



Linee Guida di Gestione del Trattamento dei Dati



Rete Bibliotecaria Bergamasca

Anno 2019



Linee Guida di Gestione del Trattamento Dati nella Rete Bibliotecaria Bergamasca

01	20 Feb. 2019	Prima emissione Procedura	Gruppo Lavoro	Ente Capofila
Rev.	Data	Causale	Preparato da	Titolare Trattamento dei Dati



Linee Guida di Gestione del Trattamento Dati nella Rete Bibliotecaria Bergamasca

Indice

1	PREMESSA	4
2	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
3	CONCETTI, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI	4
4	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	7
5	ORGANIGRAMMA PRIVACY COMPITI E RESPONSABILITÀ	8
5.1	Organigramma inerente il Trattamento dei Dati.....	8
6	COMPOSIZIONE DEL DOCUMENTO	10
6.1	Revisione del presente documento	10
7	GESTIONE DEGLI OPERATORI.....	11
7.1	Utenti temporanei.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
7.2	Gestione delle utenze e delle regole di autenticazione	11
7.3	Cancellazione Utente Operatore.....	11
8	REGISTRAZIONE DELL'UTENTE DELLA RBBG.....	12
8.1	Creazione di una nuova utenza in Clavis	12
8.2	Iscrizioni di minori al Rete bibliotecaria bergamasca.....	12
8.3	Cancellazione dell'Utente	12
8.4	Servizio di Newsletter	13
9	INFORMATIVA E RICHIESTA DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI	14
9.1	Gestione dell'Informativa e del Consenso	14
9.2	Richiesta del consenso relativa alla comunicazione degli eventi organizzati dalla singola Biblioteca	14
10	GESTIONE PRESTITO LIBRARIO E DEI SERVIZI DELLA RBBG	14
10.1	Gestione del prestito interbibliotecario	14
10.2	Gestione servizi collegati e informativa per il trattamento dei dati.....	15
11	SERVIZIO DI NAVIGAZIONE	16
12	CONFIGURAZIONE DELLA RETE DELLA BIBLIOTECA	17
13	COMUNICAZIONE DELLE NOVITA' INERENTI LA GESTIONE DELLA RBBG	17
14	VIOLAZIONE O PERDITA DEI DATI.....	18
15	FORMAZIONE	19
15.1	Piano di formazione.....	19
16	GESTIONE DEI FORNITORI A CUI SONO ASSEGNATI DEI SERVIZI CHE PREVEDONO IL TRATTAMENTO DI BANCHE DATI.....	20
16.1	Qualifica dei Fornitori che trattano dati per conto del Comune	20
16.2	Valutazione delle caratteristiche del fornitore.....	20
17	ELENCO DOCUMENTI ALLEGATI ALLA LINEE GUIDA.....	21



1 PREMESSA

Obiettivo di questo documento è quello di definire le procedure e le regole condivise dalle biblioteche che aderiscono alla Rete Bibliotecaria Bergamasca [RBBG] che riguardano il trattamento di dati ed informazioni.

Vengono definiti:

- la distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito della RBBG; [punto 5]
- le misure da adottare per il trattamento dei dati degli utenti; [punto 5.1) Organigramma]
- le regole per gestire il consenso e l'informativa per il trattamento dei dati; [punto 9]
- le regole per la creazione degli utenti (cittadini [punto 8] e operatori [punto 7];
- le regole per la navigazione [punto 11]
- le attività di formazione per i bibliotecari [punto 15].
- le regole per la qualifica del fornitore [punto 16];
- le procedure da adottare nel caso di perdita di dati (Data Breach) [punto 14]

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Queste linee guida, fanno riferimento ai servizi condivisi nella RBBG che prevedono il trattamento di dati personali.

3 CONCETTI, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI

Dati Personali: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (Cfr. «**Interessato**»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

Dati Personali Particolari (dati sensibili): dati idonei a rivelare l'origine etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o etiche, le opinioni politiche, l'adesione ai partiti, sindacati, associazioni o organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale nonché dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

Titolare: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione europea o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione europea o degli Stati membri.

Responsabile: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento.

Incaricati: le persone fisiche autorizzate a compiere operazioni di trattamento dati dal titolare o dal responsabile del trattamento dati.

Interessato: persona fisica, l'ente o l'associazione cui si riferiscono i dati personali.



