governo Infrastrutture, Strumenti e Ricerca che raccoglie le esigenze dei clienti e definisce i requisiti dei servizi.

Il sistema di gestione dei servizi è definito ed attuato per garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. *Garantire l'erogazione dei servizi nel rispetto* dei contratti, dei Service Level Agreement (SLA) concordati con i Clienti e degli obiettivi di monitoraggio interni
3. *Garantire l'osservanza dei regolamenti* applicabili ai servizi
4. *Garantire* che i servizi offerti siano *confrontabili* con il mercato dal punto di vista prestazionale, economico e di innovazione.
5. *Operare secondo criteri di efficienza*, garantendo che la soddisfazione dei requisiti dei clienti sia ottenuta con un buon rapporto fra i costi e benefici dei servizi erogati
6. *Gestire il personale* assegnato ai servizi *garantendone la formazione e la consapevolezza* del proprio ruolo nel SGS affinché ciascuno abbia le competenze, le capacità e le informazioni necessarie allo svolgimento delle attività assegnate
7. *Assicurare la qualità dei servizi* attraverso una *gestione accurata dei rischi*
8. *Ridurre le indisponibilità non programmate* dei servizi
9. *Assicurare la conformità* dei servizi alla norma ISO 20000-1 anche in ottemperanza alle *disposizioni AgID per i Poli Strategici Nazionali e i cloud service provider* per la pubblica amministrazione.

10. *Gestire gli incident* in modo da minimizzare l'impatto sui clienti
11. Garantire un'opportuna *gestione dei problem*, per prevenire i malfunzionamenti e migliorare le performance de servizi
12. Migliorare gli *indicatori di monitoraggio* dei servizi
13. Avviare la *migrazione dagli attuali ambienti cloud alla piattaforma Nivola*
14. Progettare e sviluppare *nuove funzionalità per la piattaforma Nivola*
15. *Monitorare l'attività dei fornitori* ed intervenire in caso di mancato rispetto degli accordi contrattuali
16. Perseguire il *miglioramento continuo* del SGS e dei servizi
17. *Gestire i change* minimizzando gli impatti sui servizi e garantendo l'aggiornamento degli asset
18. *Garantire la sicurezza ICT* nella gestione dei servizi

Per l'ottenimento di questi obiettivi il CSI provvede a:

- mettere a disposizione le risorse necessarie per la gestione del sistema
- definire indicatori di efficienza dei servizi e monitorarne costantemente l'andamento
- informare tutto il personale delle misure previste ed attuate, per garantire l'efficacia ed efficienza dei servizi gestiti
- attivare le opportune attività di aggiornamento formativo rivolte agli operatori le cui attività hanno un impatto diretto sul servizio
- garantire il rispetto di tutte le disposizioni normative cogenti e volontarie applicabili

#### 4.5. Sistema di Gestione della Business Continuity ISO 22301:2012

CSI Piemonte ha predisposto un **Piano Generale di gestione dell'emergenza** a partire da un processo di BIA<sup>3</sup> condotto sulle esigenze di continuità di funzionamento dei servizi informatici propri e dei Clienti. Esso prevede la gestione dell'emergenza atta a superare, anche con l'utilizzo **del CED secondario posto in Vercelli** con funzioni di Disaster Recovery, specifiche criticità di funzionamento, quali, ad esempio, quelle derivanti da incidenti gravi o eventi disastrosi

Il Piano ha la finalità di *coordinare ed armonizzare tra loro i Piani di Continuità Operativa di CSI Piemonte e dei Clienti di CSI* in modo che le azioni intraprese seguano logiche di priorità e di gravità predeterminate.

La manutenzione di questo Piano comprende, oltre all'aggiornamento determinato da nuove richieste ed indicazioni ricevute per parte PA, le procedure organizzative in perimetro, la valutazione di adeguatezza dei sistemi aziendali (applicazioni, infrastrutture tecnologiche, assetto organizzativo), la formazione del personale e la verifica, con l'espletamento di test periodici, del buon funzionamento del Piano medesimo.

