

Progetto	IT Mapping ARCEA
Documento	Mappatura dei processi IT

Data	13.09.2023
Pagina	1 di 36

ARCEA

AGENZIA DELLA REGIONE CALABRIA PER LE EROGAZIONI IN AGRICOLTURA

MAPPATURA DEI PROCESSI IT

Settembre 2023

Progetto	IT Mapping ARCEA
Documento	Mappatura dei processi IT

Data	13.09.2023
Pagina	2 di 36

Introduzione

Il presente lavoro di descrizione dei processi IT, rientra nel più generale processo di Mappatura dei processi, effettuato dal Servizio Controllo Interno e di cui il presente documento è da intendersi parte integrante.

Lo stesso è altresì elemento basilare della successiva attività di identificazione, analisi e valutazione dei rischi IT, raccolta all'interno del processo IT Risk Assessment.

Come indicato nei diversi documenti di pianificazione dell'attività del Servizio, il processo di supporto "Sistemi Informati" è stato inizialmente suddiviso in tre sotto-processi: 1) Pianificare e organizzare l'ambiente dei SI, 2) Sviluppare ed acquisire le soluzioni dei SI e 3) Gestire l'operatività dei SI, allineati con gli obiettivi dell'Agenzia ed in particolare con quello di "Adottare e gestire un Sistema Informativo efficace, efficiente e sicuro".

A tal fine, l'Arcea, nel rispetto nel Reg. UE 127/2022, ha deciso di adottare come standard di sicurezza delle informazioni, la norma internazionale ISO 27002 (in attesa di decidere se certificare il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni allo standard ISO27001) e per questi motivi si è ritenuto opportuno suddividere e correlare (per quanto possibile) i tre sotto-processi ai 14 domini ISO.

Per una migliore leggibilità della presente mappatura, si riporta di seguito lo schema di rappresentazione dei sotto-processi e domini.

Scopo	Ambito di applicazione ed estensione del processo
Obiettivi	Definizione degli elementi di natura qualitativa e quantitativa che qualificano il "risultato atteso" del processo. Sono la base per tutte le valutazioni sui rischi e le criticità di processo
Owner e descrizione	Identificazione di chi ha la "proprietà" e la "responsabilità" sui risultati del processo Descrizione sintetica dei subprocessi / attività principali incluse nel processo
Inizio e Fine	Costituiscono i confini che determinano l'ambito di operatività del processo
Input e Output	Descrizione sintetica delle informazioni, documenti e attività in ingresso ed in uscita dal processo
Indicatori chiave di performance	Identificazione delle misure quantitative utilizzate per controllare i risultati del processo

Progetto	IT Mapping ARCEA
Documento	Mappatura dei processi IT

Data	13.09.2023
Pagina	3 di 36

Processi di supporto

AMMINISTRAZIONE*	AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO	SISTEMI INFORMATIVI**	COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	RELAZIONI CON GLI UTENTI	CONTROLLI INTERNI (Control Self Assessment)	GESTIONE AUDIT ESTERNI	MONITORAGGIO REGISTRI E PROCEDURE INTERNE	RISK ASSESSMENT E MONITORAGGIO (Control Self Assessment)
Predisposizione ed adozione dei manuali delle procedure	Predisposizione ed adozione dei manuali delle procedure	Pianificazione e organizzazione dell'ambiente	Predisposizione ed adozione dei manuali delle procedure	Predisposizione ed adozione dei manuali delle procedure	Predisposizione ed adozione dei manuali delle procedure	Predisposizione ed adozione dei manuali delle procedure	Predisposizione ed adozione dei manuali delle procedure	Predisposizione ed adozione dei manuali delle procedure
Gestione contabilità di funzionamento	Gestione Affari Legali	Sviluppo/acquisizione soluzioni	Pubblicazione note, news e circolari sul sito ARCEA o siti tematici (CAA)	Gestione ufficio URP	Pianificazione attività	Gestione degli Audit esterni	Monitoraggio Registro debitori	Mappatura e Risk Assessment
Gestione economato	Accesso agli atti (comunitario)	Gestione operativa SI	Pubblicazione dati area "Amministrazione Trasparente"	Gestione rapporti con gli utenti	Gestione interventi di Audit		Monitoraggio Registro garanzie	Monitoraggio rischi di processo
Gestione personale			Pubblicazione dati nell'Albo Pretorio	Gestione rapporti con i CAA	Gestione follow up		Monitoraggio delle irregolarità	Monitoraggio rischi d'Agenzia
Gestione Protocollo							Monitoraggio delle statistiche	Mappatura IT e IT Risk Assessment
Acquisizione beni e servizi								

Come già indicato, per uniformare la suddivisione del processo "SISTEMI INFORMATIVI" alla norma ISO 27002:2013, utilizzata in ARCEA, si è convenuto associare ai tre sotto processi "Pianificare e organizzare l'ambiente dei SI", "Sviluppare ed acquisire le soluzioni dei SI" e "Gestire l'operatività dei SI". L'accelerazione nella trasformazione digitale che le organizzazioni hanno subito negli ultimi anni ha avuto un impatto estremamente significativo sullo scenario di rischio che devono gestire, con una crescita significativa del cyber risk con sempre nuovi vettori di attacco, volti sia a compromettere il patrimonio informativo, sia ad avere un vantaggio economico (es. attacchi ransomware). Per tali motivi, nel 2022 lo standard ISO 27001 e le *best practices* contenute nella ISO27002, sono state aggiornate, riducendo sia il numero di domini che di controlli, ma, allo stesso tempo rendendoli

Progetto	IT Mapping ARCEA
Documento	Mappatura dei processi IT

Data	13.09.2023
Pagina	4 di 36

maggiormente aderenti all'attuale scenario internazionale della sicurezza delle informazioni. In particolare i precedenti domini di riferimento sono stati traslati in 5 argomenti principali: Controlli organizzativi, Controlli delle Persone, Controlli Fisici e Controlli tecnologici, che sono applicabili a tutti i sottoprocessi relativi all'ambiente IT. Gli aspetti specifici relativi agli obiettivi di controllo e alla loro implementazione presenti nella ISO27002:2022 verranno trattati nell'IT Risk Assessment.

