



Processo Gestione CED



P 5
Revisione 01

**PROCESSO
C.E.D.**



Processo Gestione CED

SOMMARIO

1 PREMESSA.....3

2 STATO DELLE REVISIONI.....3

3 ABBREVIAZIONI3

4 MAPPA SIPOC DI PROCESSO.....3

5 DESCRIZIONE CRITICITA’6

6 PROTOCOLLI SUGGERITI7

ATER TERAMO - arrivo - Prot. 8201/PROT del 14/12/2022 - titolo I - classe 02 - fascicolo 10



Processo Gestione CED

1 PREMESSA

La presente procedura costituisce la descrizione formalizzata del processo di gestione CED nell'ambito del sistema organizzativo dell'ATER di Teramo per quanto emerso dall'analisi tecnico-gestionale condotta.

Scopo della procedura è quello di mappare lo stato di gestione del suddetto processo in funzione della metodologia SIPOC e mettendo in evidenza eventuali criticità emerse in riferimento a:

- Assicurazione di rispetto di adeguate modalità di condotta di prevenzione reati presupposto ai sensi del MOG231 aziendale
- Efficientamento delle pratiche di processo al fine di migliorare le performance aziendali e definire un terreno fertile utile all'impianto di meccanismi procedurali

La procedura non ha la pretesa di regolamentare il processo ma quello di darne una narrazione gestionale "as is" oltre a metterne in evidenza i profili di miglioramento possibili secondo i criteri suesposti.

Il documento è destinato a scopo informativo alla Governance dell'ATER di Teramo.

2 STATO DELLE REVISIONI

Revisione	Natura della modifica
Rev. 0 31 Ottobre 2021 Rev.02 31 settembre 2022	Prima emissione effettuata sulla base delle risultanze emerse dall'analisi di processo condotta sia mediante interviste ai dipendenti sia mediante l'esame comparato dei processi adottati dall'azienda in data 22.6.2011 e consegnati in data 06.10.21 sia dei processi consegnati in data 26.5.22

3 ABBREVIAZIONI

CDA	Consiglio di Amministrazione
DIR	Direttore
RU	Responsabile Ufficio

4 MAPPA SIPOC DI PROCESSO

Il prospetto che segue ha lo scopo di identificare tutte le fasi sequenziali e correlate delle fasi di processo così come sono eseguite allo stato di analisi effettuata.



Processo Gestione CED

ID	SUPPLIER	INPUT	PROCESS	RESPONSABILE	OUTPUT	CUSTOMER	CRITICITA' RILEVATE
1	DATABASE RISORSE INFORMATICHE	Esigenze di adeguatezza e manutenzione Ricambi hardware Assegnazione e conservazione password Assicurare la protezione dei dati mediante salvataggi regolari e misure di sicurezza	Gestione risorse informatiche <i>Il Responsabile Ufficio cura in termini generali e con continuità la gestione informatica e l'organizzazione del sistema telematico attraverso il controllo e la verifica degli specifici programmi richiesti dalle varie necessità aziendali, ai fini della garanzia della funzionalità delle infrastrutture tecnologiche per assicurare un adeguato livello di servizio nelle attività di elaborazione e realizzazione dei processi</i>	RU	<ul style="list-style-type: none"> Esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di ripristino funzionalità e di modifiche/ integrazioni su reti, risorse, apparati aziendali, sia presso le sedi centrali che periferiche (es. cantieri) Registrazione degli interventi manutentivi e di controllo/ ispezione 	Funzioni aziendali	1 - ORG – A
2	Funzioni aziendali	Segnalazioni da personale aziendale	Assistenza al personale <i>Adeguate assistenza a tutte le funzioni aziendali affinché possano operare più efficientemente ed efficacemente nel rispetto di sempre migliori standard qualitativi, attraverso l'impiego di risorse hardware/ software. Pronto intervento – in caso di mal funzionamento hardware/software Addestramento del personale all'utilizzo di nuovi programmi installati nel sistema informativo e all'utilizzo di nuove tecnologie hardware e/o software Verifica della preparazione del personale nell'utilizzo dei videoterminali e/o Personal computer</i>	RU	<ul style="list-style-type: none"> Registrazione degli interventi manutentivi e di controllo/ ispezione Valutazione necessità intervento tecnico esterno 	Funzioni aziendali	2 - 231 – A
3	Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> Rilevazione presenze 	Monitoraggio presenze mensile <i>Il Responsabile Ufficio effettua la verifica con cadenza mensile delle presenze del personale aziendale</i>	Responsabile CED	Registrazione accessi	Funzioni aziendali	---
4	URP	Gestione telematica servizio	<i>Il Responsabile dell'Ufficio si coordina con l'Ufficio URP al fine della gestione telematica della posta in entrata ed in ufficio e per la protocollazione di tutta la documentazione aziendale</i>	RU	Registrazione protocolli		3 - 231 – B