Linee Guida di Gestione del Trattamento Dati nella Rete Bibliotecaria Bergamasca

Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Archivio: qualsiasi insieme strutturato di dati personali accessibili secondo criteri determinati, indipendentemente dal fatto che tale insieme sia centralizzato, decentralizzato o ripartito in modo funzionale o geografico.

Rischio: con il termine di rischio si identifica l'esposizione alla possibilità di ottenere un guadagno o una perdita economica o finanziaria, di sopportare un danno fisico o un ritardo, come conseguenza dell'incertezza associata al perseguimento di un determinato corso d'azione.

Consenso dell'interessato: qualsiasi manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato, con la quale lo stesso manifesta il proprio assenso - mediante dichiarazione o azione positiva inequivocabile - a che i dati personali che lo riguardano siano oggetto di trattamento.

Pseudonimizzazione: il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile.

SW: software

Comunicazione elettronica ogni informazione scambiata o trasmessa tra un numero finito di soggetti tramite un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico. Sono escluse le informazioni trasmesse al pubblico tramite una rete di comunicazione elettronica, come parte di un servizio di radiodiffusione, salvo che le stesse informazioni siano collegate ad un abbonato o utente ricevente, identificato o identificabile.

Diffusione il dare conoscenza dei dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione.

Dati relativi al traffico qualsiasi dato sottoposto a trattamento ai fini della trasmissione di una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica o della relativa fatturazione.

Posta elettronica messaggi contenenti testi, voci, suoni o immagini trasmessi attraverso una rete pubblica di comunicazione, che possono essere archiviati in rete o nell'apparecchiatura terminale ricevente, fino a che il ricevente non ne ha preso conoscenza.



Linee Guida di Gestione del Trattamento Dati nella Rete Bibliotecaria Bergamasca

Amministratore di sistema informativo (rete, applicativo software o data base), soggetto cui è conferito il compito di sovrintendere alla gestione delle risorse fisiche e logiche di una o più reti locali.

S.I.B. sistema informatico bibliotecario; l'insieme delle strutture fisiche e logiche (hardware e software) che consentono il trattamento dei dati attraverso apparecchiature informatiche.

Utente, user, soggetto che mediante l'utilizzazione di credenziali d'accesso valide può accedere ai servizi di un sistema informatico conformemente ad un profilo per esso definito dall'Amministratore.

Username nome identificativo di un utente che, unitamente ad una password, consente l'accesso ad un sistema informatico protetto.

Password parola chiave che, unitamente ad uno username, consente l'accesso ad un sistema informatico protetto; normalmente viene definita:

- ✓ **forte** se non è riconducibile all'utente che l'ha generata (nome, cognome, data di nascita, nome della figlia ecc.) e se in caso di attacco di forza bruta è in grado di resistere alla decodifica per un tempo ragionevolmente lungo se paragonato all'attuale sviluppo tecnologico in ambito informatico.
- ✓ **debole** se non presenta alcuna delle caratteristiche sopra citate e non consente per questo un accettabile livello di sicurezza.

Policy politiche di accesso alle risorse di un sistema gestite generalmente a livello centralizzato.

Backup procedura di salvataggio di dati, può essere eseguita sia su supporti removibili che su computer diversi da quello di origine.

Restore procedura di recupero di dati salvati precedentemente attraverso una procedura di backup.

File di log file di testo contenente informazioni relative ad un determinato processo normalmente generato dal processo stesso o dal sistema operativo.

Postazione di lavoro insieme di strumenti informatici e non normalmente utilizzati da un soggetto per lo svolgimento delle funzioni allo stesso assegnate all'interno della struttura dell'Ente.



4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le norme e standard di riferimento sono di seguito identificate:

- ✓ D. Lgs. 42/2004 Codice dei beni culturali e del paesaggio
- ✓ Legge Regionale 25/2016 Politiche regionali in materia culturale. Riordino normativo

- ✓ Regolamento Europeo 679/2016 Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

- ✓ D. Lgs 196-2003 Codice in materia di protezione dei dati personali
- ✓ D Lgs 101 -2018: Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679.

- ✓ ISO/IES 27001 Information Technology Security Techniques – Code of Practice for information security controls.



5 ORGANIGRAMMA PRIVACY: COMPITI E RESPONSABILITÀ

Nell'ambito della Rete Bibliotecaria Bergamasca (RBBG) ogni comune che vi aderisce costituisce un Contitolare del trattamento dei dati.