Progetto	IT Mapping ARCEA
Documento	Mappatura dei processi IT

Data	13.09.2023
Pagina	5 di 36

Controlli organizzativi	Controlli delle Persone	Controlli Fisici	Controlli tecnologici	Controlli organizzativi	Controlli delle Persone	Controlli Fisici	Controlli tecnologici		
								Politica per la sicurezza dell'informazione	DOMINIO 1
								Organizzazione della sicurezza dell'informazione	DOMINIO 2
								Sicurezza risorse umane	DOMINIO 3
				Pianificare e organizzare l'ambiente dei SI					
								Gestione degli asset	DOMINIO 4
								Sicurezza fisica e ambientale	DOMINIO 7
								Conformità	DOMINIO 14
								Acquisto, sviluppo e manutenzione dei sistemi	DOMINIO 10
				Sviluppare ed acquisire le soluzioni dei SI					
								Controllo degli accessi	DOMINIO 5
								Crittografia	DOMINIO 6
								Operazioni di sicurezza	DOMINIO 8
								Sicurezza delle comunicazioni	DOMINIO 9
				Gestire l'operatività dei SI					
								Rapporti con i fornitori	DOMINIO 11
								Gestione degli incidenti di sicurezza dell'informazione	DOMINIO 12
								Gestione della continuità aziendale	DOMINIO 13

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	6 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario/Dominio :	Pianificare e organizzare l'ambiente dei sistemi informativi / Politica per la sicurezza dell'informazione

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
<p>Politica per la sicurezza dell'informazione (ISO 27002 – DOMINIO 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> fornire gli orientamenti della Direzione e il necessario supporto per la sicurezza delle informazioni in accordo con i requisiti le leggi e i regolamenti rilevanti. 	<p>Comunità Europea</p> <p>Definisce e comunica gli obiettivi istituzionali da perseguire.</p> <p>Definisce tempi e scadenze per le attività svolte (servizi da erogare) e per il perseguimento degli obiettivi istituzionali.</p> <p>Detta le linee guida e le normative per l'erogazione dei servizi.</p> <p>Verifica l'aderenza dei servizi erogati con gli obiettivi istituzionali definiti.</p> <p>Definisce la strategia di medio- lungo periodo.</p> <p>MASAF (Autorità Competente)</p> <p>Definisce e comunica gli obiettivi istituzionali specifici da perseguire.</p> <p>Definisce tempi e scadenze per le attività di propria competenza e che impattano gli OPR</p> <p>Detta le linee guida e le normative per l'erogazione dei servizi.</p> <p>Verifica il mantenimento dei criteri di riconoscimento degli OPR</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborazione e comunicazione degli obiettivi e delle strategie dell'Organismo Pagatore Regionale in aderenza alle normative comunitarie e agli obiettivi del SI. <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redazione della strategia da adottare per l'implementazione dei progetti SI. 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Normative e regolamenti di settore. Raccolta esigenze del SI dei vari uffici dell'Organismo Pagatore Regionale. <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> Strategie dell'Organismo Pagatore Regionale. Pianificazione dei progetti IT da implementare (Tempi) 	<p>Il rapporto temporale tra la emanazione della normativa e/o del regolamento e il recepimento da parte del Management</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	7 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario/Dominio :	Pianificare e organizzare l'ambiente dei sistemi informativi / Politica per la sicurezza dell'informazione

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>AGEA</p> <p>Il D.lgs. 99/04 ha attribuito ad AGEA la funzione di coordinamento e gestione del Sistema Informativo Agricolo nazionale (SIAN).</p> <p>Definisce i requisiti tecnico funzionali in accordo con le normative e i regolamenti e li comunica al fornitore esterno del Sian per la trasformazione degli stessi in piani per il SI.</p> <p>Direzione di ARCEA</p> <p>Recepisce le normative e gli obiettivi istituzionali dettati dalla Comunità Europea o da altri Organi Istituzionali e definisce le linee guida per lo sviluppo degli stessi sul SI di ARCEA. Fornisce gli orientamenti in accordo alle attività svolte, le leggi ed i regolamenti rilevanti. Definisce la struttura organizzativa e approva i compiti e le mansioni del personale.</p> <p>Servizio Sistema Informativo</p> <p>Supporta la Direzione nella scelta degli orientamenti inerenti la Sicurezza della Informazioni in accordo con il management dell'agenzia.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA
Documento	Mappatura dei processi IT

Data	13.09.2023
Pagina	8 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario/Dominio :	Pianificare e organizzare l'ambiente dei sistemi informativi /Organizzazione della sicurezza dell'informazione

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Organizzazione della sicurezza dell'informazione (ISO 27002 – DOMINIO 2)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gestire la sicurezza delle informazioni all'interno dell'ARCEA; ▪ mantenere la sicurezza delle informazioni dell'ARCEA e degli strumenti di elaborazione; ▪ assicurare la sicurezza dell'informazione quando si usano apparati di elaborazione dati portatili e strumenti di telelavoro 	<p>Direzione di ARCEA</p> <p>Approva e sottoscrive la convenzione quadro con AGEA, con la Regione e con gli OO.DD, per la definizione delle modalità di collaborazione nell'ambito degli interventi pubblici di competenza.</p> <p>Approva la strategia, la documentazione, le procedure e le linee guida relative alla Sicurezza delle Informazioni, inclusi gli aspetti legati al trattamento dei dati personali ai sensi del Reg. UE 679/2016.</p> <p>Presiede il Comitato per la Sicurezza delle Informazioni in cui vengono affrontate le principali questioni attinenti la sicurezza delle informazioni.</p> <p>Servizio Sistema Informativo</p> <p>Predisporre la documentazione sulla corretta gestione della Sicurezza dell'informazione.</p> <p>Verifica le esigenze dei vari uffici di ARCEA necessari per l'erogazione del servizio nei confronti degli utenti.</p> <p>Predisporre e comunica al direttore i piani di acquisizione di HW e SW e le</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisizione della strategia da adottare per l'implementazione dei progetti SI. <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorizzazione all'implementazione dei progetti SI. 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Strategie informatiche dell'OPR <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementazione dei progetti SI 	<p>Il rapporto temporale tra l'emanazione delle strategie informatiche e l'autorizzazione all'implementazione dei progetti SI.</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA
Documento	Mappatura dei processi IT

Data	13.09.2023
Pagina	9 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario/Dominio :	Pianificare e organizzare l'ambiente dei sistemi informativi /Organizzazione della sicurezza dell'informazione

