

REGOLAMENTO

RELATIVO ALLA GESTIONE

DELLA POSTA ELETTRONICA AZIENDALE

E DEL GOOGLE WORKSPACE

SOMMARIO

Art.1 – Oggetto e finalità del Regolamento.....	3
Art.2 – Protezione della postazione di lavoro (PDL).....	4
2.1 - Accesso ai sistemi informativi, Login.....	4
2.2 - Disconnessione dai sistemi informativi, Logout.....	4
2.3 - Conservazione delle credenziali di Login.....	4
2.4 - Metodi per un corretto utilizzo dei sistemi informativi aziendali.....	4
Art.3 – Servizio di Posta Elettronica Aziendale.....	5
3.1 – Account email aziendale di tipo nominale.....	5
3.2 – Account email aziendale di funzione o di servizio.....	6
3.3 – Account email aziendale Google Workspace - Gmail Business Starter.....	7
3.4 – Regole per un utilizzo integro della email aziendale.....	7
3.5 – Manutenzione e Backup della email.....	8
Art.4 – Supporto del Dipartimento Sanità Digitale e Innovazione Tecnologica - SaDIT di ARES Sardegna...	9

ART.1 – OGGETTO E FINALITÀ DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento disciplina le modalità di gestione e di utilizzo della Posta Elettronica Aziendale e della Mail Google Workspace nell'ambito della Azienda Socio-Sanitaria Locale n.5 di Oristano – ASL5 Oristano, ai sensi e per gli effetti del:

- Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR - Regolamento UE 2016/679)¹;
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD - D. Lgs. 82/2005)²;
- Statuto dei Lavoratori (Legge 20 maggio 1970, n. 300, in particolare l'Art. 4, modificato dal D. Lgs. 151/2015)³;
- Linee guida del Garante per la protezione dei dati personali (in particolare la deliberazione n. 13 del 1° marzo 2007)⁴;
- D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) e D. Lgs. 101/2018⁵;
- Codice di Comportamento Aziendale della Azienda Socio-Sanitaria Locale n.5 di Oristano – ASL5 Oristano adottato con Deliberazione del Direttore Generale n.1 del 03/01/2024⁶.

Le norme che seguono definiscono l'organizzazione interna del Servizio di Posta Elettronica Aziendale e Google Workspace dell'ASL5 Oristano, per assicurare una gestione efficiente dello strumento e al contempo individuare le funzioni, attività e connesse responsabilità dei soggetti preposti alla loro gestione e utilizzo.

Le presenti istruzioni si applicano a tutti i lavoratori - senza distinzione di ruolo e/o livello - a prescindere dal rapporto contrattuale intrattenuto con l'ASL di Oristano (consulenti, lavoratori somministrati, collaboratori a progetto, in stage, volontari, tirocinanti, ditte esterne autorizzate, ecc.).

Le presenti istruzioni non si sostituiscono a quelle eventualmente fornite da altre istituzioni preposte a specifiche funzioni trasversali a più strutture/aziende (ad esempio, afferenti ad ARES), neppure essendo esaustive della conoscenza e applicazione, laddove pertinente, delle norme di riferimento e/o delle indicazioni regionali, a cui si rimanda per approfondimenti e aggiornamenti.

Le apparecchiature informatiche, gli applicativi ed in generale tutte le risorse informatiche che l'Azienda socio-sanitaria di Oristano mette a disposizione dei suoi utenti, ivi compresi i servizi di internet e posta elettronica, devono essere utilizzati esclusivamente per fini lavorativi e non personali e nel pieno rispetto

1 [GDPR – Regolamento UE 2016/679](#)

2 [CAD](#)

3 [Art.4 D.LGS. 151/2015](#)

4 [LL.GG. Garante per la protezione dei dati personali](#)

5 [D.LGS. 196/2003 e D.LGS 101/2018](#)

6 [DEL. DG n.1 del 03/01/2024](#)

della normativa vigente. Ciò al fine di una migliore efficienza del servizio erogato sia all'interno che all'esterno dell'ASL, evitando altresì danni erariali, finanziari e di immagine all'Ente stesso, oltre che garantendo il rispetto dei principi generali in materia di trattamento dei dati personali.