Questa situazione si verifica quando due o più Titolari (Controller) determinano congiuntamente le finalità e gli strumenti del trattamento di dati personali; gli stessi sono corresponsabili della corretta gestione delle informazioni che afferiscono alla banca dati condivisa.

Nell'ambito della RBBG i Comuni che vi aderiscono condividono piattaforme software (mezzi) per la gestione della banca dati e la finalità per cui vengono gestiti questi dati (erogazione condivisa agli utenti dei servizi di prestito e promozione della cultura).

Quando si verifica questa situazione il Regolamento UE 679/2016 prevede che due o più titolari operano come Contitolari del trattamento, concordino in modo trasparente, mediante un contratto/accordo, la ripartizione delle responsabilità del trattamento, con particolare riguardo all'esercizio dei diritti degli interessati e ai connessi obblighi informativi. Il contenuto essenziale dell'accordo deve essere messo a disposizione degli interessati.

Responsabili del trattamento dei dati: chi sono e come gestirli

La Rete Bibliotecaria Bergamasca ha identificato i soggetti ai quali viene demandato un compito specifico funzionale alla gestione dei servizi. Questi soggetti hanno compiti ben definiti e operano su mandato dei Contitolari come si evince dal documento "Elenco fornitori qualificati che trattano banche dati" allegato, parte integrante e sostanziale di queste Linee guida.

Nei confronti di questi soggetti sarà compito della RBBG attuare tutti quei processi di qualifica e autorizzazione degli stessi al trattamento delle banche dati gestite nell'ambito dell'erogazione dei rispettivi servizi e forniture.

Oltre a questi soggetti le singole biblioteche possono avvalersi della collaborazione di altri soggetti o di altri fornitori terzi per l'erogazione di servizi quali ad esempio:

- Utilizzo di personale, non dipendente del Comune, per la gestione dei servizi bibliotecari attraverso appalti a soggetti terzi quali Cooperative sociali o di servizi.
- Operatori facenti capo a Enti o Associazioni [es. Mosaico, ANCI, Associazione Amici delle biblioteche bergamasche]
- Singoli volontari o studenti in Alternanza Scuola Lavoro

In questo caso è compito dei singoli Comuni definire il ruolo ed i compiti assegnati a questi soggetti come previsto dall'art 28 del RUE 679/2016.

5.1 Organigramma inerente il Trattamento dei Dati

Nell' "Organizzazione - Privacy" della RBBG le figure coinvolte sono:

- i "**Contitolari** del trattamento": i soggetti identificati dal RUE 679/2016 cui competono le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Rapporto di Contitolarietà qualora due o più Titolari (Controller) determinano congiuntamente le finalità e gli strumenti del trattamento di dati personali, gli stessi sono corresponsabili.



Linee Guida di Gestione del Trattamento Dati nella Rete Bibliotecaria Bergamasca

- il **Titolare del trattamento** è definito dal GDPR come la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o qualsiasi altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità, le condizioni e i mezzi del trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o dal diritto di uno Stato membro, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua nomina possono essere designati dal diritto dell'Unione o dal diritto dello Stato membro
Nell'ambito della RBBG i Comuni che vi aderiscono sono Titolari del trattamento dati per i servizi che erogano autonomamente affidandosi anche a soggetti terzi (fornitori).
- Il **Responsabile del trattamento**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento;
- Il **Destinatario**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o un altro organismo che riceve comunicazione di dati personali, che si tratti o meno di terzi. Tuttavia, le autorità pubbliche che possono ricevere comunicazione di dati personali nell'ambito di una specifica indagine conformemente al diritto dell'Unione o degli Stati 4.5.2016 L 119/33 Gazzetta ufficiale dell'Unione europea IT membri non sono considerate destinatari; il trattamento di tali dati da parte di dette autorità.
- l'**Amministratore di Sistema**: è, in ambito informatico, la figura professionale dedicata alla gestione e alla manutenzione di impianti di elaborazione con cui vengano effettuati trattamenti di dati personali, compresi i sistemi di gestione delle basi di dati, i sistemi software utilizzati nei vari uffici, le reti locali e gli apparati di sicurezza, nella misura in cui tali attività di gestione e manutenzione consentano di intervenire sui dati personali.
- l'**Incaricato del trattamento** (persona autorizzata al trattamento): è la persona fisica che, operando sotto l'autorità del Responsabile, effettua le operazioni di trattamento dei dati, attenendosi alle istruzioni ricevute.
- il **DPO Data Protection Officer**: è il soggetto che, coadiuva il Titolare ed il Responsabile del trattamento e gli incaricati nella corretta gestione ed applicazione dei principi definiti dal Regolamento Europeo in termini di data Protection.
- l'**Interessato**: è la persona fisica cui si riferiscono i dati personali (sono escluse dal campo di applicazione della normativa privacy le persone giuridiche).