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>relative spese per le postazioni di lavoro presenti nella sede di ARCEA.</p> <p>Mantiene rapporti con professionisti e gruppi di interesse sulla sicurezza delle informazioni.</p> <p>Raccoglie informazioni ed evidenze su eventuali rischi sulla sicurezza delle informazioni.</p> <p>AGEA</p> <p>Il D.lgs. 99/04 ha attribuito ad AGEA la funzione di coordinamento e gestione del Sistema Informativo Agricolo nazionale (SIAN). Ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 165/1999 e successive modificazioni ed integrazioni, AGEA svolge, tra l'altro, le funzioni di Organismo Pagatore per l'erogazione di aiuti, contributi e premi comunitari previsti dalla normativa dell'Unione europea, non attribuita ad altri Organismi pagatori (OP) avvalendosi del SIAN i cui servizi sono intesi di interesse pubblico ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. 173/1998;</p> <p>In base all'accordo quadro e al contratto esecutivo per il lotto 3 e alla più specifica documentazione relativa ai Piani di lavoro, Agea garantisce che che tutti gli aspetti applicativi, infrastrutturali, gestionali relativi alla</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	10 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario/Dominio :	Pianificare e organizzare l'ambiente dei sistemi informativi /Organizzazione della sicurezza dell'informazione

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>sicurezza siano correttamente gestiti. Inoltre autorizza il Fornitore Servizi SIAN alla sottoscrizione di appositi atti contratti con l' ARCEA.</p> <p>Fornitore Servizi SIAN (RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - HP Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.P.A) aggiudicataria del Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche</p> <p>Il Fornitore dei Servizi SIAN, è stata individuata da AGEA, tramite apposita procedura di gara, quale soggetto incaricato di provvedere alla gestione, integrazione ed evoluzione dei servizi del SIAN.</p> <p>Sottoscrive con ARCEA apposita contratto esecutivo in merito alla fornitura dei servizi SIAN.</p> <p>Pianifica il Sistema Informativo sulla base degli obiettivi istituzionali e delle esigenze manifestate da ARCEA anche attraverso l'eventuale interfaccia di AGEA che ha definito i requisiti del S.I. Garantisce la sicurezza delle informazioni anche nella gestione dei progetti.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	11 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Pianificare e organizzare l'ambiente dei sistemi informativi / Risorse umane e sicurezza dell'informazione

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Risorse umane e sicurezza dell'informazione (ISO 27002 – DOMINIO 3)	<ul style="list-style-type: none"> assicurare che gli impiegati, i consulenti ed il personale di terze parti comprendano le loro responsabilità e siano adatti per i ruoli a cui sono stati assegnati; ridurre il rischio di furto, frode o uso improprio degli strumenti. assicurare che tutti gli impiegati, i consulenti ed il personale delle terze parti siano coscienti delle minacce e relativi contenuti alla sicurezza delle informazioni, dei loro compiti e responsabilità legali e siano in grado di sostenere la politica sulla sicurezza dell'ARCEA nel corso della loro normale attività lavorativa e di ridurre il rischio di errore umano. assicurare la gestione delle fasi di termine o modifica del rapporto di lavoro degli impiegati, dei consulenti e del personale delle terze parti. 	<p>Direttore di ARCEA</p> <p>Approva le procedure concorsuali per l'implementazione dell'organico.</p> <p>Garantisce la presenza di appositi controlli al fine di evitare il reclutamento di personale non idoneo (requisiti professionali e morali).</p> <p>Approva i codici etici e le linee guida per la gestione del personale e per l'utilizzo degli strumenti informativi al fine di ridurre i rischi relativi alla sicurezza delle informazioni.</p> <p>Servizio Sistema Informativo</p> <p>Propone e realizza gli eventuali piani di formazione IT per il personale ARCEA e degli OO.DD. riguardanti la sicurezza delle informazioni in modo da aumentare la sensibilizzazione e la consapevolezza del personale impiegato in ARCEA.</p> <p>Implementa procedure idonee a garantire l'abilitazione dei servizi corretti e la consegna della dispositivi di lavoro.</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rilevazione del fabbisogno del personale Linee guida per la gestione dei dispositivi informatici da parte del personale dell'ARCEA. <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> Corretta gestione del personale. Corretta formazione del personale a riguardo della sicurezza informatica. 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bozza fabbisogno del personale. Bozza delle linee guida per la gestione dei dispositivi informatici da parte del personale dell'ARCEA. Eventuale variazione dell'organico in servizio. Necessità di formazione del personale. <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> Approvazione delle linee guida per la gestione dei dispositivi informatici da parte del personale dell'ARCEA. Corretta formazione del personale. Attuazione delle procedure inerenti la sicurezza informatica. 	<p>Rapporto temporale tra l'assunzione di nuovo personale e l'effettuazione del corso di formazione.</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	12 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Pianificare e organizzare l'ambiente dei sistemi informativi / Risorse umane e sicurezza dell'informazione

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>Attua le procedure necessarie per ridurre il furto e l'uso improprio di dati e strumenti di lavoro.</p> <p>Ufficio Personale</p> <p>Gestisce i rapporti contrattuali con il personale.</p> <p>Raccoglie la documentazione relativa al personale e agli incarichi.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	13 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio:	Pianificare e organizzare l'ambiente dei sistemi informativi / Gestione degli asset

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Gestione degli asset (ISO 27002 – DOMINIO 4)	<ul style="list-style-type: none"> definire e mantenere un'appropriata protezione degli asset IT dell'ARCEA. Assicurare una corretta classificazione delle informazioni. 	<p>Direttore di ARCEA</p> <p>Approva il documento di classificazione delle Informazioni.</p> <p>Approva i piani di acquisizione di HW e SW e le relative spese per le postazioni di lavoro ARCEA.</p> <p>Approva i manuali relativi alla gestione degli asset aziendali.</p> <p>Servizio Sistema Informativo</p> <p>Predisporre la documentazione sulla gestione degli asset e sulla classificazione delle informazioni. Per gli eventuali beni pre-assegnati provvede autonomamente all'affidamento, e al successivo ritiro, ai colleghi che li richiedono.</p> <p>Supporta la distribuzione dei PC, dei server e del software in dotazione al personale delle sedi di ARCEA, garantendo l'accesso solo al personale autorizzato.</p> <p>Ufficio Affari Amministrativi e contabili (Economato)</p> <p>Provvede all'inventario degli asset ed alla loro assegnazione.</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Predisposizione della documentazione sulla gestione degli asset e sulla classificazione delle informazioni. <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> Approvazione e redazione delle linee guida per la gestione degli asset e delle informazioni. Redazione dell'inventario degli asset. 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bozze di Manuali e linee guida per la gestione degli asset redatti dal SI. Acquisizione degli asset sulla base delle esigenze dell'OPR. <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manuali e linee guida per la gestione degli asset. Gestione dell'Inventario degli asset. 	<p>Numero delle revisioni dell'inventario effettuate annualmente</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	14 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Controllo degli accessi