In tale contesto si evidenzia *l'importanza del presidio degli aspetti non prettamente informatici*, quali, per esempio le risorse umane, gli impianti, il rapporto con i fornitori e gli aspetti comunicativi in caso di crisi o comunque di evento grave.

**I criteri adottati** nella predisposizione, gestione, funzionamento ed implementazione del Piano Generale di CSI Piemonte sono i seguenti:

- Individuazione ed adozione di contromisure atte a prevenire il verificarsi di eventi eccezionali (es protezioni antincendio);
- Rispetto dei vincoli normativi applicabili;
- Progettazione e realizzazione di soluzioni tecnico-organizzative idonee a soddisfare i vincoli normativi, contrattuali nonché il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla direzione;
- Individuazione dei fornitori critici per la continuità operativa, valutazione dell'adeguatezza dei loro piani di continuità ed inclusione dei requisiti di continuità nei contratti di fornitura;

<sup>3</sup> BIA Basic Impact Analysis: rappresenta l'analisi della gestione con cui una organizzazione valuta gli impatti quantitativi (finanziari) e qualitativi, gli effetti e le perdite che possano risultare qualora una attività dovesse subire un E/I/C di Continuità Operativa.

- Adozione di sequenze di ripristino coerenti con le priorità definite nella fase di BIA e Risk Management;
- Rispetto dei vincoli contrattuali nell'individuazione delle priorità dei processi/servizi critici;
- Coerenza delle soluzioni adottate con le linee guida per la PA espresse da AGID;
- Coinvolgimento dei responsabili a tutti i livelli al fine di acquisire completezza, dei requisiti del sistema di continuità operativa, collaborazione, nella realizzazione delle soluzioni di specifica competenza e nell'applicazione delle procedure definite nel caso del verificarsi di un'emergenza;
- Formazione, informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti e collaboratori a garanzia dell'osservanza delle direttive impartite dai responsabili di unità organizzativa e dalle autorità competenti in caso di dichiarazione dello stato di emergenza.

È importante che tutto il personale CSI sia consapevole degli obiettivi e del contributo che gli compete: a tal fine CSI predispone corsi di formazione a favore delle diverse aree aziendali secondo un piano annuo predisposto nell'ambito della gestione del SGBC.

Gli obiettivi di Business Continuity del CSI-Piemonte sono individuati come segue

1. *Garantire la continuità del business* salvaguardando il buon funzionamento dei servizi propri del CSI-Piemonte o dei Clienti di CSI-Piemonte

La disponibilità di funzionamento dei servizi informatici è indispensabile per lo svolgimento delle attività da parte delle P.A. Clienti di CSI Piemonte: la possibilità di utilizzo delle procedure informatiche date in affido al Consorzio è quindi fondamentale per il privato cittadino, le sue necessità e le sue iniziative.

Tutti gli strumenti, le apparecchiature e gli impianti di supporto al funzionamento dei servizi informatici, devono essere preventivamente provati e devono mantenere un funzionamento controllato e conforme, senza eccezioni, ai requisiti di Continuità Operativa di base, prevedendo, ove necessario, l'impiego di soluzioni ed architetture ridondate e di alta affidabilità rispetto ai guasti.

Il CSI-Piemonte si impegna, nell'adozione di tutto quanto necessario, in ambito tecnologico ed organizzativo, a supporto della continuità di funzionamento dei servizi propri e/o in affido da parte della P.A.: per ciascuno di questi servizi è da attuarsi, specie per le funzionalità di CO/DR, quanto determinato da ciascun Ente Cliente.

CSI Piemonte adotta tutte le misure idonee a garantire che prodotti e servizi erogati da Fornitori esterni siano coerenti con le aspettative di business.

2. *Applicare le linee guida e le indicazioni promosse da AGID specie nella conformità con la norma ISO 22301:2012.*

Questo obiettivo risulta strategico per l'esplicitazione delle garanzie di Continuità Operativa nelle proposte di servizio rivolte alla PA.