6 COMPOSIZIONE DEL DOCUMENTO

Il presente documento è stato redatto e approvato dai referenti dei Sistemi bibliotecari, e costituisce una linea guida che tutti gli enti che aderiscono alla RBBG devono sottoscrivere e adottare.

6.1 Revisione del documento

L'emissione e la periodica revisione di queste linee guida avviene a cura dei Sistemi bibliotecari della RBBG.

Le linee guida di Gestione dei dati della RBBG e i documenti allegati descrivono le politiche di trattamento dei dati che le biblioteche devono adottare.

Eventuali modifiche della policy e revisioni dei documenti possono essere suggerite per iscritto da qualsiasi biblioteca al Sistema bibliotecario di riferimento che le valuta per un'eventuale modifica.

Documento	Proposte di modifica	Redazione	Approvazione	Distribuzione
Linee guida per la Gestione dei Dati Rete Bibliotecaria Bergamasca	Singole Biblioteche Gruppo di lavoro	Gruppo di lavoro	Ente Capofila	Ente Capofila
Procedure, modelli di registrazione dei dati, informative	Singole Biblioteche Gruppo di lavoro	Gruppo di lavoro	Ente Capofila	Ente Capofila

Quando un Documento viene revisionato, l'Ente capofila provvede a distribuire la documentazione aggiornata alle biblioteche della RBBG.



7 GESTIONE DEGLI OPERATORI

Gli operatori del software gestionale sono creati con diversi livelli di autorizzazione a seconda del ruolo che ricoprono nella biblioteca.

Ogni Ente che aderisce alla RBBG individua un Responsabile del servizio Biblioteca titolato all'autorizzazione e alla creazione degli operatori su sw.

Al momento della creazione di un nuovo operatore devono essere acquisiti dati quali Nome e Cognome, Codice fiscale, contatti telefonici e mail.

Ogni operatore accede al software gestionale attraverso credenziali strettamente personali e non cedibili.

7.1 Cancellazione Utente Operatore

Quando un operatore non è più attivo nella RBBG va immediatamente disattivato a cura Responsabile del servizio Biblioteca titolato all'autorizzazione e alla creazione degli operatori su sw. Dopo sei mesi di inattività l'operatore viene automaticamente disattivato.

7.2 Gestione delle utenze e delle regole di autenticazione

L'applicativo genera credenziali di accesso Utente costituite da:

- Identificativo personale
- Password

Le policy di gestione della password prevedono delle regole di complessità che includono:

- Lunghezza minima della password
- Regole di complessità (uso di lettere, numeri e caratteri speciali)
- Storicità nell'uso della Password che impedisce di usare la stessa parola chiave per 4 volte

La piattaforma Clavis ha tra le funzioni di gestione la registrazione delle attività eseguite dai vari operatori; queste funzioni di tracciabilità delle operazioni eseguite suggeriscono che ogni operatore debba accedere a Clavis con le proprie credenziali personali.



8 REGISTRAZIONE DELL'UTENTE DELLA RBBG

La registrazione di un utente della RBBG viene fatta in sede dagli operatori delle singole biblioteche abilitati come da precedente punto 7)..

Nel caso in cui l'utente fornisca i propri dati attraverso il modulo M-RBBG-01 una volta eseguita la registrazione e verificate la correttezza delle informazioni il documento va distrutto in modo che i dati forniti non siano leggibili (triturato o stracciato).

Nel caso in cui i dati dell'utente vengano inseriti direttamente nella piattaforma software Clavis, l'operatore è obbligatoriamente tenuto a fornire l'informativa del trattamento dei dati ed acquisire l'eventuale consenso come descritto nel paragrafo successivo.