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Controllo degli accessi (ISO 27002 – DOMINIO 5)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ controllare l'accesso all'informazione ▪ controllare l'accesso ai sistemi informativi degli utenti autorizzati e prevenire l'accesso a quelli non autorizzati ▪ prevenire l'accesso agli utenti non autorizzati e la compromissione o furto di informazione o di strumenti di elaborazione dell'informazione ▪ prevenire l'accesso non autorizzato ai servizi gestiti in rete e ai sistemi operativi ▪ prevenire l'accesso non autorizzato all'informazione contenuta nei sistemi applicativi 	<p>Servizio Sistema Informativo</p> <p>Gestisce la configurazione dei PC, dei server e dei software in dotazione al personale delle sedi di ARCEA, garantendo l'accesso solo al personale autorizzato.</p> <p>È responsabile del processo di creazione/gestione/cancellazione delle utenze e, dei profili di accesso ad esse associati attribuite al personale interno dell'ARCEA.</p> <p>E' responsabile del processo di creazione/gestione/cancellazione delle utenze SIAN per il personale dell'ARCEA.</p> <p>Regione Calabria</p> <p>Gestisce la sicurezza fisica della Cittadella Regionale ed in particolare quella della sala CED e dei locali tecnici, garantendo l'accesso ai soli utenti autorizzati.</p> <p>Agea</p> <p>Gestisce la sicurezza fisica della sala CED e dei locali tecnici del SIAN, garantendo l'accesso ai soli utenti</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Configurazione degli strumenti informatici <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corretta gestione degli strumenti informatici per evitare e prevenire accessi non controllati ai sistemi 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normative e regolamenti di settore. ▪ Standard tecnologici ▪ Politiche sulla sicurezza ▪ Classificazione delle informazioni <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corretta configurazione degli strumenti di lavoro ▪ Corretta configurazione dei pc, dei server e degli applicativi 	<p>Rapporto fra utenze attivate e utenze richieste (ovvero presenza di moduli di richiesta)</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA
Documento	Mappatura dei processi IT

Data	13.09.2023
Pagina	15 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Controllo degli accessi

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>autorizzati.</p> <p>Fornitore Servizi SIAN (RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - HP Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.P.A) aggiudicataria del Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche</p> <p>Gestisce la sicurezza degli accessi e gestisce la configurazione dei server presso il proprio CED, garantendo l'accesso ai dati ai soli utenti autorizzati.</p> <p>Garantisce i corretti processi per la gestione applicativa delle utenze SIAN.</p> <p>E' responsabile del processo di creazione/gestione/cancellazione delle utenze SIAN per il personale dell'ARCEA.</p> <p>Implementa e supporta il Servizio Sistema Informativo di ARCEA nella definizione dei profili di accesso al sistema in generale.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	16 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Crittografia

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Crittografia (ISO 27002 – DOMINIO 6)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ assicurare che informazioni ad alta criticità/sensibilità siano protette con sistemi di crittografia ▪ prevenire perdita, modifiche non autorizzate o uso improprio delle chiavi e dei sistemi crittografici ▪ ridurre i rischi di furto e utilizzo non autorizzato di informazioni durante la trasmissione ▪ assicurare che le informazioni ad alta criticità/sensibilità in transito sulla rete siano protette con sistemi di crittografia 	<p>Servizio Sistema Informativo</p> <p>Acquisisce informazioni sul livello di criticità dei dati creati, acquisiti, gestiti, trasmessi e cancellati all'interno dell'Agenzia da parte della Direzione, Dirigenza e Responsabili;</p> <p>Partecipa al processo di definizione dei controlli da applicare sui dati critici;</p> <p>Implementa e gestisce i controlli IT sui dati garantendone continuità ed efficienza;</p> <p>Monitora e servizi esterni per i quali sono previsti controlli crittografici;</p> <p>Supporta gli uffici dell'Organismo Pagatore Regionale nella corretta applicazione dei controlli basati sulla crittografia.</p> <p>Fornitore Servizi SIAN (RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - HP Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.P.A) aggiudicataria del Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi delle esigenze degli utenti. <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementazione ed esercizio di controlli basati su tecniche crittografiche 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Richieste Utenti ▪ Evoluzione tecnologica ▪ Minacce esterne <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soluzioni applicative ▪ Soluzioni di infrastruttura SI ▪ Manuali operativi ▪ Manuali tecnici ▪ Manuali utente 	<p>Rapporto fra richieste degli utenti su soluzioni crittografiche e sviluppo delle adeguate soluzioni IT</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	17 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Crittografia

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>Implementa e gestisce i requisiti tecnico/funzionali del S.I. (anche legate alla necessità di tecniche crittografiche). Raccoglie e analizza con l'utente (AGEA e ARCEA) le richieste presentate, spesso in relazione al verificarsi di esigenze/problematiche straordinarie degli organismi pagatori, e le formalizza in un documento condiviso.</p> <p>Svolge attività di formazione (produzione di manualistica, formazione in aula e on-line) per gli operatori presenti nei CAA e per tutti gli utenti presenti nella sede di ARCEA, anche con riferimento alle eventuali soluzioni crittografiche.</p> <p>Esegue le implementazioni evolutive e correttive sulle applicazioni, tenendo presente eventuali tecniche crittografiche per la protezione dei dati.</p> <p>Uffici dell' ARCEA:</p> <p>Definiscono insieme al Servizio Sistema Informativo i dati ed i requisiti per i dati che necessitano sistemi di crittografia per la loro protezione.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	18 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Pianificare e organizzare l'ambiente dei sistemi informativi / Sicurezza fisica e ambientale

