



ARGO SOFTWARE s.r.l.
P.IVA 00838520880
Zona Ind. III fase, 97100-Ragusa
Ass.: 0932-666412 Amm. 0932-667550
Fax: 0932-667551
e-mail: info@argosoft.it WEB: <http://www.argosoft.it>



Policy Argo Software in materia di protezione e disponibilità dei dati relativi ai servizi web

Premessa

Il presente documento descrive la policy della Argo Software in materia di sicurezza informatica, continuità operativa e trattamento dei dati personali contenuti negli archivi e nei repository delle scuole fruitrici dei servizi web Argo.

La Argo software srl è impegnata costantemente a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei propri processi di gestione delle informazioni e dei servizi web offerti alle scuole, nell'ottica della salvaguardia dell'integrità e della riservatezza dei dati, della disponibilità dei servizi e delle informazioni in tempi adeguati e della continuità operativa dei servizi.

Nell'ambito della continuità operativa, Argo Software adotta tutti gli accorgimenti organizzativi, le soluzioni tecniche e procedurali idonee al ripristino delle condizioni di funzionamento e di operatività antecedenti ad eventuali eventi disastrosi ed è impegnata, con continuità, ad adottare tutte le misure di sicurezza che trovano fondamento e riferimento all'interno del quadro normativo italiano e europeo (Regolamento UE 2016/679, Linee guida AgID per il Disaster Recovery, Circolare AgID nr. 2/2017 sulle misure minime di sicurezza ICT per le PP.AA.).

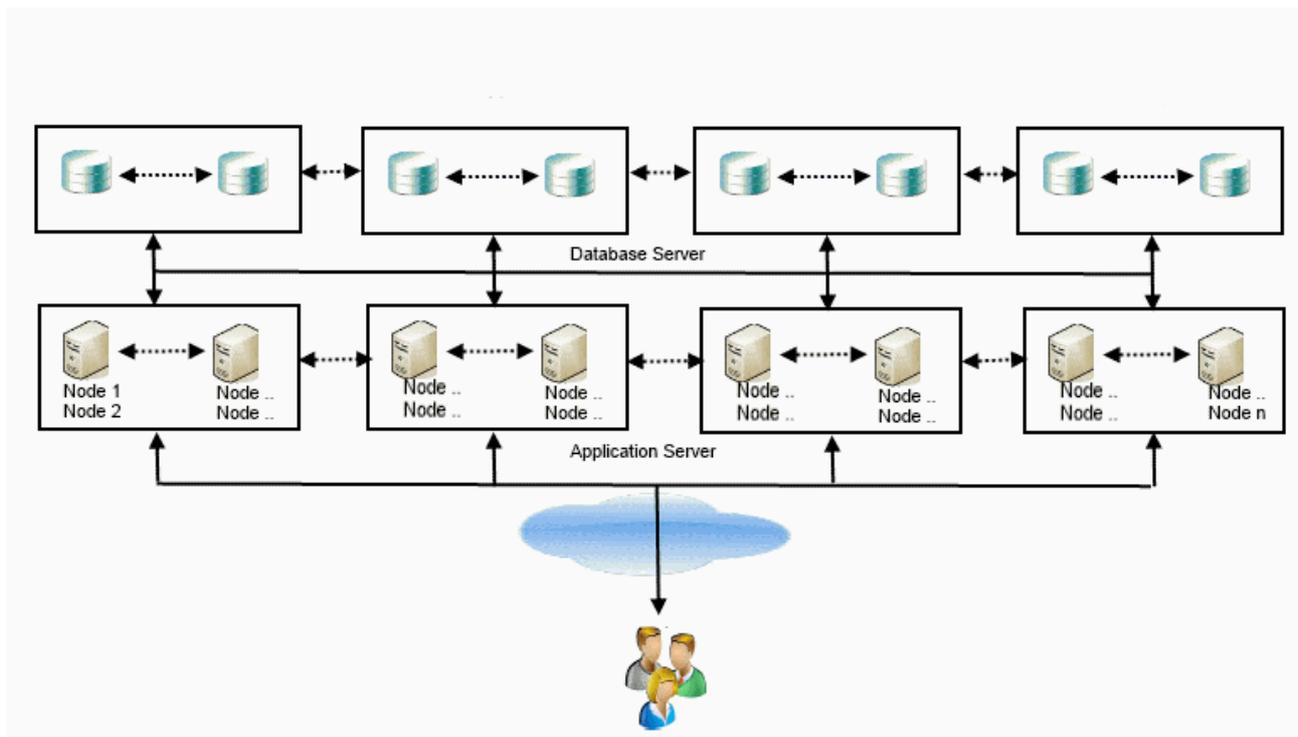
Tipologia dei dati gestiti dalla Argo Software