8.1 Creazione di una nuova utenza in Clavis

Quando un utente intende accedere ai servizi della RBBG, l'operatore della biblioteca deve registrare nel sw gestionale Clavis i seguenti dati anagrafici del cittadino:

- nome e cognome
- residenza per esteso con via e Comune
- data e luogo di nascita
- codice fiscale
- recapito valido (telefono cellulare o email)

Una volta registrato l'utente, allo stesso devono essere comunicate i codici di autenticazione [Username e Password] per accedere da remoto all'area riservata [My_Discovery] attraverso la quale possono essere aggiornati i dati anagrafici, verificati i prestiti, richiedere documenti via interprestito.

La piattaforma Clavis deve essere in grado di forzare il cambio della password al primo accesso dell'utente.

8.2 Iscrizioni di minori al Rete bibliotecaria bergamasca

Nel caso di iscrizione di minori di 18 anni ai servizi della RBBG, l'autorizzazione **deve** essere rilasciata da un genitore e il modulo di registrazione M-RBBG-01 **deve** essere conservato in originale nella biblioteca di iscrizione e la sua scansione **deve** essere allegata all'anagrafica dell'utente in Clavis. Diversamente non è possibile procedere con la creazione della tessera e le conseguenti operazioni di prestito.

8.3 Cancellazione dell'Utente

L'utente iscritto al Rete bibliotecaria bergamasca viene cancellato dal sw gestionale nei seguenti casi:

- Richiesta esplicita dell'utente che può essere fatta in biblioteca previa presentazione di un documento di identità.
- Mancato accesso al Rete bibliotecaria bergamasca per due anni consecutivi.

In questo caso l'utente viene cancellato secondo le procedure previste dal sw Clavis e i prestiti vengono anonimizzati per non perdere le informazioni statistiche dei documenti cui l'utente ha avuto accesso, ma garantendo in questo modo il diritto all'oblio.



8.4 Servizio di Newsletter

Per la gestione delle eventuali newsletter che avvisano l'utente di eventi di carattere culturale organizzati dai singoli Comuni ogni biblioteca si avvale di servizi applicativi individuati a livello locale.

La newsletter può essere inviata soltanto a quegli utenti che hanno manifestato il loro consenso. Nel campo anagrafico dell'utente deve essere compilato esplicitamente il flag che specifica la volontà dell'utente.

Occorre verificare la provenienza della piattaforma applicativa utilizzata per l'invio delle newsletter: nel caso si tratti di un prodotto realizzato da un'azienda non europea verificare se l'azienda ha aderito al *privacy shield* per le aziende statunitensi (www.privacyshield.gov) o appartenga ad uno dei paesi inclusi nella Decisione di Adeguatezza (si veda la Decisione di adeguatezza della Commissione Europea 1250/2016). I dati relativi alla sede della piattaforma vanno esplicitati nella informativa per gli utenti M-RBBG-04 usata per la regolamentazione degli invii della newsletter.



9 INFORMATIVA E RICHIESTA DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Il Rete bibliotecaria bergamasca ha predisposto un modello di informativa relativa alle banche dati che vengono trattate dai servizi erogati.

Questo documento deve essere integrato con una ulteriore informativa inserendo il trattamento dei dati nel caso la biblioteca offra alcuni servizi aggiuntivi.

9.1 Gestione dell'Informativa e del Consenso

Come previsto dall'art 13 del R.U.E 679/2016 l'informativa per il trattamento dei dati deve essere fornita all'utente all'atto dell'iscrizione (M-RBBG-03 informativa).

L'informativa relativa al trattamento dei dati della Rete Bibliotecaria Bergamasca deve essere

- esposta in prossimità dell'operatore dove avvengono le iscrizioni dei nuovi utenti;
- pubblicata nel sito www.rbbg.it e nel sito di ciascun comune afferente alla RBBG a cura dell'Amministratore del sito internet;

9.2 Richiesta del consenso relativa alla comunicazione degli eventi organizzati dalla Biblioteca

Nel momento in cui un nuovo utente viene iscritto l'operatore della biblioteca chiede il consenso all'uso della e-mail o del cellulare per l'invio di newsletter o sms per informarlo sugli eventi culturali o manifestazioni organizzate dalla Biblioteca Comunale. Occorre marcare l'apposito spazio presente in anagrafica utente. Questo consenso esclusivamente per le finalità indicate nel modulo di richiesta di consenso **deve** essere sottoscritto dagli utenti attraverso l'informativa M-RBBG-01-che **deve** essere conservata in originale, scansionata e allegata all'anagrafica.