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Sicurezza dell'informazione fisica e ambientale (ISO 27002 – DOMINIO 7)	<ul style="list-style-type: none"> prevenire accessi fisici non autorizzati, danneggiamenti e interferenze ai locali e alle informazioni dell'ARCEA prevenire perdite, danneggiamenti, furti o compromissioni degli asset dell'ARCEA e interruzioni alle sue attività. 	<p>Direttore di ARCEA</p> <p>Approva le procedure, i manuali e le linee guida sulla sicurezza delle informazioni fisica e ambientale.</p> <p>Servizio Sistema Informativo</p> <p>Predisporre e attua le procedure, i manuali e le linee guida sulla sicurezza delle informazioni fisica e ambientale.</p> <p>Il Responsabile dell'Ufficio Sistemi Informativi è anche Responsabile della Sicurezza Informatica.</p> <p>AGEA</p> <p>Il D.lgs. 99/04 ha attribuito ad AGEA la funzione di coordinamento e gestione del Sistema Informativo Agricolo nazionale (SIAN). Ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 165/1999 e successive modificazioni ed integrazioni, AGEA svolge, tra l'altro , le funzioni di Organismo Pagatore per l'erogazione di aiuti, contributi e premi comunitari previsti dalla normativa dell'Unione europea, non attribuita ad altri Organismi pagatori (OP) avvalendosi del SIAN i cui servizi sono intesi di interesse pubblico ai sensi</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Predisposizione e approvazione delle procedure, manuali e linee guida sulla sicurezza delle informazioni fisica e ambientale. <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> Attuazione e rispetto degli standard e delle norme vigenti sulla sicurezza delle informazioni fisica e ambientale. 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Normative e standard sulla sicurezza fisica e ambientale. Bozze dei manuali, procedure e linee guida sulla sicurezza delle informazioni fisica e ambientale. <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redazione delle procedure e loro rispetto, insieme agli standard di settore sulla sicurezza delle informazioni fisica e ambientale. 	<p>Rapporto temporale tra l'aggiornamento dello standard e redazione delle relative procedure</p> <p>Rapporto temporale tra la redazione delle procedure e loro implementazione</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	19 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Pianificare e organizzare l'ambiente dei sistemi informativi / Sicurezza fisica e ambientale

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>dell'art. 15 del D.Lgs. 173/1998;</p> <p>Ha definito nei contratti sottoscritti che le società fornitrici dei servizi SIAN appositi accordi relativi alla sicurezza (infrastrutturale, applicativa, ecc).</p> <p>Fornitore Servizi SIAN (RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - HP Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.P.A) aggiudicataria del Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche</p> <p>Attua e rispetta gli standard e le normative vigenti inerenti la sicurezza fisica e ambientale.</p> <p>Regione Calabria</p> <p>Gestisce la sicurezza fisica della sala CED e dei locali tecnici della Cittadella Regionale, garantendo l'accesso ai soli utenti autorizzati.</p> <p>Implementa e mantiene perimetri di sicurezza delle strutture operative e dei locali critici come la sala CED.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	20 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Sicurezza delle operazioni

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Sicurezza delle operazioni (ISO 27002 – DOMINIO 8)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ assicurare la corretta e sicura operatività degli strumenti di elaborazione ▪ minimizzare il rischio di guasti nei sistemi ▪ proteggere l'integrità del software e dell'informazione ▪ mantenere l'integrità e la disponibilità dell'informazione e degli strumenti di elaborazione dell'informazione ▪ prevenire la divulgazione non autorizzata, la modifica, la rimozione o la distruzione degli asset, e l'interruzione delle attività dell'ARCEA ▪ mantenere la sicurezza dell'informazione e del software scambiato all'interno dell'ARCEA e con qualunque parte esterna ▪ attività di elaborazione dell'informazione non autorizzate 	<p>Direzione</p> <p>Approva i manuali e le procedure per la corretta gestione degli strumenti di elaborazione predisposti dal Sistema Informativo.</p> <p>Servizio Sistemi Informativi</p> <p>Predisporre manuali e procedure per la corretta gestione degli strumenti di elaborazione.</p> <p>Implementa ed attua politiche di change management e valutazione delle vulnerabilità con attenzione alla gestione della capacità di elaborazione degli strumenti per il raggiungimento dei fini istituzionali dell'ente.</p> <p>Progetta e implementa piani di backup dei dati e dei log ritenuti importanti ed applica politiche di limitazione di installazione dei sw.</p> <p>Predisporre verifiche sulle cause degli eventuali problemi che hanno generato malfunzionamenti, al fine di definire se la causa del disservizio è da imputare al fornitore o alla rete gestita da ARCEA , ed in particolare:</p> <p>Verifica le performance dei sistemi di rete e di office automation (posta elettronica, intranet, etc.), attraverso</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ricepire le policy e le normative nazionali e comunitarie. ▪ Concordare i livelli di servizio con gli uffici dell' ARCEA. ▪ Analisi delle necessità degli utenti e dei rischi sulla sicurezza. <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fornitura del servizio I.T. ▪ Definizione di procedure e piani 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Standard dell'Organismo Pagatore Regionale ▪ Policy di sicurezza ▪ Manuali Operativi ▪ Report esigenze utenti e rischi <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi I.T. ▪ Soluzione dei problemi ▪ Supporto agli utenti ▪ Contratti con i fornitori di servizio ▪ Piani e procedure operative 	Rapporto temporale tra la comunicazione del malfunzionamento e la sua risoluzione (sia per utenti interni che esterni)

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	21 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Sicurezza delle operazioni

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>il monitoring degli stessi e si attiva con il fornitore dei Servizi Sian per la risoluzione in caso di problemi di rilievo. Gestisce la configurazione e la distribuzione dei PC in dotazione al personale della sede di ARCEA.</p> <p>Servizio Controllo Interno</p> <p>Implementa piani ed interventi di audit IT, basandosi su criteri di rischio e, come previsto dalle norme e dagli standard di riferimento, in modo da avere il minor impatto possibile sulle operazioni dell'ente e degli organismi delegati.</p> <p>Fornitore Servizi SIAN (RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - HP Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.P.A) aggiudicataria del Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche</p> <p>Gestisce il monitoring e la capacity dei server sui vari livelli (HW, SW di base). Ne assicura la continuità del servizio.</p> <p>Gestisce il monitoring e la capacity dei sistemi e degli applicativi su esso</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA
Documento	Mappatura dei processi IT