Tutto il personale interessato dalle istruzioni del presente regolamento, prima di intraprendere qualsiasi attività tecnica, è tenuto a contattare il supporto del Dipartimento Sanità Digitale e Innovazione Tecnologica - SaDIT di ARES Sardegna attraverso le modalità descritte nell'art. 4 del presente documento al fine di garantire che tali attività non siano in contrasto con gli standard di sicurezza informatica stabiliti dall'Ente e dalle norme vigenti in materia.

ART.2 – PROTEZIONE DELLA POSTAZIONE DI LAVORO (PDL⁷)

Di seguito vengono descritte le operazioni a carico dell'Utente e il quadro di riferimento generale per l'esecuzione di operazioni a protezione della propria postazione di lavoro, nel rispetto della sicurezza e dell'integrità del patrimonio di dati e informazioni di cui la ASL Oristano è Titolare.

2.1 - Accesso ai sistemi informativi, Login

Il "Login" è l'operazione con la quale l'Utente si connette ai sistemi informativi dell'Ente o ad una parte di esso (PDL, Applicativi, Mail, strumentazioni, etc.), inserendo le proprie credenziali di autenticazione (nome utente e password, CNS, Spid, OTP, etc.), aprendo una nuova sessione di lavoro.

2.2 - Disconnessione dai sistemi informativi, Logout

Il "Logout" è l'operazione con cui viene chiusa la sessione di lavoro dai sistemi informativi utilizzati dall'utente. La non corretta chiusura può provocare una perdita di dati o l'accesso agli stessi da parte di persone terze non autorizzate. In casi particolari come nell'utilizzo della PDL (Postazione di Lavoro) il "blocco del computer" è l'operazione con cui viene effettuata la disconnessione senza terminare la sessione ma impedendo così l'accesso a utenti terzi. L'utilizzo dei dispositivi fisici e la gestione dei dati ivi contenuti devono svolgersi nel rispetto della sicurezza e dell'integrità del patrimonio dati trattati.

2.3 - Conservazione delle credenziali di Login

È assolutamente vietata la condivisione e divulgazione delle credenziali di Login, l'importanza della conservazione sicura delle credenziali di login è fondamentale per la sicurezza informatica, in quanto permettono di proteggere i dati sensibili e le informazioni personali da accessi non autorizzati. Nel caso di utilizzo di nome utente e password si consiglia di utilizzare password robuste, diverse per ogni account⁸.

7 PDL – Postazione di Lavoro Digitale o Postazione di Lavoro, che si riferisce all'insieme di attrezzature hardware e software, così come lo spazio fisico e l'ambiente di lavoro, necessario per permettere a un dipendente di svolgere la propria attività lavorativa

8 Account - L'insieme dei dati identificativi di un utente, che gli consentono l'accesso a un servizio telematico: account di posta elettronica, nome e parola d'accesso per poter usufruire del servizio di posta elettronica

2.4 - Metodi per un corretto utilizzo dei sistemi informativi aziendali

- Se ci si allontana dalla propria postazione PDL si dovrà mettere in protezione i sistemi utilizzati affinché persone non autorizzate non abbiano accesso ai dati protetti;
- Bloccare il proprio dispositivo (effettuando la disconnessione o il blocco della sessione) prima delle pause e, in generale, ogni qualvolta abbia bisogno di allontanarsi dalla propria postazione;
- Chiudere le sessioni di lavoro (logout) a termine della giornata lavorativa;
- Effettuare il logout dalla PDL nonostante sia previsto un blocco automatico della stessa;
- Durante la sessione lavorativa controllare sempre che non vi siano terze persone non autorizzate che possano prendere visione delle schermate del proprio dispositivo.

È consigliato monitorare eventuali attività sospette sui propri account e cambiare le password se si ha il sospetto che esse siano state compromesse facendo particolare attenzione ai rischi legati alla perdita di credenziali.

In caso di necessità di nuove credenziali a seguito di smarrimento e/o blocco delle stesse bisogna fare riferimento al supporto del Dipartimento Sanità Digitale e Innovazione Tecnologica - SaDIT di ARES Sardegna attraverso le modalità descritte nell'art. 4.

ART.3 – SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA AZIENDALE

Il servizio di gestione della posta elettronica aziendale è assegnato al Dipartimento Sanità Digitale e Innovazione Tecnologica - SaDIT di ARES Sardegna, come supporto per il raggiungimento dei fini lavorativi e istituzionali dell'Azienda.