Processo Gestione CED

5	Settore Economico Finanziario	Gestione software contabile	<p><i>Il Responsabile dell'Ufficio si coordina con l'ufficio economico finanziario per la gestione telematica degli incassi (canoni e quote di gestione) dovute dagli inquilini, proprietari di alloggi ERP, così come specificato nel contratto di compravendita;</i></p> <p><i>Elaborazione bimestrale dei canoni di locazione ed invio degli stessi a Poste Italiane per la spedizione;</i></p> <p><i>Gestione degli aggiornamenti annuali e controllo dei parametri occorrenti il calcolo dei canoni;</i></p> <p><i>Gestione di pratiche attinenti la variazione della morosità / competenze di alloggi riscattati ed all'occorrenza di alloggi a locazione;</i></p> <p><i>Predisposizione delle schede di "comunicazione delle variazioni" al CED da allegare nelle istruzioni operative.</i></p> <p><i>Elaborazione mensile imposta di registro, con individuazione degli assegnatari soggetti al pagamento, controllo ed aggiornamento dati mancanti e stampa modelli F23 da trasmettere all'ufficio Economico-Finanziario;</i></p> <p><i>Elaborazione mensile dei corrispettivi e trasmissione degli stessi al settore Economico-Finanziario;</i></p> <p><i>Elaborazione semestrale ICI e trasmissione al settore Economico-Finanziario;</i></p> <p><i>Elaborazione annuale IRES e trasmissione al settore Economico-Finanziario;</i></p> <p><i>Riepiloghi annuali di varia natura (morosità, ecc...) da trasmettere al settore Economico-Finanziario.</i></p>	RU	Registrazione flussi	Funzioni aziendali	4-231-B
6	ALTRI SETTORI	GESTIONE SOFTWARE AMMINISTRATIVO	<p><i>Il RU si coordina con le aree interessate per:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>– l'elaborazione di calcolo dei canoni;</i> <i>– stampa annuale delle schede di calcolo dei canoni per l'invio agli utenti;</i> <i>– stampa annuale estratti conto per l'invio agli utenti;</i> <i>– aggiornamento, mediante le schede di "comunicazione delle variazioni", dei DB inerenti all'inquilinato ed il patrimonio;</i> <i>– Supporto per elaborazioni e prospetti di natura varia verso i settori che ne facciano richiesta.</i> 	RU	Registrazione flussi	Funzioni aziendali	5-231 -B