I dati gestiti dalla Argo Software riguardano le informazioni (generiche e personali) contenute negli archivi delle scuole fruitrici dei medesimi servizi ed i profili degli utenti fruitori dei servizi web Argo.

In riferimento alle informazioni contenute negli archivi delle scuole, la natura dei dati varia in base alle caratteristiche del servizio attivato dalla scuola. Possono quindi essere conservate informazioni personali e, nel caso di servizi collegati alla gestione del personale e degli alunni, possono essere trattati anche dati appartenenti alle categorie particolari di cui all'art. 9 del Regolamento UE 2016/679 [specificamente quelle riepilogate nelle schede allegate al D.M. 305/2006, recante identificazione degli ex dati sensibili e giudiziari trattati e delle relative operazioni effettuate dal Ministero della pubblica istruzione].

Architettura del sistema informatico

Il grafico che segue raffigura l'architettura del sistema informatico adottato dalla Argo Software per la gestione dei servizi web offerti alle scuole.



Le applicazioni, i dati in produzione e i backup risiedono presso datacenter dislocati in diversi siti geografici, all'interno dell'Unione Europea, posti a grande distanza gli uni dagli altri, al fine di fornire maggiori garanzie di protezione in caso di calamità naturali.

Ogni infrastruttura è costituita da una batteria di application e database server.

La gestione e configurazione dei server è eseguita esclusivamente da personale Argo.

La configurazione dei nuovi server è eseguita con procedure semi-automatiche e controllate.

Gli addetti alla gestione dei server sono nominati amministratori di sistema.

Gli accessi ai server e ai servizi di gestione degli stessi sono monitorati. L'accesso da parte degli amministratori viene eseguito attraverso utenze di dominio nominative.



ARGO SOFTWARE s.r.l.

P.IVA 00838520880

Zona Ind. III fase, 97100-Ragusa

Ass.: 0932-666412 Amm. 0932-667550

Fax: 0932-667551

e-mail: info@argosoft.it WEB: <http://www.argosoft.it>

Member of CISQ Federation



Con cadenza mensile viene eseguito il controllo sui log degli accessi degli amministratori di sistema da parte del Responsabile del Sistema di gestione delle informazioni della Argo e dal DPO.

I log degli accessi eseguiti dagli amministratori di sistema sono archiviati per un periodo di 18 mesi.

Modalità di gestione dei dati e di erogazione del servizio

Il sistema di gestione dei servizi e dei dati adottato da Argo è improntato a criteri di ridondanza dei sistemi informatici e di replicazione dei dati al fine di preservare i clienti da rischi di interruzione prolungata dei servizi e/o di perdita delle informazioni.

A tal fine ogni infrastruttura Argo è configurata per essere agevolmente convertita da sussidiaria a primaria e viceversa, e i database vengono replicati, in maniera asincrona con un delay ridotto ai tempi necessari alla trasmissione delle transazioni, presso i server degli altri data center.

I content repository sono sincronizzati una volta al giorno.

Vengono effettuate per ciascun database più copie di backup sia sui master che sugli slave, a intervalli regolari, e con modalità differenti (full e incrementali).

Sui server master viene effettuata una copia full settimanalmente e una incrementale quotidianamente.

Sui server slave vengono fatte quotidianamente una copia full e tre copie incrementali.

Le copie effettuate sugli slave vengono mantenute presso i server delle infrastrutture per un periodo non inferiore a sette giorni. Quotidianamente le copie effettuate sui master vengono compresse, crittografate e riversate in un sistema di storage esterno gestito da Amazon (AWS Glacier, con server in Irlanda), dove vengono mantenute per un periodo di 2 mesi.

