

## **Estratto dal documento relativo alla POLITICA AZIENDALE SULLA SICUREZZA INFORMATICA**

### **2. Norme comportamentali rivolte agli studenti ospiti delle residenze universitarie di ER.GO**

#### **Premessa**

La connettività negli studentati è offerta dietro il rilascio da parte di ER.GO di credenziali di accesso. Le credenziali possono essere utilizzate in tutti gli studentati ER.GO, fatta eccezione per la sede di Ferrara, in cui la connettività è attualmente gestita in outsourcing.

Requisito fondamentale per il rilascio delle credenziali è lo status dell'utente (studente assegnatario/ospite temporaneo).

Per il rilascio delle credenziali lo studente può operare autonomamente (inviando un SMS oppure accedendo ad ABITARE ER.GO), rivolgersi alla portineria ed, in casi particolari, ad ER.GO.

Poiché ad ogni struttura è attribuito un unico indirizzo IP pubblico (registrato a nome di ER.GO/Lepida), l'Azienda ha implementato un servizio proxy, cioè, un servizio che consente la navigazione internet filtrata e tracciata, impedendo agli studenti l'accesso a siti elencati in apposite "liste nere" (c.d. blacklist) universalmente riconosciute e rinvenibili in rete, onde prevenire un uso improprio della navigazione, fornita per scopi didattici.

I log (tracciati) di navigazione degli studenti, conservati per un periodo pari a 6 mesi, possono essere messi a disposizione dell'Autorità Giudiziaria in caso di formale richiesta per esigenze connesse allo svolgimento di attività investigative.

Per motivi di sicurezza, inoltre, le porte di comunicazione (TCP/UDP) sono chiuse, fatta eccezione, ovviamente per quelle che consentono la normale navigazione web e l'uso della posta elettronica.

E' fatta salva, tuttavia, la possibilità per lo studente di ottenere l'apertura di porte specifiche verso determinati indirizzi IP o lo sblocco di siti web, dietro presentazione di una richiesta adeguatamente motivata rivolta al S.I.A. di ER.GO attraverso i canali di comunicazione attivati dall'Azienda (SCRIVICI, ASSISTENZA LIVE... ).

All'interno del Regolamento generale delle residenze universitarie di ER.GO è inserito un articolo espressamente dedicato al "servizio di accesso alla rete informatica" che viene fornito agli studenti ospiti.

In questo articolo sono illustrati i comportamenti richiesti agli studenti per garantire la sicurezza informatica.

### **ARTICOLO 9**

(Servizio di accesso alla rete informatica)

1. Presso le residenze universitarie è possibile l'accesso alla rete informatica prevalentemente per motivi didattici.
2. L'accesso è subordinato all'utilizzo di username e password personali. Questi dati sono strettamente personali ed è vietato cederli ad altri ospiti.
3. È vietato:
  - utilizzare il servizio informatico per scaricare o visualizzare in streaming materiale coperto da copyright;
  - accedere a siti illegali;
  - mettere in condivisione o scaricare file tramite programmi *peer to peer* (emule, torrent, ecc.)\*;
  - utilizzare il proprio dispositivo come hotspot per concedere la connessione internet ad altri studenti\*\*.
4. Nel caso di violazioni alle disposizioni di cui ai commi 2 e 3 ER.GO si riserva la facoltà di sospendere l'account per la navigazione internet.
5. Gli accessi ad internet vengono registrati e conservati per un periodo di almeno sei mesi. I dati relativi agli accessi possono essere forniti su richiesta dell'Autorità Giudiziaria per lo svolgimento di attività d'indagine su illeciti amministrativi e/o penali.

\* *Peer to peer*: si fa riferimento ad un tipo particolare di software che permette di scambiarsi file fra utenti collegati a Internet;

\*\* *Hotspot*: si dice di computer collegato allo snodo di una rete telematica che ospita un sito web o altri dati di proprietà di terzi.

### **3. Regolamento per il corretto utilizzo dei *social media* di ER.GO**

#### **3.1. L'utilizzo dei *social media* da parte di ER.GO**

ER.GO utilizza i social media per informare, comunicare, ascoltare, favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri utenti.

In particolare, attraverso i social media, ER.GO diffonde informazioni su servizi, eventi, progetti, azioni di coinvolgimento e partecipazione; può inoltre diffondere aggiornamenti in situazioni di emergenza.

L'elenco aggiornato dei social media su cui è presente ER.GO è disponibile nella Home page del sito istituzionale [www.er.go.it](http://www.er.go.it).

I social media non sostituiscono, ma affiancano l'attività di comunicazione/informazione svolta attraverso il portale [www.er.go.it](http://www.er.go.it) o tramite i servizi interattivi ad esso collegati (DOSSIER / SCRIVICI / ABITARE ER.GO / ASSISTENZA LIVE).

#### **3.2. Gestione dei *social media***

Gli account (pagine e profili) istituzionali di ER.GO sui social network sono gestiti per conto dell'Azienda da una società specializzata, con il coordinamento del Servizio Comunicazione.

La presente **social media policy esterna** definisce e descrive le essenziali regole di comportamento che gli utenti sono tenuti ad osservare quando interagiscono con le pagine e i profili istituzionali di ER.GO sui social network.

#### **3.3. Contenuti pubblicati sui *social network***

I contenuti pubblicati sui social media provengono da ER.GO, se non indicato diversamente da quest'ultima.