Processo Gestione CED

5 DESCRIZIONE CRITICITA'

CRITICITA'			Perché è una criticità	Come potrebbe essere risolta	Esempi di PRESIDI applicabili
N	Tipo	Gravità			
1	ORG	A	<p>In riferimento alla gestione delle risorse informatiche si rilevano alcune criticità tra loro assimilabili in quanto riferibili alla gestione nella sua interessa e poliedricità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manca un protocollo di gestione risorse informatiche con mappatura completa e aggiornata delle risorse (identificazione e classificazione delle postazioni di lavoro, dei requisiti hardware e software, delle configurazioni dei programmi informatici con relative licenze, ...); esiste una procedura di riferimento ma rivolta solo in ambito GDPR ed ISO. • Non esiste una analisi del rischio completa documentata sulle vulnerabilità delle risorse a fronte di minacce identificate (es. cybercrime, errori di sistema, errori di operatori, eventi naturali, ...) • Non risultano disponibili procedure per il monitoraggio dell'uso degli apparati informatici (<i>continua</i>) 	<p>Impostazione di un Protocollo tecnico (o anche una procedura di sistema) per l'area IT da parte del Responsabile IT, che stabilisca tutto quando indicato a sinistra</p>	<p>Va definito un protocollo come indicato nel paragrafo successivo, che esplica al meglio i contenuti minimi da prevedere. Il presidio in questo caso è quindi di natura generale. Va definito un Regolamento informatico che specifichi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalità di assegnazione dei device alle risorse (va previsto eventualmente un Modulo di Assegnazione per accertare la completezza di quanto consegnato e assumere la responsabilità in relazione all'uso e alla custodia; il modulo va firmato dalle parti; inoltre va registrato (eventualmente anche in una seconda sezione del modulo, la restituzione dei device per fornire evidenza di disponibilità, accessi annullati e quanto necessario a garantire la sicurezza informatica • Vanno stabilite le regole da dare ai dipendenti per la protezione dei propri dati e della propria postazione di lavoro (blocchi PC, spegnimenti automatici, allontanamento dalla postazione, aree di backup, rispetto delle modalità di storage dati, riservatezza credenziali, ...) • Vanno stabilite le modalità di uso della rete e dei relativi servizi (collegamenti di rete, gestione mailing, collegamento accessori e periferiche, accessi a internet) • Vanno definite le modalità di installazione e uso di antivirus, anti malware, antispam, firewall e altre misure tecniche di sicurezza (es. crittografia, ...) da applicare alla gestione delle postazioni di lavoro e dei relativi dati • Vanno stabilite specifiche regole per la gestione di eventuali dispositivi personali agganciati ai sistemi aziendali <p>Tutte le valutazioni e i risultati devono essere registrati e archiviati dall'Ufficio IT e ripetuti all'occorrenza</p>



Processo Gestione CED

6 PROTOCOLLI SUGGERITI

ID	Protocollo	Scopo e descrizione generale
1	Protocollo Generale sulla gestione dell'area IT	<p>Consolidare e rafforzare il processo in termini generali, identificando responsabilità, azioni, controlli e misure cautelative e correlando i singoli step critici con istruzioni chiare e complete e con una valutazione di rischio residuo opportuna</p> <p>Il protocollo dovrebbe specificare in dettaglio le modalità da seguire per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificare e configurare nuove risorse informatiche • Mappare tutte le risorse e schedarle ai fini dei programmi manutentivi • Storicizzare le verifiche di adeguatezza • Registrare gli interventi e i monitoraggi gestiti • Gestire le procedure di incident management
2	Protocollo per il regolamento di utilizzo delle risorse IT	<p>Il protocollo dovrebbe specificare in dettaglio le modalità da seguire per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titolarità dei dati e dei device • Misure di sicurezza applicate • Assegnazione e restituzione dei device • Gestione credenziali • Protezione delle postazioni di lavoro • Divieti specifici sui device • Uso della rete e dei relativi servizi • Sistemi di protezione (antivirus, antispam, anti malware, firewall, ...) • Uso della posta elettronica • Controlli e regime sanzionatorio
4	Protocollo di Gestione dei flussi informativi per OdV	<p>Definire un protocollo (o parte di un protocollo più generale e trasversale) che regolamenti le comunicazioni nei confronti dell'OdV per garantire la dovuta vigilanza (a livello minimo):</p> <ul style="list-style-type: none"> • comunicazioni: Report periodici (almeno trimestrali) del Responsabile IT sulle verifiche effettuate sui sistemi di protezione e prevenzione, Deroghe particolari concesse per rispondere a particolari esigenze, verbali relativi a verifiche ufficiali da Enti di controllo esterno, segnalazioni di anomalie/ non conformità, aggiornamenti dei documenti di sicurezza informatica e di mappatura della rete, con relative responsabilità coinvolte • accessi: database risorse tecniche/ test di sicurezza/ registrazioni varie di processo

FINE DOCUMENTO