Le copie riversate sul sistema di storage esterno vengono utilizzate esclusivamente a fini di disaster recovery.

Custodite da Amazon, le copie di backup possono essere scaricate e successivamente accedute soltanto da personale Argo individualmente nominato come amministratore di sistema e dotato di specifiche credenziali.

L'accesso alle suddette copie (che è a titolo oneroso per la Argo) viene tracciato da un servizio di log Amazon e monitorato dal Responsabile del Sistema di gestione delle informazioni della Argo e dal DPO per verificare che l'accesso ai dati sia effettuato solo negli effettivi momenti di necessità di ripristino a valle di un disastro.



ARGO SOFTWARE s.r.l.

P.IVA 00838520880

Zona Ind. III fase, 97100-Ragusa

Ass.: 0932-666412 Amm. 0932-667550

Fax: 0932-667551

e-mail: info@argosoft.it WEB: <http://www.argosoft.it>

Member of CISQ Federation



Sui content repository vengono effettuate delle copie full con cadenza settimanale e incrementale con cadenza giornaliera.

Le copie vengono riversate nel sistema di storage e mantenute seguendo la stessa politica sopra riportata per i database.

L'integrità delle copie di sicurezza (sia dei database che dei content repository), nell'operazione di trasmissione verso il sistema di storage, è garantita da un sistema di hashing che controlla l'impronta del file di destinazione con quello di origine.

Con cadenza mensile, a campione, vengono effettuate prove di ripristino dei backup (sia dei database che dei content repository).

Le copie degli applicativi vengono fatte ad ogni aggiornamento e mantenute presso i server dell'infrastruttura primaria.

La Argo è inoltre dotata di uno strumento di monitoraggio continuo degli applicativi web che fornisce in tempo reale, indicatori sulle prestazioni degli stessi, inclusi eventuali picchi di carico.

Gestione e Profilazione delle utenze

La gestione e profilazione delle utenze degli applicativi web Argo, attraverso il portale Argo, è di esclusiva pertinenza della scuola.

In fase di attivazione di una nuova utenza, viene richiesta l'indicazione di un'indirizzo mail, a cui saranno comunicati l'attivazione e i successivi reset password dell'utenza e, su richiesta, l'invio di notifiche relative agli accessi effettuati dall'utente all'area di gestione utenza del portale Argo.

L'indirizzo mail può essere modificato in qualsiasi momento dal singolo utente dalla Gestione delle Utenze del Portale Argo, accedendo alla gestione "Anagrafe Utente". Dietro esplicito consenso da parte dell'utente, l'indirizzo mail potrà essere utilizzato da parte della Argo Software per l'invio di comunicazioni di natura esclusivamente tecnica sull'utilizzo dei programmi Argo a cui l'utente risulta abilitato (faq, guide, videoguide, manuali d'uso, comunicazioni sulle novità riguardanti gli aggiornamenti, nuove soluzioni). L'opzione di scelta per l'invio delle suddette comunicazioni può essere modificata dall'utente in qualsiasi momento sempre dalla gestione "Anagrafe Utente".

Tracciamento degli accessi ai servizi web

Ai fini della sicurezza, la Argo Software s.r.l. esegue il tracciamento degli accessi ai



ARGO SOFTWARE s.r.l.

P.IVA 00838520880

Zona Ind. III fase, 97100-Ragusa

Ass.: 0932-666412 Amm. 0932-667550

Fax: 0932-667551

e-mail: info@argosoft.it WEB: <http://www.argosoft.it>

Member of CISQ Federation



servizi web Argo e – per le applicazioni più critiche - delle operazioni effettuate dagli utenti all'interno degli stessi. I file di log degli accessi e delle operazioni vengono conservati per un periodo non inferiore a 6 mesi e non superiore a 24 mesi.

Un eventuale prolungamento dei tempi di conservazione può aver luogo in relazione:

- a particolari esigenze tecniche o di sicurezza;
- all'obbligo di custodire o consegnare i dati per ottemperare ad una specifica richiesta dell'autorità giudiziaria o della polizia giudiziaria.