Garantire l'osservanza delle leggi che regolano e/o richiedono il funzionamento della Continuità Operativa in particolare attuando le prescrizioni del D. Lgs. 196/2003 come s.m.i. ed in particolare dell'allegato B, perseguendo le attività di adeguamento al Regolamento europeo 2016/679, in materia di protezione dei dati personali.

Ciò al fine di garantire che i trattamenti di dati personali e sensibili avvengano nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali nonché della dignità dell'interessato all'integrità e alla riservatezza.

Per garantire la protezione dei dati personali, sia negli aspetti organizzativi sia in quelli tecnologici il CSI-Piemonte ha stabilito l'applicazione di procedure e documenti aziendali prodotti in conformità alla normativa sulla Privacy.

3. *Soddisfare service level agreements*

Gli SLA definiti con i Clienti sui tempi di ripristino, ed in particolare quelli relativi agli indicatori RTO ed RPO, devono essere rispettati con la piena e corretta implementazione delle funzionalità e dei processi di Continuità Operativa a ciò necessari.

CSI Piemonte garantisce il miglioramento continuo a fronte di qualsiasi interruzione nell'erogazione dei servizi resi.

4. *Formare il personale in materia di Continuità Operativa* dei servizi informatici resi ai Clienti.

Il personale di CSI-Piemonte è impegnato nella gestione della Continuità Operativa come processo continuativo che tocca aspetti organizzativi, legali e tecnici.

In CSI-Piemonte infine la Continuità Operativa deve essere considerata una vera e propria cultura che esige, per essere diffusa, l'elaborazione e l'attuazione di specifici processi di formazione, sensibilizzazione e responsabilizzazione.

CSI-Piemonte si impegna pertanto ad elevare la consapevolezza interna attraverso l'adozione e la divulgazione di criteri e procedure relative alla Continuità Operativa che devono interessare tutte le risorse umane ad ogni livello di responsabilità e di attività.

## 4.6. Sistema di Gestione dell'Energia ISO 50001:2011

La norma ISO 50001:2011 specifica i requisiti per creare, avviare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia. L'obiettivo di tale sistema è di consentire che un'organizzazione persegua, con un approccio sistematico, il **miglioramento continuo della propria prestazione energetica** comprendendo in questa **l'efficienza energetica** nonché il **consumo e l'uso dell'energia**. Nel 2017, il CSI-Piemonte ha ottenuto tale certificazione; da allora il Consorzio si impegna a mantenere e a far evolvere il proprio Sistema di Gestione per l'Energia.

Gli obiettivi della politica energetica del CSI sono di seguito indicati, con l'orizzonte temporale di riferimento.

*Entro fine 2018:*

- Garantire l'efficienza energetica dei processi tramite la riduzione progressiva degli sprechi energetici e l'ottimizzazione delle attività ad alto consumo energetico, con particolare attenzione al Data Center e alla climatizzazione degli edifici. In particolare, si pone come target il non superamento dei consumi elettrici e termici rispetto all'attuale previsione di crescita dimensionale (apparati uffici, ecc.).
- Estendere il SGE al sito di disaster recovery di Vercelli.
- Effettuare una valutazione, in termini di modalità/praticabilità e costi/benefici, della possibilità di ottenere potenziali risparmi tramite Titoli di efficientamento energetico e/o certificati bianchi.

*Entro il biennio 2018 e 2019:*

- Riprogettazione della "sala viola" del Data Center nel rispetto dei principi di efficienza energetica.
- Virtualizzare il parco macchine SUN Solaris, proseguendo nel processo di sostituzione dell'hardware obsoleto ed energivoro.
- Effettuare il rinnovo e adeguamento degli impianti di distribuzione del freddo, tramite un upgrade dei condizionatori<sup>4</sup>.
- Realizzazione di un impianto di "free cooling" indiretto per il Data Center, basato su un sistema di "dry cooling" con scambiatore di calore.