ER.GO, attraverso i suoi organi di direzione, oltre a garantire la correttezza dei contenuti pubblicati in termini di legittimità e liceità, è impegnata ad assicurare la qualità delle informazioni pubblicate sui propri canali social, nonché la loro integrità, aggiornamento, completezza, tempestività, semplicità di consultazione e accessibilità.

ER.GO può condividere occasionalmente contenuti e messaggi di terze parti (altri enti, es. le Università, o persone) ritenuti di pubblico interesse e utilità. In questo caso, fermo restando l'impegno nel verificare la precisione e l'attendibilità di questi contenuti, ER.GO non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate e non aggiornate.

L'aggregazione ad opera di terzi dei contenuti pubblicati da ER.GO con contenuti pubblicati da altri soggetti, così come eventuali rielaborazioni di quanto pubblicato da ER.GO non sono sotto il controllo di quest'ultima.

### **3.4. Comportamenti consentiti/non consentiti agli utenti**

I contenuti pubblicati da ER.GO possono essere condivisi, commentati e utilizzati dagli utenti:

- nel rispetto dei termini di servizio di ogni piattaforma di social media;
- nel rispetto della normativa vigente.

Gli utenti che interagiscono con gli account istituzionali di ER.GO sui social network sono invitati ad identificarsi con nome e cognome. Nel caso di utilizzo di nomi fittizi (nickname) gli amministratori valutano se nell'ambito della discussione ci siano validi motivi per mantenere la condizione di anonimato; qualora tali motivi non sussistano, i post e/o i commenti anonimi saranno rimossi.

In particolare, si indicano i comportamenti consentiti per i seguenti social media:

#### *Facebook*

Gli utenti che interagiscono con la pagina (*fan page*) di ER.GO su Facebook possono:

- apprezzare i contenuti (post) pubblicati nella bacheca di ER.GO cliccando "Mi Piace";
- commentare i contenuti (post) pubblicati nella bacheca di ER.GO (notizie, fotografie, video, eventi e link);
- condividere nella propria bacheca i contenuti (post) pubblicati nella bacheca di ER.GO;
- inviare messaggi privati dal proprio account personale alla pagina di ER.GO.

Agli utenti Facebook non è consentito pubblicare autonomamente contenuti nella bacheca della pagina istituzionale di ER.GO.

#### *Twitter*

Gli utenti che interagiscono con il profilo istituzionale di ER.GO su Twitter possono:

- scrivere, utilizzando il proprio account personale, messaggi pubblici (tweet) destinati ad ER.GO (non è necessario seguire assiduamente, cioè essere un "follower" di ER.GO);
- scrivere, utilizzando il proprio account personale, messaggi privati all'account di ER.GO (è necessario essere follower di ER.GO);

- inoltrare ("ritwittare") ai propri follower i messaggi (tweet) pubblicati da ER.GO con il proprio account istituzionale.

ER.GO chiede ai propri utenti/interlocutori il rispetto di alcune regole basilari:

1. a tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui.
2. nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti, comportamenti gratuitamente polemici, tenuti soltanto per disturbare, creare confusione e provocare litigi, soprattutto se reiterati (c.d. *trolling* o *flame*);
3. i contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica o che ledano la sfera personale di terzi.
4. l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: si invitano gli utenti ad utilizzare i servizi interattivi disponibili sul sito ER.GO (DOSSIER / SCRIVICI / ABITARE ER.GO / ASSISTENZA LIVE) per affrontare casi personali.
5. non sono ammessi i seguenti comportamenti: promozioni di prodotti, spam, inserimento di link a siti esterni fuori argomento (c.d. *off topic*), promozione di interessi privati o di attività illegali.
6. non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore; non è ammesso l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
7. non è ammessa la promozione di raccolta fondi.

In ogni caso, ove i social media lo permettano, saranno rimossi tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- \* presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- \* presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- \* hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- \* divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
- \* presentano contenuti di carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
- \* hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali.

### **3.5. Moderazione**

La moderazione da parte di ER.GO all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Nei casi più gravi – e in particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento - gli amministratori degli account istituzionali di ER.GO sui social network hanno la facoltà di eliminare, senza alcun preavviso, i contenuti non conformi.

A seguito di reiterati comportamenti con rispettosi delle regole descritte, l'utente responsabile potrà essere bloccato ("bannato") per impedire ulteriori interventi e segnalato ai filtri di moderazione del social network ospitante ed eventualmente alle autorità competenti.

ER.GO si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine di ER.GO anche attraverso account falsi (fake) ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità competenti.

Gli spazi social di ER.GO vengono presidiati, di regola, dal lunedì al venerdì. ER.GO si impegna a leggere i messaggi e a fornire, qualora richiesta, una risposta. Qualora i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, il gestore provvederà ad informare sulle corrette modalità e uffici a cui rivolgersi.

### **3.6. Protezione dei dati personali**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Twitter, Facebook, etc.) Si rammenta che i dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social verranno rimossi.

I dati personali condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ad ER.GO saranno trattati nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni.

Il titolare del trattamento è:

ER.GO Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori  
C.F.02786551206  
Via Santa Maria Maggiore, 4  
40121 BOLOGNA.

Il responsabile del trattamento è il Direttore di ER.GO ([direzione@er-go.it](mailto:direzione@er-go.it); PEC: [info@postacert.er-go.it](mailto:info@postacert.er-go.it); tel. 051/6436742-45,).