Data	13.09.2023
Pagina	22 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Sicurezza delle operazioni

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>residenti e assicura la continuità del servizio.</p> <p>Assistenza nella configurazione dei terminali e dei server per l'accesso al sistema.</p> <p>Implementa e supporta il Servizio Sistema Informativo di ARCEA nella definizione dei profili di accesso al sistema in generale.</p> <p>Gestisce tutte le problematiche relative alla sicurezza sia infrastrutturale che applicativa.</p> <p>Fornisce servizi di help desk, assistenza office automation, assistenza tecnica.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	23 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Sicurezza delle comunicazioni

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Sicurezza delle comunicazioni (ISO 27002 – DOMINIO 9)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ assicurare la protezione dell'informazione nelle reti e la protezione della infrastruttura di supporto ▪ assicurare la corretta e sicura operatività degli strumenti di rete ▪ implementare e mantenere il livello appropriato di sicurezza delle informazioni e di erogazione del servizio in rete, in linea con gli accordi stipulati con le terze parti ▪ minimizzare il rischio di guasti delle reti ▪ mantenere la sicurezza dell'informazione e del software scambiato in rete all'interno dell'ARCEA e con qualunque parte esterna ▪ mantenere la sicurezza dei servizi legati al commercio elettronico e il loro uso sicuro 	<p>Servizio Sistemi Informativi</p> <p>Predisporre, di concerto con i carrier nazionali ed altri fornitori esterni i piani ed i progetti per corretti servizi di connettività, monitorando e gestendo la corretta funzionalità.</p> <p>Analizza e pianifica l'implementazione di reti sicure per le informazioni sensibili e per l'allineamento fra le sedi dell'ente.</p> <p>Garantisce anche tramite il proprio provider Fastweb (all'interno della convenzione SPC) servizi di network (NOC) network security (SOC).</p> <p>Predisporre procedure per il corretto utilizzo della rete e dei servizi di rete, prevedendo, se del caso, ed in concerto con altri uffici, che ci siano nei contratti delle apposite clausole di sicurezza e non divulgazione delle informazioni.</p> <p>Verifica sulle cause degli eventuali problemi che hanno generato malfunzionamenti nella rete, al fine di definire se la causa del disservizio è da imputare al fornitore o alla rete gestita da ARCEA , ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica le performance dei sistemi di rete e di office automation (posta elettronica, intranet, etc.), 	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Receptire le policy e le normative nazionali e comunitarie. ▪ Concordare i livelli di servizio con gli uffici dell' ARCEA. <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fornitura del servizio I.T. 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Standard dell'Organismo Pagatore Regionale ▪ Policy di sicurezza ▪ Manuali Operativi <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi I.T. ▪ Soluzione dei problemi ▪ Supporto agli utenti ▪ Contratti con i fornitori di servizio 	<p>Rapporto temporale tra la rilevazione del malfunzionamento e la sua comunicazione (sia per utenti interni che esterni)</p> <p>Rapporto temporale tra la comunicazione del malfunzionamento e la sua risoluzione (sia per utenti interni che esterni)</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	24 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Sicurezza delle comunicazioni

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>attraverso il monitoring degli stessi e si attiva con il Fornitore dei Servizi del SIAN per la risoluzione in caso di problemi di rilievo.</p> <p>Fornitore Servizi SIAN (RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - HP Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.P.A) aggiudicataria del Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestisce il monitoring e la capacity dei server sui vari livelli (HW, SW, Network). Ne assicura la continuità del servizio. ▪ Gestisce le problematiche relative alla rete. ▪ Assistenza nella configurazione dei terminali e dei server per l'accesso al sistema. ▪ Gestisce tutte le problematiche relative alla sicurezza della rete e delle comunicazioni telematiche. ▪ Fornisce servizi di call center, servizi di help desk, assistenza office automation, assistenza tecnica. 			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	25 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Sviluppare, acquisire e consegnare le soluzioni dei sistemi informativi / Acquisto, sviluppo e manutenzione dei sistemi

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Acquisto, sviluppo e manutenzione dei sistemi (ISO 27002 – DOMINIO 10)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ assicurare che la sicurezza sia parte integrale del sistema informativo ▪ prevenire errori, perdita, modifiche non autorizzate o uso improprio dell'informazione nelle applicazioni ▪ assicurare la sicurezza dei sistemi informativi sia nell'eventuale fase di sviluppo che di acquisto, avendo cura di garantire anche la sicurezza dei dati utilizzati nei test. ▪ assicurare la sicurezza dei file system ▪ mantenere la sicurezza del software e dell'informazione del sistema applicativo ▪ ridurre i rischi dall'utilizzazione delle vulnerabilità tecniche pubblicate 	<p>Direzione</p> <p>Prende atto delle relazioni fornite del Sistema Informativo in merito all'analisi dei sistemi e degli scenari futuri.</p> <p>Approva le procedure di acquisto di nuove soluzioni o autorizza allo sviluppo di soluzioni interne.</p> <p>Servizio Sistema Informativo</p> <p>Acquisisce informazioni dagli utenti sul livello di assistenza fornito dal fornitore esterno per quanto attiene i servizi erogati, anche al fine di eventuale potenziamento/acquisto/variazione del software utilizzato.</p> <p>Svolge attività di controllo sia sul S.I. implementato sia sul servizio erogato agli utenti. Monitora il servizio reso dal fornitore esterno nei confronti degli</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi delle esigenze degli utenti. <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Messa in produzione delle soluzioni SW per il S.I. 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Richieste Utenti ▪ Trend di mercato ▪ Evoluzione tecnologica <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soluzioni applicative ▪ Soluzioni infrastruttura SI di ▪ Manuali operativi ▪ Manuali tecnici ▪ Manuali utente 	<p>Rapporto fra richieste degli utenti e sviluppo delle soluzioni IT</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	26 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Sviluppare, acquisire e consegnare le soluzioni dei sistemi informativi / Acquisto, sviluppo e manutenzione dei sistemi