Oltre ai suddetti dati, i sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento dei servizi web Argo acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet. Si tratta di informazioni che non sono raccolte per essere associate a interessati identificati e che vengono utilizzati al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso delle applicazioni e per controllarne il corretto funzionamento e vengono cancellati immediatamente dopo l'elaborazione.

Procedure di verifica del sistema di protezione dei dati

Con cadenza annuale vengono svolte da società terze, specializzate nel settore della sicurezza informatica, Penetration test e verifiche di Vulnerability Assessment.

Per quanto riguarda l'aggiornamento delle misure di sicurezza, la Argo è iscritta ad un servizio di early warning per il monitoraggio continuo delle vulnerabilità.

Criteri di selezione delle server farm

La Argo Software si affida esclusivamente a server farm di comprovata affidabilità ed esperienza in materia di sicurezza informatica, e comunque previa verifica delle misure fisiche, logiche e organizzative poste in capo alle infrastrutture informatiche fornite.

Ad ogni fornitore è richiesta come requisito la certificazione ISO 27001 e uno SLA di connettività di almeno il 95% su base annua e una disponibilità dei servizi 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Modalità di trasmissione dei dati

I dati viaggiano sulla rete criptati, secondo il protocollo SSL che garantisce il massimo livello di sicurezza a protezione delle trasmissioni telematiche.



ARGO SOFTWARE s.r.l.

P.IVA 00838520880

Zona Ind. III fase, 97100-Ragusa

Ass.: 0932-666412 Amm. 0932-667550

Fax: 0932-667551

e-mail: info@argosoft.it WEB: <http://www.argosoft.it>

Member of CISQ Federation



Disponibilità dei dati

Per gli applicativi web Argo relativi all'area didattica (Alunni, Scrutini, ScuolaNext, DidUP, Formazione classi prime) e contabile (Bilancio, Project), è possibile richiedere sempre una copia di backup in locale dei dati residenti presso i server Argo. La procedura, totalmente automatizzata, è disponibile all'interno dell'Area Clienti del sito Argo, e consente di scaricare una copia in locale dei dati della scuola residenti in remoto. Per motivi di sicurezza, la richiesta può essere inoltrata dalla suddetta area esclusivamente accedendo con le credenziali dell'amministratore dei servizi della scuola (Supervisor), nella persona del Dirigente scolastico o suo delegato. Una volta processata, i dati sono resi disponibili per lo scarico all'interna dell'area per un periodo di tempo limitato. All'indirizzo mail comunicato in fase di richiesta, viene inviata la password posta a protezione del file di backup.

Risoluzione dei contratti, restituzione, cancellazione e fruibilità dei dati

In caso di risoluzione del contratto di licenza o di assistenza da parte della scuola di un servizio web Argo, la Argo Software garantisce – su richiesta del Dirigente scolastico – la restituzione dei dati in formato aperto (nei tempi tecnici di esportazione sicura dei dati) e l'accesso all'applicazione web da parte dell'utente per un ulteriore periodo di un mese dalla data di cessazione del contratto.

I dati vengono mantenuti online nei sistemi di produzione per un mese, allo scopo di consentire la portabilità dei dati presso altro fornitore e l'eventuale verifica della procedura di migrazione. Al termine del suddetto periodo i dati vengono rimossi dai server di produzione o, in alternativa, anonimizzati.

Il periodo di mantenimento dei dati sui server di produzione, su richiesta scritta della scuola, può essere esteso.

La scuola ha in ogni caso la facoltà di richiedere per iscritto la cancellazione/anonimizzazione dei dati dai sistemi di produzione prima del termine prestabilito.

I dati conservati nei sistemi di backup, al solo scopo di disaster recovery, sono conservati fino allo scadere della policy di retention sopra specificata e poi sono irrimediabilmente cancellati.



ARGO SOFTWARE s.r.l.