Per l'ottenimento di questi obiettivi il CSI provvede a:

- mettere a disposizione le risorse necessarie per il mantenimento della certificazione
- definire indicatori di efficienza energetica e monitorarne costantemente l'andamento e inoltre a far evolvere e raffinare il set di indicatori inizialmente definito, sulla base dei feedback derivanti dall'analisi degli stessi
- continuare ad informare tutto il personale delle misure previste ed attuate, per prevenire gli sprechi di energia
- attivare le opportune attività di aggiornamento formativo rivolte agli operatori le cui attività hanno un impatto diretto sul consumo di risorse energetiche

---

<sup>4</sup> I risparmi previsti per questi interventi saranno dettagliati in Action Plan.

- sostenere l'acquisto di prodotti e servizi energeticamente efficienti e introdurre le valutazioni di efficienza energetica nelle attività di progettazione di infrastrutture ed impianti tecnologici
- garantire il rispetto di tutte le disposizioni normative applicabili

#### 4.7. Accredimento come provider ECM in ambito Formazione Esterna

Nel corso del 2012 il CSI è stato accreditato provvisoriamente come Provider ECM (Educazione Continua in Medicina) a livello regionale per la progettazione ed erogazione di attività formative rivolte ai professionisti del settore Sanità (accredimento valido per la formazione residenziale e per la formazione a distanza, ovvero l'e-learning). Ciò ha permesso di maturare una esperienza specifica, tramite la progettazione ed erogazione di attività formative dedicate. A partire dal 2014 Regione Piemonte ha avviato il processo di accreditamento definitivo dei provider regionali, in coerenza con quanto definito dai Criteri Standard e di Qualità per l'accREDITamento dei provider pubblici e privati. Il CSI, attivando modalità di gestione della formazione ECM in coerenza con tali standard, **intende consolidare la propria presenza nel settore formativo sanitario** rispondendo con efficacia alle esigenze dei clienti, migliorando costantemente i livelli di qualità dei servizi di formazione offerti.

Gli obiettivi per l'anno 2018 del sistema di gestione ECM sono:

- *Il mantenimento del livello di soddisfazione dei partecipanti ai corsi*
  - Sulla base dell'aggregazione delle domande del questionario di gradimento prese in esame dalla piattaforma, si riterrà superato con soddisfazione un corso che ottiene almeno il 60% di risposte positive a ciascuna domanda. Il target fissato è del 70%, migliorativo rispetto al minimo previsto.
- *Il mantenimento del livello di apprendimento per tipologia di corso (residenziale e FAD)*
  - il professionista che partecipa ad un evento formativo accreditato, al fine dell'acquisizione dei crediti ECM, deve superare la verifica finale di apprendimento relativa a quell'evento, con una valutazione positiva non inferiore al 60% della performance richiesta. Il target migliorativo fissato si identifica nel superamento del test finale di valutazione dell'apprendimento per il 70% dei partecipanti ai corsi erogati
- *L'incremento del numero di corsi FAD.*
  - Incrementare l'utilizzo della piattaforma Medmood sia in termini di numero di corsi FAD e Blended erogati, sia in termini di numero di partecipanti alla formazione online. Il target di incremento pianificato nel triennio è del 30%.
- *Valutazione dell'efficacia formativa*
  - Nel 2017 è stato introdotto un elemento di valutazione del processo formativo rilevante: ovvero la valutazione dell'efficacia degli interventi formativi realizzati. Sono quindi individuati, durante la fase di progettazione, uno o più indicatori, il più possibile calcolabili in maniera oggettiva, utili per valutare la ricaduta della formazione sul lavoro dei professionisti destinatari della formazione e/o sull'organizzazione e/o sui costi aziendali. L'individuazione dei suddetti indicatori deve esser effettuata per almeno 3 progetti nell'arco dell'anno. A distanza di 3 o 6 mesi dalla conclusione degli interventi formativi per i quali son stati individuati gli indicatori di efficacia, in sinergia col Cliente, verranno calcolati i risultati. Per il Consorzio l'applicazione degli indicatori di efficacia avverrà su tutti i corsi a piano fino al raggiungimento di 3 corsi ove possibile. Il calcolo relativo all'efficacia formativa dipenderà dagli indicatori individuati.