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>utenti interni ed esterni ad ARCEA attraverso l'analisi di eventuali malfunzionamenti segnalati dagli utenti stessi.</p> <p>Supporta gli uffici dell' OP nella verifica dello stato di avanzamento dei progetti.</p> <p>Predisporre tramite SUA capitolati di gara per la scelta di fornitori di HW e SW necessari per la struttura I.T. funzionale alla gestione della sede di ARCEA.</p> <p>Esegue il collaudo dei SW acquisiti da fornitori esterni (Fornitori chiamati per i servizi I.T. necessari al funzionamento dell'ARCEA).</p> <p>Analizza e valuta la possibilità di applicare aggiornamenti e patch di sicurezza prima di applicarli.</p> <p>Analizza le soluzioni informatiche presenti e relaziona con la Direzione proponendo le soluzioni da adottare.</p> <p>Fornitore Servizi SIAN (RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - HP Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.P.A) aggiudicataria del Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	27 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Sviluppare, acquisire e consegnare le soluzioni dei sistemi informativi / Acquisto, sviluppo e manutenzione dei sistemi

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>informatiche</p> <p>Implementa e gestisce i requisiti tecnico/funzionali del S.I.</p> <p>Raccoglie e analizza con e per AGEA e ARCEA le richieste presentate, spesso in relazione al verificarsi di esigenze/problematiche straordinarie degli organismi pagatori. Svolge attività di formazione (produzione di manualistica, formazione in aula e on-line) per gli operatori del sistema. Esegue le implementazioni evolutive e correttive sulle applicazioni. Svolge attività di program management. Svolge particolari attività di gestione del Sistema Informativo ARCEA.</p> <p>Uffici dell' ARCEA:</p> <p>Definiscono insieme al Servizio Sistema Informativo i requisiti utente del S.I.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	28 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Rapporti con i fornitori

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Rapporti con i fornitori (ISO 27002 – DOMINIO 11)	<ul style="list-style-type: none"> Assicurare che i dati, le informazioni, i sistemi informativi e gli eventuali dispositivi accessibili da fornitori siano adeguatamente protetti; Prevedere che i più rilevanti requisiti di sicurezza siano indicati negli accordi fra Agenzia e fornitori. Implementare e mantenere il livello appropriato di sicurezza delle informazioni e di erogazione del servizio in linea con gli accordi stipulati con le terze parti (fornitori di servizi). 	<p>Servizio Sistema Informativo</p> <p>Effettua, all'interno del processo di scelta dei fornitori, l'analisi dei requisiti di sicurezza che i fornitori devono rispettare.</p> <p>Predisporre procedure e piani interni in caso di accesso o gestione dei dati e sistemi da parte di fornitori esterni.</p> <p>Collabora con gli uffici dedicati alla redazione delle convenzioni al fine di assicurare l'inserimento nelle stesse di apposite clausole relative agli standard di sicurezza ed ai requisiti minimi da rispettare.</p> <p>Predisporre, in base alle necessità ed alla criticità e tipologia dei dati gestiti dai fornitori, appositi sistemi di monitoraggio delle attività.</p> <p>Ufficio Affari Amministrativi e contabili</p> <p>Provvede all'analisi e stesura delle convenzioni con i fornitori di servizi e degli eventuali bandi di gara.</p> <p>Fornitore Servizi SIAN, Regione Calabria, CAA, ecc (fornitori)</p> <p>I vari fornitori (terze parti) di ARCEA</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analisi dei rischi sui dati e sulla criticità dei fornitori <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> Individuazione dei maggiori requisiti relativi alla gestione del rapporto con i fornitori (e/o terze parti), inclusa la sicurezza dei dati gestiti o utilizzati dagli stessi. 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Valutazione dei rischi sui dati, sui SI e sui fornitori <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> Convenzioni, circolari e procedure contenenti elementi riguardanti i principali requisiti di operatività e di sicurezza delle informazioni (incluso monitoraggio) 	Rapporto tra il numero di elementi di sicurezza ed il numero di convenzioni.

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	29 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Rapporti con i fornitori

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>si predispongono nella loro struttura organizzativa, processi e procedure per il rispetto dei requisiti previsti dalle convenzioni nonché dalla legge.</p> <p>La convenzione rimane lo strumento principale per la gestione dei fornitori, prevedendo il rispetto di chiare e specifiche clausole legate alla sicurezza ed al diritto di audit.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	30 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Gestione degli incidenti della sicurezza dell'informazione

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Gestione degli incidenti della sicurezza dell'informazione (ISO 27002 – DOMINIO 12)	<ul style="list-style-type: none"> assicurare che gli eventi sulla sicurezza dell'informazione e le debolezze associate con i sistemi informativi siano comunicate in modo da permettere la tempestiva attuazione delle azioni correttive assicurare che un approccio consistente ed efficace sia applicato alla gestione degli incidenti sulla sicurezza delle informazioni 	<p>Servizio Sistema Informativo</p> <p>Effettua un'analisi dei rischi, al fine di prevedere, ed evitare, eventuali incidenti sulla sicurezza.</p> <p>Predisporre opportuni piani di Incident Response, includendo anche le modalità di comunicazione degli eventuali data breach.</p> <p>Informa il personale dell'ARCEA sui comportamenti da seguire in caso di incidenti.</p> <p>Informa il Garante per la Protezione dei dati personali, tramite la Direzione, nel caso gli incidenti abbiano comportato la perdita/divulgazione dei dati personali dei beneficiari.</p> <p>Fornitore Servizi SIAN (RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - HP Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.P.A) aggiudicataria del Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche</p> <p>Il Fornitore Servizi SIAN, quale soggetto incaricato di provvedere alla</p>	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analisi dei rischi e degli eventuali incidenti <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> Attuazione dei piani di Incident Response 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Valutazione dei rischi sui SI Incidenti sui SI <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> Attuazione dei piani di risposta agli incidenti Formazione del personale 	<p>Il rapporto temporale tra il verificarsi dell'incidente e la risposta allo stesso</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	31 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Gestione degli incidenti della sicurezza dell'informazione

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>gestione, integrazione ed evoluzione dei servizi del SIAN, adotta, in virtù degli standard di qualità e sicurezza, indicati nei contratti con AGEA e ARCEA, tutte le procedure per evitare incidenti sulla sicurezza dell'informazione e i relativi piani di risposta agli stessi.</p> <p>Garantisce tempi di risposta ridotti nel ripristino dei sistemi e dell'informazione.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	32 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Aspetti di sicurezza delle informazioni nella gestione della continuità aziendale