L'utilizzo della posta elettronica aziendale è riconosciuto a tutti i dipendenti dell'ASL di Oristano, e ai collaboratori (lavoratori somministrati, collaboratori a progetto, consulenti, borsisti, tirocinanti, ecc.) mediante apposita richiesta da effettuare al Dipartimento Sanità Digitale e Innovazione Tecnologica - SaDIT di ARES Sardegna, tali modalità sono descritte nell'Art. 4.

La casella email è di tipo nominale (es. nome.cognome@asloristano.it) e pertanto di conseguenza contengono dati personali e il loro utilizzo è più strettamente regolamentato dalle norme vigenti in materia.

È consentito l'uso di indirizzi email condivisi, di funzione o di servizio (es. servizio@asloristano.it, ufficio.tipo@asloristano.it) per comunicazioni di natura non privata, per gestire le attività istituzionali in carico a più utenti in quanto ciò chiarisce la natura non personale della corrispondenza.

3.1 – Account email aziendale di tipo nominale

Le persone assegnatarie delle caselle di posta elettronica aziendale sono responsabili del corretto utilizzo delle stesse. Le comunicazioni tramite posta elettronica aziendale devono avere un contenuto espresso in maniera professionale e corretta.

I messaggi di posta elettronica aziendale, in calce, devono avere le seguenti caratteristiche:

- Essere firmati, indicando nome, cognome, ruolo, servizio di appartenenza e riferimento telefonico aziendale;
- Contenere un avviso per i destinatari del seguente tenore letterale:
“Le informazioni contenute in questa comunicazione comprensiva di eventuali allegati, sono riservate e destinate esclusivamente alla/e persona/e o all'Ente sopra indicati. E' vietato ai soggetti diversi dai destinatari qualsiasi uso, copia, diffusione di quanto in esso contenuto ai sensi del nuovo Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR).” Se questa comunicazione vi è pervenuta per errore, vi chiediamo cortesemente di rispondere a questa mail e successivamente cancellarla dal Vostro sistema”.

Nel caso di assenza dal lavoro programmata, l'operatore può attivare il sistema di risposta automatica “Out of Office/Fuori ufficio” ai messaggi di posta elettronica ricevuti indicando, nel messaggio di accompagnamento, ogni riferimento utile per contattare chi all'interno dell'organizzazione aziendale può assumere con continuità le funzioni. La modalità di attivazione di questa funzionalità è raggiungibile al seguente indirizzo web:

<https://selfcare.asloristano.it/login.html>

Accedendo con le proprie credenziali della email aziendale si possono accedere ad alcune funzioni tra cui:

- Cambio Password;
- Impostazione risposta automatica ai messaggi (Out of Office/Fuori ufficio);

In caso non sia possibile fare accesso a tale funzionalità bisogna fare riferimento al Dipartimento Sanità Digitale e Innovazione Tecnologica - SaDIT di ARES Sardegna, tali modalità sono descritte nell'Art. 4.

3.2 – Account email aziendale di funzione o di servizio

Al fine di garantire la continuità all'accesso dei messaggi da parte dei soggetti adibiti ad attività lavorative, sono presenti caselle di posta “di funzione” o “di servizio” che identificano ambiti di attività assegnate a più professionisti/utenti che dovranno garantire di regola la continuità della funzione anche durante i periodi di assenza prolungata dei singoli operatori.

L'utilizzo di tali email è consentito agli incaricati esclusivamente con autorizzazione del Dirigente responsabile, del suo sostituto o del responsabile di struttura semplice a cui la casella afferisce.

E' consigliabile tenere un elenco aggiornato degli operatori autorizzati all'utilizzo della email di funzione/servizio.

La responsabilità della corretta gestione della casella email, assegnazione e valutazione dell'urgenza dei riscontri, resta in capo all'organizzazione interna del servizio o comunque agli utenti preventivamente individuati dal Dirigente responsabile della gestione dell'account email di funzione.

3.3 – Account email aziendale Google Workspace - Gmail Business Starter

Gli account Gmail Business Starter sono degli account Google Workspace che forniscono agli utenti i servizi base come email professionali personalizzate, strumenti di collaborazione e videoconferenza.

