



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.). Da Marzo 2019 la Argo Software è iscritta nell'elenco dei fornitori di servizi SaaS qualificati AgID secondo la circolare N. 3 del 9 aprile 2018.

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



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>



istruzione].

Architettura del sistema informatico

I database server e le copie di backup sono ospitati presso la piattaforma cloud AWS (Amazon Web Services).

Il Cloud AWS è strutturato in "regioni" , costituite da più "zone di disponibilità" (AZ), ognuna delle quali è una partizione completamente isolata dell'infrastruttura AWS, costituita da data center provvisti di alimentazione, rete e connettività ridondanti, ognuno in una propria struttura separata.

Con la loro infrastruttura di alimentazione, le zone di disponibilità sono fisicamente separate tra loro da una distanza significativa di molti chilometri.

Per i dati delle scuole, proprie clienti, Argo Software ha scelto la regione Europa Irlanda, situata nella Repubblica d'Irlanda, composta da 3 zone di disponibilità.

L'amministrazione dei servizi di gestione delle applicazioni e dei database è affidata esclusivamente a personale interno alla Argo Software.

Gli addetti all'amministrazione delle applicazioni e dei database sono nominati amministratori di sistema.

L'accesso ai servizi di amministrazione è eseguito attraverso utenze di dominio nominative.

Con cadenza mensile viene eseguito il controllo sui log degli accessi degli amministratori di sistema da parte del personale all'uopo designato.

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 delle istanze delle applicazioni e dei database adottato da Argo, consente di avere una facile ridondanza e replicazione dei sistemi informatici e dei dati, preservando così i clienti da rischi di interruzione prolungata dei servizi e/o di perdita delle informazioni.

Ogni cluster di database è formato da due tipi di istanze: primaria e replica.

Per ogni istanza primaria, ci sono più repliche posizionate in zone di disponibilità differenti.

L'istanza database primaria viene replicata in modo sincrono.

Nel caso in cui l'istanza primaria non sia disponibile, viene eseguito automaticamente la commutazione su una replica.



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>



Backup dei dati

Per ogni istanza di database, il servizio Amazon RDS esegue uno snapshot giornaliero e conserva i log delle modifiche al database all'interno del periodo di "retention" (v. in prosieguo). La creazione degli snapshot non provoca alcuna interruzione delle operazioni di scrittura e lettura in quanto gli "snapshot" vengono eseguiti su una copia di standby. I log delle transazioni per le istanze database vengono caricate in Amazon S3 ogni 5 minuti.

Per ciascuna istanza di database viene mantenuta una copia di backup giornaliera per 35 giorni (periodo di retention dei backup). Durante questo periodo, è possibile eseguire il ripristino di una istanza di database a un punto temporale specifico. Decorso questo periodo, viene mantenuta una copia settimanale per ulteriori 25 giorni.

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 servizi web Argo e – per le applicazioni più critiche - delle operazioni effettuate dagli utenti all'interno degli stessi. I dati relativi agli accessi sono soggetti alle stesse politiche di backup dei database. I file di log delle operazioni vengono conservati per un periodo non



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>



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, la qualificazione come CSP presso AgID, 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>



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'interno 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.

Per la restituzione dei dati relative a piattaforme documentali (Gecodoc, Albo Pretorio Online, Amministrazione Trasparente) occorre fare richiesta all'indirizzo assistenza.argo@pec.ecert.it.

I dati contenuti nei database e nei repository delle applicazioni per cui è stata fatta richiesta di esportazione, sono resi disponibili per lo scarico mediante un link comunicato per pec. L'operazione di scarico è protetta da password comunicata per email all'indirizzo indicato dal cliente nel modulo di richiesta esportazione.

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 scuola – su richiesta del Dirigente scolastico – può optare per:

- la restituzione e mantenimento dei dati (a fronte di un pagamento di un canone);
- la restituzione e cancellazione/anonimizzazione dei dati.

I dati vengono restituiti in formato aperto, nei tempi tecnici di esportazione sicura dei dati. Dalla data di cessazione, è consentito l'accesso all'applicazione web da parte degli utenti per un ulteriore periodo di 1 mese.

I tempi tecnici occorrenti alla cancellazione dei dati possono variare da 2 mesi a 12 mesi, a seconda della natura dei dati coinvolti e delle applicazioni interessate. Il periodo è peraltro funzionale ad eventuali verifiche da parte del cliente sull'operazione di migrazione dati eseguita dal nuovo fornitore.

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



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.

Per la fornitura dei servizi web, la Argo Software srl assume il ruolo di Responsabile del Trattamento, previa nomina da parte del cliente. Per la nomina a Responsabile del trattamento, già definita nelle condizioni contrattuali, la Argo Software mette a disposizione dei clienti anche un modello scaricabile all'indirizzo:

<https://www.portaleargo.it/docs/nomina.pdf>.

In caso di assenza di nomina formale, la Argo Software si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del servizio fino ad adempimento da parte del cliente.

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;



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



- 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.

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 22/07/2019