

Maintenance

Redigere e applicare le procedure operative

Minaccia	<ul style="list-style-type: none"> - Abuso di privilegi da parte dell'utente. - Abuso di risorse. - Errori di amministrazione dei sistemi.
Contromisure	<p>Le procedure operative concernenti la manutenzione delle strutture di elaborazione delle informazioni, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - installazione e configurazione iniziale dei sistemi; - backup e restore; - gestione delle vulnerabilità tecniche e aggiornamenti; - manutenzione delle apparecchiature; - sicurezza fisica delle apparecchiature e procedure per l'accesso fisico del personale tecnico addetto alla manutenzione; - elenco dei componenti hardware e delle parti di ricambio, dei relativi fornitori, dei livelli di servizio per l'assistenza (es. risposta e presa in carico h24 7x7, con risoluzione entro il next business day), dei riferimenti per la richiesta di intervento; - procedura per la corretta dismissione del sistema e delle sue componenti; <p>devono essere formalmente documentate per iscritto, mantenute attive e aggiornate periodicamente al sopraggiungere di ogni cambiamento.</p> <p>Ciascuna procedura deve essere distribuita e resa nota ai soggetti interessati attraverso un portale documentale interno all'ente/organizzazione.</p>

Backup delle informazioni e del software

Minaccia	<ul style="list-style-type: none"> - Negazione dei servizi. - Cancellazione o furto di informazioni.
Contromisure	<p>Effettuare periodicamente copie di backup delle informazioni e del software, in conformità alla politica per il salvataggio dei dati stabilita a livello aziendale. Verificare periodicamente, nel rispetto delle leggi, regolamenti, obblighi contrattuali, l'effettiva memorizzazione, "leggibilità" e integrità delle informazioni registrate, anche al fine di assicurare la pronta disponibilità delle stesse in caso di interruzione dei servizi informativi. Individuare le responsabilità per la gestione delle copie di backup.</p>

Account dedicato al gruppo di manutenzione

Minaccia	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgazione di informazioni riservate. - Abuso di risorse. - Accesso non autorizzato ai sistemi (risorse di sistema, configurazioni, ecc.). - Accesso non autorizzato alle informazioni. - Uso non autorizzato di privilegi. - Violazione di leggi, di regolamenti, di obblighi contrattuali.
Contromisure	<p>Affidare gli interventi di manutenzione che richiedono un accesso ai sistemi al solo personale formalmente autorizzato, appartenente a società fornitrici con le quali sono stati stipulati appositi contratti che vincolano il manutentore al corretto uso delle risorse informative e alla riservatezza.</p> <p>Il manutentore in tali casi dovrà essere munito di un apposito account amministrativo nominativo abilitato solo ai compiti stabiliti dal contratto di manutenzione.</p> <p>Impedire, se tecnicamente possibile, l'accesso con l'account del manutentore a cartelle, file, dati, interfacce applicative di esclusiva pertinenza degli utenti autorizzati.</p> <p>Gli interventi di manutenzione che avvengono attraverso un accesso remoto non devono mai avvenire dalla sede della società fornitrice, ma sempre dalla rete interna dell'ente/organizzazione. In ogni caso le sessioni di amministrazione remota devono</p>

usare protocolli autenticati e cifrati.

Manutenzione periodica dell'asset

Minaccia	<ul style="list-style-type: none"> - Negazione dei servizi (per carenze di monitoraggio nei sistemi ICT). - Cancellazione o furto di informazioni. - Attacchi all'integrità delle informazioni. - Violazione di leggi, di regolamenti, di obblighi contrattuali.
Contromisure	Eseguire un'attività di manutenzione, con cadenza almeno semestrale, mediante procedure rigorose ed efficaci che prevedano una modulistica di intervento con esplicitazione dell'anomalia dichiarata, malfunzionamento accertato, intervento effettuato e parti sostituite. Effettuare delle statistiche sulla manutenzione di ogni singolo componente al fine di valutarne il livello di obsolescenza e definire un programma di manutenzione preventiva.

Regolamentazione della manutenzione dei dispositivi ICT

Minaccia	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgazione di informazioni riservate. - Accesso non autorizzato ai sistemi (risorse di sistema, configurazioni, ecc.). - Accesso non autorizzato alle informazioni. - Violazione di leggi, di regolamenti, di obblighi contrattuali
Contromisure	<p>In generale, prima di affidare le apparecchiature a servizi esterni di manutenzione è necessario stabilire contrattualmente opportune clausole di riservatezza e di non divulgazione delle informazioni e valutare i rischi di sicurezza.</p> <p>In alcuni casi è necessario considerare la possibilità di sostituire le apparecchiature danneggiate, piuttosto che ripararle, per evitare il rischio di compromissione della riservatezza di informazioni particolarmente critiche. In tal caso prima di gettare tali apparecchiature è necessario distruggerle fisicamente. Naturalmente questo dipende dalla riservatezza dei dati contenuti.</p> <p>La regola da osservare è la seguente:</p> <p>I dispositivi di memorizzazione che contengono informazioni riservate come ad es. dati personali, sensibili o giudiziari, dati di traffico telematico e telefonico, dati relativi a transazioni bancarie, specie se tali dati risultino in chiaro (non cifrati), quando risultino danneggiati non possono essere inviati a società esterne per la riparazione, a meno che non sia possibile effettuare una cancellazione sicura dei dati memorizzati.</p> <p>Negli altri casi, e più in generale ogni volta che tali dispositivi devono essere dismessi, i dati in essi contenuti devono essere resi irrecuperabili con sistemi di smagnetizzazione o attraverso la distruzione fisica.</p>

Regolamentazione della manutenzione della PdL

Minaccia	<ul style="list-style-type: none"> - Negazione dei servizi (per impossibilità di amministrarli o monitorarli da parte del personale preposto). - Accesso non autorizzato ai sistemi (risorse di sistema, configurazioni, ecc.). - Accesso non autorizzato alle informazioni. - Divulgazione di informazioni riservate. - Violazione di leggi, di regolamenti, di obblighi contrattuali.
Contromisure	<p>Definire una procedura relativamente alla manutenzione delle PdL che preveda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - solo il personale autorizzato alla manutenzione dovrebbe svolgere le riparazioni e le operazioni di servizio alle apparecchiature; - devono essere tenute le registrazioni di tutti i difetti presunti o reali, e di tutti gli interventi di manutenzione preventivi e correttivi; - devono essere adottati dei controlli appropriati quando si inviano all'esterno le