Questo strumento è messo a disposizione dal Dipartimento Sanità Digitale e Innovazione Tecnologica - SaDIT di ARES Sardegna per gli utenti della Azienda Socio-Sanitaria Locale n.5 di Oristano, ma essendo esso uno strumento con elevate potenzialità e avendo a disposizione un numero limitato di licenze, l'abilitazione all'utilizzo è consentita solo previa autorizzazione della Direzione Generale della ASL stessa.

La email Gmail Business Starter è nominale e quindi riprende le caratteristiche come da art.3. Una volta attivata sostituisce la classica casella mail istituzionale, mantenendo lo stesso nome, aggiungendo funzioni professionali tra cui:

- Inclusione di applicazioni come Documenti, Fogli, Presentazioni, Drive, Chat, e Calendar, che facilitano la collaborazione in team;
- Permette di effettuare riunioni online tramite Google Meet, con un limite di partecipanti (max 100);
- Fornisce una quantità di spazio di archiviazione in cloud per utente, sufficiente per i file aziendali (max 30GB);

In sintesi, Gmail Business Starter è la soluzione ottimale di Google Workspace, ideale per l'azienda rendendo il sistema di posta aziendale un sistema di posta elettronica professionale con strumenti di collaborazione e videoconferenza inclusi.

3.4 – Regole per un utilizzo integro della email aziendale

Gli utilizzatori di una email aziendale sul dominio asloristano.it devono attenersi alle seguenti regole:

- Limitare il più possibile l'utilizzo dell'indirizzo mail aziendale per comunicazioni personali;
- Non inviare messaggi che possano danneggiare la reputazione e l'immagine dell'Azienda;
- Non inviare comunicazioni che siano offensive, diffamatorie, sessualmente esplicite, tali da recare danno o che possano essere considerate da altri fonti di molestie o di discriminazione;
- I contenuti devono essere oggettivi e mai esprimere giudizi su persone o fatti che possano offendere o creare disagio nell'interlocutore;
- La posta elettronica non può essere utilizzata come una chat di un social. Non sostituisce altre forme di comunicazione quali l'incontro, e/o in casi urgenti la telefonata;
- Limitare al minimo la stampa di mail o degli allegati, essa è consentita solo nei casi strettamente necessari. Così facendo si riduce al minimo il rischio di lasciare documenti di sorta nelle stampanti o sulle scrivanie e relativi dati personali o sensibili;
- Tutti gli operatori sono tenuti a leggere quotidianamente, almeno all'inizio e mezz'ora prima del termine del servizio, le mail della casella di posta a cui hanno accesso, sia in entrata che in uscita, per valutazione dei contenuti e proposte/suggerimenti sui seguiti;
- È invece vietato l'utilizzo dell'indirizzo mail aziendale per l'iscrizione a qualsiasi servizio on line (social network, gruppi di discussione, mailing list, servizi telefonici, bancari, assicurativi di tipo personale etc.) che non sia strettamente correlato alla propria attività istituzionale e, comunque, preventivamente autorizzato formalmente dall'Amministrazione;
- Nel caso in cui si debba inviare un documento/allegato all'esterno dell'Azienda è preferibile utilizzare un formato protetto da scrittura (ad esempio il formato Acrobat *.pdf), evitando che il format su "carta intestata" aziendale possa essere utilizzato da utenti esterni. Nel caso di invio di allegati "pesanti" utilizzare i formati compressi (ad esempio, *.zip, *.7z, *.rar) restando nei limiti dei 10 MB di dimensione (la dimensione degli allegati è invece differente per la Gmail Business Starter);
- Laddove sia necessario inviare documento contenente dati personali o sensibili è obbligatoria la creazione di un file criptato protetto da password complessa (nel caso di più documenti creare una cartella compressa, sempre protetta da password). La password deve essere comunicata al destinatario per altra via (per es. whatsapp, sms, dettata al telefono...) previa verifica dell'identità dell'interlocutore.

3.5 – Manutenzione e Backup della email

Il backup⁹ della posta elettronica aziendale è un processo cruciale per proteggere le informazioni aziendali e assicurare la continuità del lavoro. Per evitare la saturazione della casella email bisogna effettuare periodicamente operazioni di backup e pulizia. Per eseguire queste operazioni esistono diverse soluzioni, il Dipartimento Sanità Digitale e Innovazione Tecnologica - SaDIT di ARES Sardegna mette a disposizione delle soluzioni software di backup e archiviazione gratuiti (es. MailStore Home o similari).