N.B.: l'espressione di questo consenso non ha nulla a che vedere con l'utilizzo di SMS o mail per l'informazione rispetto al grado di evasione dell'interprestito.

Nel caso in cui la biblioteca gestisca newsletter va inserita nel testo l'informativa sul trattamento dei dati (modello M-RBBG-04 e l'applicativo utilizzato per l'invio delle newsletter deve consentire all'utente di chiedere la cancellazione. Nel caso di richiesta di cancellazione dal servizio di newsletter l'anagrafica di Clavis deve essere aggiornata con questa informazione.

10 GESTIONE PRESTITO E SERVIZI DELLA RBBG

Il servizio di prestito dei documenti può essere attivato attraverso una qualsiasi biblioteca della RBBG. L'utente fornisce i propri dati anagrafici all'operatore che lo iscrive registrandolo attraverso il software gestionale.

Una volta iscritto l'utente può accedere a tutti i servizi previsti dalla RBBG; per la navigazione web serve un'iscrizione specifica al servizio a seconda del software gestionale adottato dalla singola biblioteca (es. Cafelib, Internavigare , ecc.)

10.1 Gestione del prestito interbibliotecario

Ogni utente può avere accesso a tutti i dati bibliografici disponibili nella RBBG indipendentemente dalla biblioteca proprietaria del documento. Quando un utente richiede un documento non presente nella biblioteca di riferimento viene avviato la procedura di interprestito.

L'operatore della biblioteca che prende in gestione la richiesta di interprestito predispone la spedizione del libro, affidando il trasporto alla società che gestisce il servizio logistico.



Linee Guida di Gestione del Trattamento Dati nella Rete Bibliotecaria Bergamasca

L'identificazione dell'utente destinatario avviene mediante l'inserimento nel libro di un talloncino nominale che riporta nome, cognome, codice fiscale e recapito principale dell'utente. Una volta consegnato il libro, il talloncino identificativo del destinatario del volume consegnato **deve** essere distrutto in maniera definitiva.

10.2 Gestione servizi collegati e informativa per il trattamento dei dati

Oltre al prestito l'utente che si iscrive alla RBBG accede ad altri servizi quali:

- Biblioteca digitale Medialibrary
- Cose da fare (per i Sistemi Valle Seriana, Seriate-Laghi, Bassa Pianura)
- Navigazione internet (Cafelib, Internavigare, ecc.)

Questi servizi sono gestiti da aziende fornitrici della RBBG: la gestione dell'informativa relativa al trattamento dei dati da parte di questi soggetti è ricompresa nell'informativa generale di RBBG.



11 SERVIZIO DI NAVIGAZIONE

Se una biblioteca offre ai propri utenti il servizio di navigazione web [gestione e temporizzazione] il Comune che eroga il servizio è responsabile della qualità e della correttezza del servizio erogato.

E' necessario utilizzare una piattaforma software che consenta di gestire:

- il ticketing dell'utente
- l'autenticazione tramite utilizzo di doppio livello di autenticazione (ex id e password e codice OPT)
- attivazione di sistemi di protezione che consentano di bloccare la navigazione in siti non qualificati attraverso sistemi di content filtering
- Separare la rete delle postazioni di lavoro dedicate alla navigazione degli utenti dalla rete degli operatori della biblioteca
- Fornire adeguata informativa in merito alla gestione dei log di navigazione



12 CONFIGURAZIONE DELLA RETE DELLA BIBLIOTECA

Al fine di ridurre i rischi di attacco o violazione delle banche dati della RBBG **devono essere garantiti** alcuni aspetti inerenti alla sicurezza informatica.

- La rete degli operatori della biblioteca deve essere separata dalla rete degli utenti della biblioteca
- La rete della biblioteca deve essere protetta da un firewall con funzionalità di protezione attive
- Le postazioni di lavoro devono essere protette da password
- Le postazioni di lavoro degli operatori devono avere tool di protezione (quali antivirus)
- L'antivirus deve essere programmato in modo da fare delle scansioni almeno settimanali del PC
- La posta elettronica degli operatori deve avere filtri antispam

13 COMUNICAZIONE DELLE NOVITA' INERENTI LA GESTIONE DELLA RBBG

Nel caso di nuovi servizi o funzionalità rese disponibili dalla piattaforma Clavis, l'Amministratore della piattaforma invia una comunicazione agli operatori delle biblioteche che aderiscono alla RBBG.