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Aspetti di sicurezza delle informazioni nella gestione della continuità aziendale (ISO 27002 – DOMINIO 13)	<ul style="list-style-type: none"> reagire alle interruzioni dell'attività dell'ARCEA e proteggere i dati ed i processi critici dagli effetti di guasti di grande portata dei sistemi informativi o da disastri. Assicurare la tempestiva ripartenza. 	<p>Direzione ARCEA</p> <ul style="list-style-type: none"> Approva tutti i piani e le politiche sulla continuità operativa. Istituisce sedi alternative per il Disaster Recovery e la Continuità operativa. Presiede il Comitato di Crisi e dispone le azioni da far eseguire in caso di disastro in linea con i piani approvati. <p>Servizio Sistema Informativo</p> <ul style="list-style-type: none"> Predisporre la documentazione e i piani per la rapida e corretta gestione di incidenti al fine di garantire la continuità aziendale. Predisporre un piano di Business Continuity definito sulla base delle esigenze degli uffici Arcea. Attua il piano per il ripristino dei servizi nei confronti degli utenti. Accerta la presenza di appositi requisiti di sicurezza nei piani e nelle procedure per alla continuità operativa al fine di garantire idonei requisiti di sicurezza. Mantiene operative e controlla 	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborazione dei piani di Business Continuity <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> Attuazione dei piani di Business Continuity 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Normative, standard e regolamenti di settore. Richieste di intervento a seguito di interruzione dei servizi. Incidenti e interruzioni dei servizi <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> Attuazione dei piani di Business Continuity 	<p>Durata dell'interruzione dei sistemi</p> <p>Rapporto temporale tra la conoscenza dell'interruzione del servizio e suo ripristino</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	33 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Aspetti di sicurezza delle informazioni nella gestione della continuità aziendale

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>eventuali sedi di Disaster Recovery</p> <p>Fornitore Servizi SIAN (RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - HP Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.P.A) aggiudicataria del Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche</p> <p>Il Fornitore Servizi SIAN, in virtù degli standard di qualità e sicurezza previsti nei contratti con AGEA e ARCEA prevedere piani di Bussiness Continuity che garantiscono la continuità del servizio. Per progettare correttamente il servizio è strategico procedere con una implementazione del servizio di Disaster Recovery. Al momento il nuovo fornitore gestisce le problematiche di emergenza e il piano di disaster recovery del SIAN.</p>			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	34 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Conformità

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
Conformità (ISO 27002 – DOMINIO 14)	<ul style="list-style-type: none"> evitare violazioni rispetto a qualunque legge, statuto, impegno regolamentare o contrattuale, e a qualunque requisito di sicurezza assicurare la compatibilità dei sistemi con le politiche e gli standard di sicurezza dell'ARCEA assicurare una revisione indipendente dell'efficacia ed efficienza della sicurezza delle informazioni. 	<p>Servizio Sistema Informativo</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifica di concerto con gli uffici preposti il rispetto delle leggi e norme contrattuali dei software e dei sistemi adottati in ARCEA. Verifica l'adeguamento dei sistemi HW e SW allo standard ISO 27002 e alle politiche di sicurezza adottate in ARCEA Collabora attivamente con i processi di Audit dei sistemi informativi anche al fine di minimizzare i tempi di controllo e aumentarne l'efficacia. Attua le procedure di competenza per l'eventuale miglioramento dei processi <p>Fornitore Servizi SIAN (RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - HP Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.P.A) aggiudicataria del Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche</p> <ul style="list-style-type: none"> Il Fornitore dei Servizi SIAN, si adopera, in virtù del rapporto con ARCEA e con AGEA, a mantenere conformi alle leggi, statuti, impegni 	<p>Inizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifica del rispetto degli obblighi contrattuali e delle normative comunitarie per il SI. <p>Fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> Attuazione delle eventuali procedure per l'adeguamento del SI. 	<p>Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Normative e regolamenti di settore. Politiche e Strategie dell'ARCEA Standard di sicurezza Raccolta esigenze del SI dei vari uffici dell'Organismo Pagatore Regionale. <p>Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifica della conformità dell'OPR. 	<p>Rapporto fra aggiornamenti normativi e loro applicazione nei processi del SI</p>

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	35 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Conformità

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<p>regolamentari o contrattuali, e a requisiti di sicurezza, i processi e le applicazioni del SIAN.</p> <ul style="list-style-type: none"> Negli accordi sono previste apposite sezioni relative al rispetto da parte del Fornitore degli obblighi previsti dalla legge e delle indicazioni fornite da AGEA. Diverse sono le fasi di collaudo e di controllo per verificare, fra le altre cose, la corrispondenza fra i servizi erogati dal Fornitore del SIAN e quelli richiesti nelle previsioni contrattuali (Collaudo dei Prodotti, Piani della Qualità, Prodotti di Fase per servizi realizzativi progettuali, Accettazione del sistema, Verifica di conformità, Monitoraggio, ecc). <p>Centri di Assistenza Agricola</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementa le disposizioni previste dalla Convenzione con ARCEA; Verifica che il livello di sicurezza su tutti gli sportelli operativi sia idoneo agli standard richiesti da ARCEA; <p>Regione Calabria – Dip Agricoltura</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementa le disposizioni previste dalla Convenzione con ARCEA; 			

Progetto	IT Mapping ARCEA	Data	13.09.2023
Documento	Mappatura dei processi IT	Pagina	36 di 36

Processo:	Sistemi Informativi
Processo secondario / Dominio :	Gestire l'operatività dei Sistemi Informativi / Conformità

Dominio	Obiettivi	Owner e descrizione	Inizio e Fine	Input e Output	Indicatori chiave di performance
		<ul style="list-style-type: none"> Verifica che il livello di sicurezza sia idoneo agli standard richiesti da ARCEA; <p>Servizio Controllo Interno</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifica, ad intervalli regolari o in caso di importanti variazioni interne/esterne all'Agenzia, la gestione della sicurezza delle informazioni e del trattamento dei dati personali; Verifica, ad intervalli regolari la gestione della sicurezza degli Organismi Delegati. Verifica, anche attraverso la presenza diretta, il funzionamento delle sedi alternative di Disaster Recovery. 			

Catanzaro, 13/09/2023

Servizio Controllo Interno

Ing. Francesco Felice Tavolaro