



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 (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.).

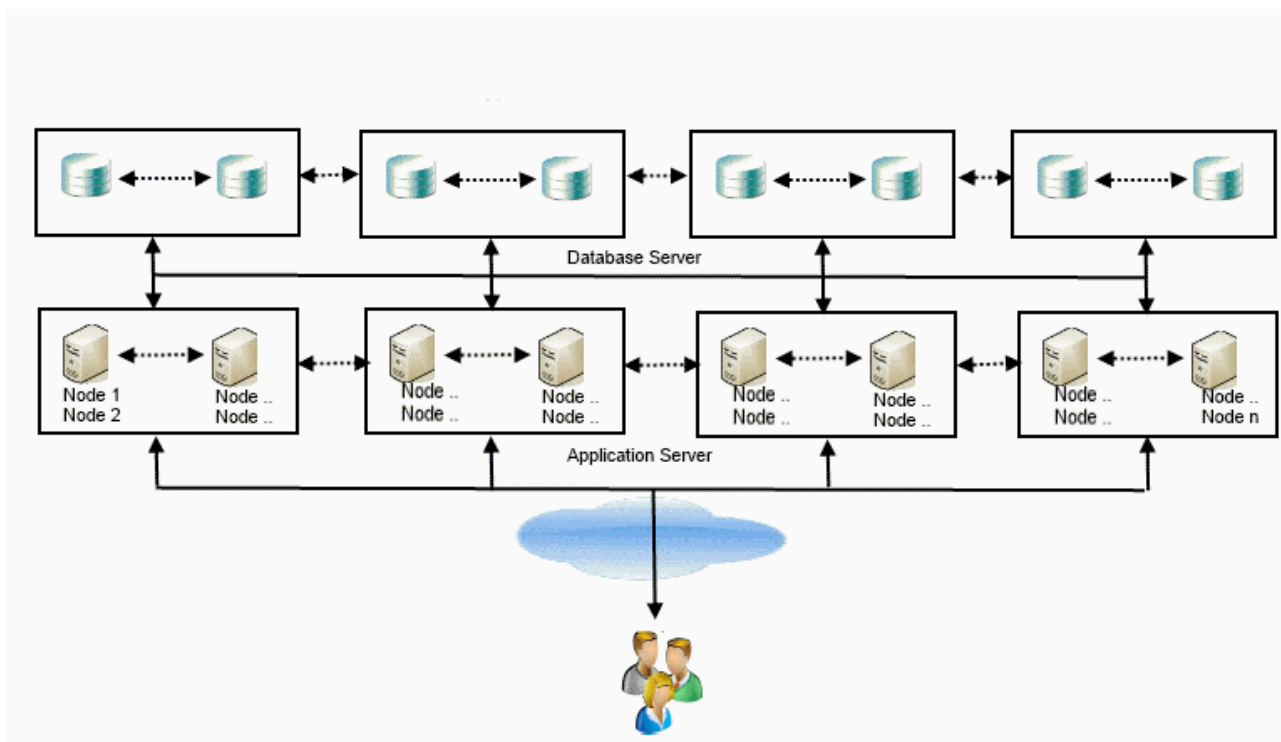
Tipologia dei dati gestiti dalla Argo Software

I dati gestiti dalla Argo Software riguardano la profilazione degli 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.

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 sempre attraverso utenze di dominio.

Con cadenza mensile viene eseguito il controllo sui log degli accessi degli amministratori di sistema da parte del responsabile della gestione privacy Argo.

I log delle operazioni e degli accessi sono marcati temporalmente e archiviati per un periodo di 18 mesi.



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>



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 delle altre infrastrutture (replicazione speculare dei dati).

Vengono effettuate copie dei database più volte al giorno, a intervalli regolari, e con modalità differenti (full e incrementali).

Le copie full vengono mantenute presso i server delle infrastrutture per sette giorni. Quotidianamente una copia dei dati viene riversata in un sistema di storage, dove viene mantenuta per 2 mesi. Delle suddette copie, una copia settimanale viene mantenuta per un ulteriore periodo di 2 mesi, mentre una copia mensile viene mantenuta per un periodo complessivo di 6 mesi.

L'integrità delle copie di sicurezza 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, vengono effettuate prove di ripristino dei backup.

Per i servizi di gestione documentale, è stato implementato un servizio di controllo di integrità dei file che con cadenza mensile verifica gli hash dei file archiviati nel sistema.

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.

Procedure di verifica del sistema di protezione dei dati

La Argo Software, oltre ad essersi dotata di un sistema di auditing interno finalizzato a rilevare eventuali criticità nel sistema di sicurezza dei dati, ha affidato ad una azienda



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>



specializzata nel settore della sicurezza informatica i servizi di Vulnerability Assessment e Penetration Test.

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.

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.



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>



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 per un ulteriore periodo di sei mesi, al termine del quale i dati vengono definitivamente rimossi dai server di produzione.

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 privacy

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. 29 del D.Lgs. n° 196 del 30 giugno 2003 e successive disposizioni.

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.

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 19/12//2017