Queste comunicazioni sono contenute nella Area in Home Page di Clavis denominata "Comunicazioni", ed evidenziano agli operatori nuove funzionalità della piattaforma e come utilizzarle nella gestione dei servizi agli operatori.

Le nuove funzionalità possono essere delle migliorie richieste dal RBBG od una evoluzione delle funzionalità della piattaforma per rispondere alle normative cogenti o alle buone prassi di gestione della sicurezza informatica.

14 VIOLAZIONE O PERDITA DEI DATI

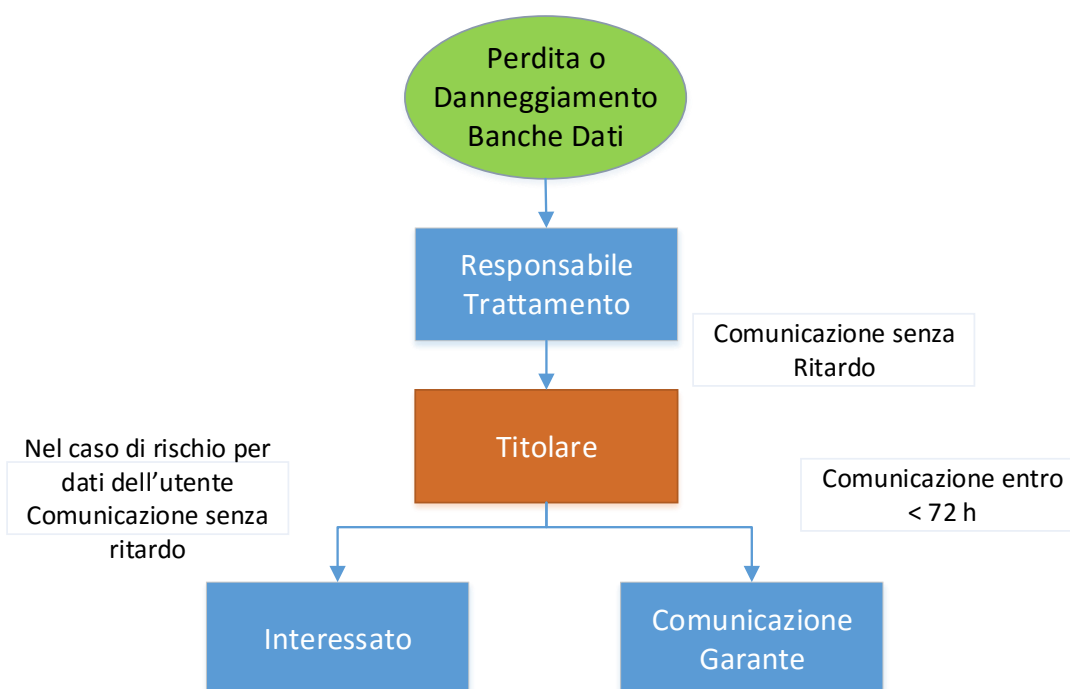
Nel caso in cui ci sia una violazione del sistema informativo della biblioteca intesa come la "violazione della sicurezza che comporta anche accidentalmente la distruzione, la perdita, la modifica, la rivelazione non autorizzata o l'accesso ad informazioni personali trasmesse, memorizzate o comunque trattate, il RBBG è tenuto a darne comunicazione all'autorità competente.

Questa attività è demandata **all'ente Capofila**. Entro 72 ore dalla conoscenza del fatto, il Comune Capofila è tenuto a comunicare al Garante (tramite apposito modello pubblicato sul sito www.garanteprivacy.it) tutte le violazioni dei dati o gli incidenti informatici che possano avere un impatto significativo sui dati personali.

La comunicazione deve:

1. descrivere la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
2. identificare il nome e i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
3. descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
4. descrivere le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

Inoltre, quando la violazione dei dati personali è suscettibile di danno per i diritti e le libertà delle persone fisiche, l'ente Capofila deve comunicare la violazione anche all'interessato, senza ingiustificato ritardo, descrivendola con un linguaggio semplice e chiaro (salve circostanze al verificarsi delle quali la comunicazione è esclusa).