P.IVA 00838520880

Zona Ind. III fase, 97100-Ragusa

Ass.: 0932-666412 Amm. 0932-667550

Fax: 0932-667551

e-mail: info@argosoft.it WEB: <http://www.argosoft.it>

Member of CISQ Federation



Impegni e garanzie per la protezione dei dati personali

La Argo Software garantisce che l'erogazione dei servizi avviene nel rispetto della normativa che regola il trattamento dei dati personali in outsourcing, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

Responsabile per la Protezione dei Dati (DPO) della Argo Software, è Chiara Delaini, raggiungibile all'indirizzo dpo@argosoft.it o dpo-argosoft@ecert.it per qualsiasi richiesta di informazioni da parte della scuola o sospetta violazione di dati.

In qualità di Responsabile del Trattamento dei Dati, la Argo Software s.r.l. assume il compito e la responsabilità di:

- adempiere a tutto quanto necessario per il rispetto delle disposizioni vigenti in materia e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto, tra cui la regolare tenuta del registro delle attività di trattamento espletate per conto dell'Istituto Scolastico;
- adottare adeguate misure di protezione dei dati personali in oggetto;
- assistere l'Istituto Scolastico per l'adempimento delle misure tecniche ed organizzative atte a garantire l'esercizio dei diritti degli interessati;
- restituire e successivamente cancellare i dati personali trattati alla cessazione del contratto, come sopra indicato, fatte salve le prescrizioni di legge;
- mettere a disposizione dell'Istituto Scolastico tutte le informazioni atte a dimostrare la conformità alla vigente normativa di fronte ad una richiesta della Autorità competente;
- comunicare senza ingiustificato ritardo qualunque avvenuta o supposta violazione di dati personali ai fini della registrazione/notifica/comunicazione dei data breach;
- provvedere immediatamente, nel caso in cui un interessato si rivolgesse alla Argo per l'esercizio di un diritto o reclamando una violazione, a comunicarlo al Responsabile della Protezione dei Dati della scuola ed all'Istituto Scolastico stesso senza rispondere all'interessato, salvo diversa istruzione della scuola;
- autorizzare il personale dedicato al trattamento dei dati, istruendolo adeguatamente e vincolandolo alla riservatezza;
- provvedere alla nomina dei concessionari in qualità di sub-responsabili del trattamento per le attività di assistenza ai software e manutenzione degli archivi dei sistemi informatici specificati nell'apposito contratto di licenza software, fornendo loro istruzioni scritte in merito alle misure di sicurezza da adottare e vincolandoli alla riservatezza dei dati.
- Vigilare costantemente sull'operato dei soggetti incaricati e dei sub-responsabili al fine di evitare che vengano disattese le misure tecniche ed organizzative atte a proteggere le informazioni personali.



ARGO SOFTWARE s.r.l.
P.IVA 00838520880
Zona Ind. III fase, 97100-Ragusa
Ass.: 0932-666412 Amm. 0932-667550
Fax: 0932-667551
e-mail: info@argosoft.it WEB: <http://www.argosoft.it>



Registro delle attività di trattamento

Ad ogni scuola cliente viene garantita la possibilità di accedere al proprio registro delle attività di trattamento elaborato dalla Argo Software in qualità di Responsabile del Trattamento. La funzione è disponibile all'interno del portale Argo (www.portaleargo.it), nella gestione "Profilo scuola", accedendo come Supervisor. All'interno della medesima gestione sono inoltre presenti i campi relativi al Rappresentante legale, al Responsabile per la protezione dei dati e ai dati di contatto di quest'ultimo, compilabili da parte della scuola per consentire di adempiere agli obblighi di informazione intercorrenti tra titolare del trattamento e responsabile del trattamento.

Piano di miglioramento

La Argo Software si è posta come obiettivo principale l'implementazione per i suoi asset strategici di un sistema di gestione di sicurezza delle informazioni conforme alla norma ISO 27001, il cui processo di certificazione è programmato entro il 2019.

Disponibilità e aggiornamento del documento

Il presente documento è disponibile sul sito Argo (www.argosoft.it) all'interno della sezione "Privacy" e viene aggiornato periodicamente in base all'evoluzione dei sistemi di sicurezza adottati, delle revisioni del Piano di Business Continuity della Argo Software e delle eventuali innovazioni normative. Ad ogni aggiornamento del documento, viene data comunicazione per email a tutte le scuole clienti

Ultimo aggiornamento 12/10/2018