



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 dei dati e dei servizi web offerti alle scuole, nell'ottica della salvaguardia dell'integrità dei dati, della disponibilità delle informazioni stesse 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, Codice della Privacy, Linee guida AgID per il Disaster Recovery, Circolare AgID nr. 2/2017 sulle misure minime di sicurezza ICT per le PP.AA.).

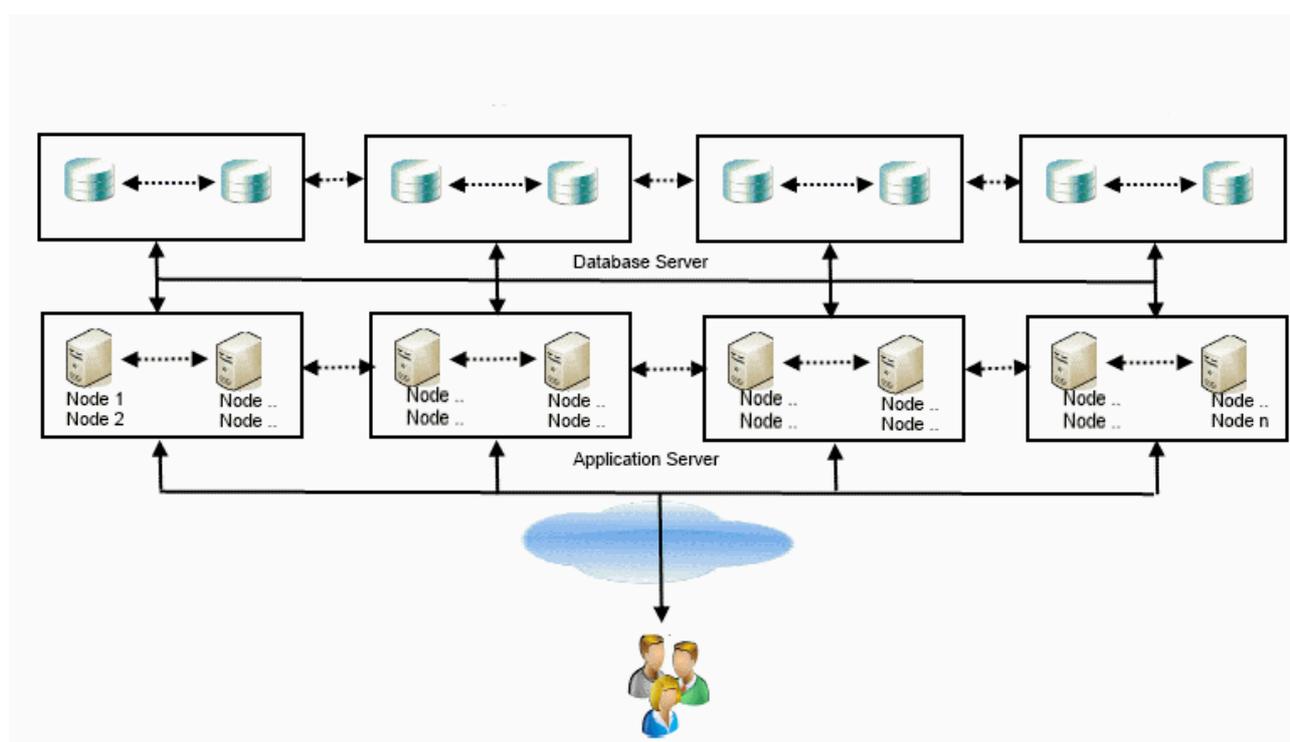
Tipologia dei dati gestiti dalla Argo Software

I dati gestiti dalla Argo Software riguardano le informazioni relative agli utenti fruitori dei servizi web Argo e i dati contenuti negli archivi delle scuole fruitrici dei medesimi servizi.

In riferimento a quest'ultimi, la natura dei dati varia in base alle caratteristiche del servizio attivato dalla scuola 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, e specificamente quelle riepilogate nelle schede allegato al D.M. 305/2006, recante identificazione dei 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



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>



da parte degli amministratori viene eseguito attraverso utenze di dominio.

Con cadenza mensile viene eseguito il controllo sui log degli accessi degli amministratori di sistema da parte del DPO Argo.

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 dei dati.

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).

Le copie full effettuate sugli slave vengono mantenute presso i server delle infrastrutture per sette giorni. Quotidianamente le copie full effettuate sui server master vengono riversate in un sistema di storage, dove vengono mantenute per 2 mesi. Delle suddette copie, una copia per settimana viene mantenuta per un ulteriore periodo di 2 mesi, mentre una copia per mese viene mantenuta per altri 2 mesi.

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).



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>



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 delle utenze

La gestione delle utenze (creazione, abilitazione, disattivazione) e dei loro profili di autorizzazione per accedere agli 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 servizi web Argo e 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,



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>



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

Lo scambio dati tra gli utenti ed i server avviene su un canale cifrato attraverso l'utilizzo del protocollo SSL in modo da garantire il massimo livello di confidenzialità delle comunicazioni.

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,



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>



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 di assistenza e fruibilità dei dati

In caso di risoluzione del contratto di assistenza da parte della scuola di un servizio web Argo, la Argo Software garantisce l'accesso ai dati e la fruizione del servizio da parte dell'utente per un ulteriore periodo di un mese dalla data di risoluzione e il mantenimento dei dati sui sistemi di produzione per un periodo di sei mesi, al termine del quale i dati vengono definitivamente rimossi dai server di produzione. Il suddetto periodo, su richiesta della scuola, può essere prolungato per ulteriori 12 mesi.

La scuola può comunque richiedere la cancellazione dei dati prima del termine prestabilito.

Alla risoluzione del rapporto, su richiesta del Dirigente scolastico, una copia dei dati viene fornita alla scuola in formato aperto.

La suddetta procedura si applica anche ai dati e ai documenti relativi ai servizi di gestione documentale Albo Pretorio, Amministrazione Trasparente e Gecodoc

Rispetto normativa protezione delle informazioni

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, per conto della Argo Software, è Chiara Delaini, raggiungibile all'indirizzo dpo@argosoft.it per qualsiasi richiesta di informazioni da parte della scuola o sospetta violazione di dati.

Per ogni scuola cliente, la Argo ha elaborato e tiene aggiornato un registro delle attività di trattamento, esibibile su richiesta, alla scuola titolare 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



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>



norma ISO 27001.

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.

Ultimo aggiornamento 23/05/2018