15 FORMAZIONE

La gestione della sicurezza informatica in una qualsiasi organizzazione vede coinvolte in modo stretto gli utenti del sistema. Per questo è necessario un piano di formazione rivolto ad ogni dipendente che utilizza le risorse informatiche dell'organizzazione. L'obbiettivo è quello di creare la "cultura della sicurezza" attraverso una serie di attività volte ad illustrare i provvedimenti ed i comportamenti da adottare per migliorare la sicurezza nel trattamento dei dati. Il piano, **obbligatorio**, è studiato, organizzato e suddiviso sulla base delle specifiche esigenze degli operatori della RBBG in relazione alla natura dei dati trattati e dei rischi generici o specifici che incombono sui dati, nonché dei criteri e delle modalità di evitare tali rischi.

15.1 Piano di formazione

Per le risorse umane, che hanno un ruolo chiave nel trattamento di dati personali, è previsto un piano di formazione erogato eventualmente anche attraverso una piattaforma web.

Il piano di formazione verrà erogato anche ai nuovi operatori che vengono impiegati dal RBBG.



16 GESTIONE DEI FORNITORI A CUI SONO ASSEGNATI DEI SERVIZI CHE PREVEDONO IL TRATTAMENTO DI BANCHE DATI

I singoli Comuni possono fornire agli utenti della biblioteca alcuni servizi aggiuntivi a quelli erogati dalla RBBG o richiedere un supporto a soggetti esterni per consentire il funzionamento della biblioteca. I soggetti esterni incaricati trattano dati, di cui il Comune è Titolare o Contitolare.

Per ottemperare a quanto previsto dal regolamento europeo in materia di data protection l'ente **deve** attuare una procedura di valutazione e gestione del fornitore nella quale sono definiti i criteri per valutare la capacità dello stesso di gestire in modo corretto queste informazioni.

La procedura prevede alcune fasi che partono dalla definizione di criteri di qualifica, prevedono un processo autorizzativo da parte del titolare a trattare determinate informazioni, e la definizione congiunta con l'ente delle policy per il trattamento dei dati secondo un iter di seguito riassunto:

- Acquisizione di informazioni inerenti le politiche del fornitore in merito alla gestione dei dati
- Definizione di criteri di selezione del fornitore
- Qualifica del fornitore ed Inserimento dello stesso nell'elenco dei fornitori accreditati
- Autorizzazione del fornitore al trattamento dei dati quale responsabile esterno
- Criteri di sorveglianza dell'operato del fornitore se la gestione dei dati costituisce un processo critico

16.1 Qualifica dei Fornitori che trattano dati per conto del Comune

Nel caso in cui l'ente assegni all'esterno dei servizi di competenza del Comune che prevedono il trattamento di dati personali, prima di procedere all'assegnazione dell'incarico devono essere verificate le misure organizzative e tecnologiche attivate in tema di trattamento dei dati.

A tale scopo il responsabile del procedimento invia al fornitore una scheda per la raccolta dei dati sia di carattere generale che inerenti le modalità di gestione delle informazioni.

La scheda del fornitore deve essere restituita - sottoscritta da parte del rappresentante legale del fornitore - all'Ente Capofila con le informazioni richieste e.

16.2 Valutazione delle caratteristiche del fornitore

Il responsabile del procedimento unitamente al DPO del Comune, in funzione della tipologia del servizio che il fornitore deve erogare, valuta se le policy di gestione dei dati sono adeguate al livello di criticità e rischio implicito nel trattamento.

Nel caso siano state riscontrate delle difformità rispetto alle politiche di sicurezza dell'ente viene fatta una comunicazione in cui si chiedono maggiori delucidazioni o un adeguamento agli standard di sicurezza indicati nel presente documento e indicati nelle linee guida emanate da AGID.



Linee Guida di Gestione del Trattamento Dati nella Rete Bibliotecaria Bergamasca

17 ELENCO DOCUMENTI ALLEGATI ALLE LINEE GUIDA

Id documento	Descrizione	Revisione del documento
M-RBBG-01	Modulo registrazione utente	Rev.01
M-RBBG-02	Modulo iscrizione al servizio di navigazione	Rev.01
M-RBBG-03	Informativa del Rete bibliotecaria bergamasca	Rev.01
M-RBBG-04	Informativa per la gestione delle newsletter	Rev.01
M-RBBG-05	Modello di qualifica del fornitore	Rev.01
M-RBBG-06	Elenco dei fornitori Qualificati	Rev.01
M-RBBG-07	Nomina fornitori qualificati	Rev.01