Tali software sono soluzioni di archiviazione email gratuiti, una volta installati sulla propria PDL essi permettono di archiviare e gestire le email da diversi provider, come Gmail, Outlook.com, Yahoo, Microsoft Outlook, Windows Mail, Windows Live Mail, Mozilla Thunderbird, Mozilla SeaMonkey e caselle email IMAP. Le caratteristiche principali di tali software includono la centralizzazione delle email in un archivio, la ricerca in grandi volumi di dati e allegati, il ripristino delle email con un clic e la migrazione di email.

Attraverso questi software si possono effettuare le seguenti operazioni:

- Centralizzazione delle email: Archivia tutte le email in un unico archivio, semplificando la gestione e la ricerca.
- Archiviazione da diversi provider: Supporta l'archiviazione di email da numerosi servizi di posta elettronica.
- Ricerca avanzata: Permette di effettuare ricerche all'interno dell'archivio in modo rapido ed efficiente.
- Ripristino facile: Ripristina le email con un semplice clic, facilitando la riattivazione di messaggi importanti.
- Gestione allegati: Permette di gestire ed archiviare gli allegati insieme alle email.
- Sicurezza: Mantiene al sicuro i messaggi di posta elettronica archiviati.
- Riduzione dello spazio: Utilizza la deduplicazione e la compressione per ridurre lo spazio di archiviazione e impegnare il meno possibile le risorse del filesystem.

È consigliabile per l'utente effettuare in maniera periodica un backup su dispositivi esterni, tale funzionalità è prevista dai software succitati.

Ogni volta che viene effettuato il backup si consiglia di eliminare dalla propria posta aziendale le email in eccesso evitando così la saturazione della casella email.

⁹ Backup - Creazione di una copia di sicurezza di dati e informazioni importanti per poterli ripristinare in caso di perdita, danneggiamento o eliminazione dei dati originali

ART.4 – SUPPORTO DEL DIPARTIMENTO SANITÀ DIGITALE E INNOVAZIONE TECNOLOGICA - SADIT DI ARES SARDEGNA

Il Dipartimento, attraverso le proprie strutture, assicura la gestione delle tecnologie biomediche, delle infrastrutture tecnologiche e dei sistemi di sanità digitale di tutte le Aziende del Servizio Sanitario Regionale in termini di efficienza, efficacia e sicurezza.

Di seguito si riportano i metodi/contatti da utilizzare per ricevere assistenza per quanto riguarda le problematiche ai software utilizzati, alle PDL e alla mail aziendale indicati in questo regolamento:

- **Portale Assistenza Informatica:** Attraverso questo portale accessibile solo dalla rete Intranet è possibile aprire un ticket di assistenza suddiviso in tematiche secondo la problematica riscontrata <http://intranet.atssardegna.local/ost/supporto/open.php>
- **Tabella riepilogativa dei contatti di assistenza:**

TIPOLOGIA RICHIESTA	CONTATTO	AUTORIZZAZIONE DIRIGENTE o SUO DELEGATO
Richiesta Credenziali di accesso alla PDL (dominio aziendale)	supporto.infrastrutture.centro@aessardegna.it	SI
Reset Credenziali di accesso alla PDL (dominio aziendale)	supporto.infrastrutture.centro@aessardegna.it	
Richiesta nuovo account email aziendale	supporto.infrastrutture.centro@aessardegna.it	SI
Reset credenziali email aziendale, link di collegamento	https://selfcare.asloristano.it/service/user/recoverPw.html	
Reset credenziali email aziendale (se non effettuabile in autonomia)	supporto.infrastrutture.centro@aessardegna.it	
Richiesta supporto accesso al sistema di risposta automatica "Out of Office/Fuori ufficio" Selfcare	supporto.infrastrutture.centro@aessardegna.it	
Richiesta reset credenziali account aziendale Gmail Business Starter	supporto.siamministrativi@aessardegna.it	
Installazione e/o configurazione software di archiviazione e backup email	supporto.infrastrutture.centro@aessardegna.it 800 922 960	