

## **Istruzione**

- sull'utilizzo e sul controllo del traffico Internet e e-mail e delle telefonate; e**
- sulla consultazione dell'account di un collaboratore**

29 agosto 2013

## Indice

Premessa.....	3
1. Utilizzo di servizi Internet e telefonici.....	3
2. Controllo dei servizi Internet e telefonici .....	3
2.1 Registrazione delle attività .....	3
2.2 Divieto di programmi spia.....	3
2.3 Analisi delle registrazioni .....	3
2.4 Controllo nell'ambito della garanzia di sicurezza e funzionalità del sistema EED aziendale.....	4
2.5 Durata della conservazione.....	4
3. Distinzione fra e-mail private e aziendali .....	4
4. Sanzioni in caso di abuso .....	4
5. Gestione delle e-mail in caso di assenza / uscita dei collaboratori .....	5
5.1 Assenza prevista .....	5
5.2 Assenza imprevista .....	5
5.3 Assenza imprevista prolungata .....	5
5.4 Uscita di un collaboratore.....	5
6. Consultazione dell'account utente dei collaboratori .....	5
7. Sospetto di comportamento punibile .....	6
8. Informazioni.....	6
9. Entrata in vigore.....	6
Allegato: Modulo di richiesta per il diritto di consultazione di un account di un collaboratore .....	8

## **Premessa**

La presente istruzione stabilisce se e in che modo i collaboratori delle società del Gruppo AFG Arbonia-Forster-Holding AG (di seguito "AFG") possono utilizzare i servizi Internet e telefonici. Inoltre, la presente istruzione ha lo scopo di tutelare i collaboratori e AFG nel controllo di questi servizi e nella consultazione di un account utente. Le normative locali che prevedono disposizioni più rigorose o che trovano applicazione nell'attuazione dell'istruzione devono essere rispettate.

## **1. Utilizzo di servizi Internet e telefonici**

Ogni collaboratore dispone di una password personale per usufruire dei servizi Internet (Internet / e-mail). I servizi Internet e telefonici possono essere utilizzati principalmente per finalità commerciali e consentono di svolgere meglio e/o in modo più razionale o professionale il lavoro.

I servizi Internet e telefonici messi a disposizione sono destinati innanzi tutto a un uso aziendale. L'utilizzo a fini privati è tollerato durante le pause e deve essere ridotto al minimo.

Non devono essere visitati siti Web con contenuti criminali, pornografici e razzisti. È altresì vietata la partecipazione alle relative attività (per es., mediante scambio di opinioni via chat, e-mail ecc.). I filtri automatici bloccano i contenuti di determinate categorie. Le pagine con i seguenti contenuti sono bloccate per tutti i collaboratori: pornografia, attività criminali, contenuti estremistici, radio via Web, chat, droghe.

Per motivi di sicurezza, tutte le e-mail e gli accessi a Internet, inclusi i download, vengono controllati automaticamente per verificare la presenza di virus e contenuti pericolosi e, se necessario, vengono bloccati. Ciò nonostante, le e-mail di mittenti sconosciuti o quelle che fanno riferimento a virus nell'oggetto, devono essere eliminate immediatamente senza essere lette. In linea di principio, i messaggi in Internet devono essere confermati facendo clic su "No" o "Annulla". In nessun caso devono essere aperti gli allegati delle e-mail inviate da mittenti sconosciuti.

Tutti i collegamenti a Internet cifrati (per es., online banking) devono essere decodificati e controllati automaticamente.

## **2. Controllo dei servizi Internet e telefonici**

### **2.1 Registrazione delle attività**

La divisione IT registra le attività Internet. Le telefonate in entrata e in uscita vengono registrate dagli operatori telefonici. Una registrazione può essere definita come l'annotazione continua di dati marginali, come "chi", "cosa" e "quando", e presso AFG viene effettuata sui seguenti punti:

- Internet (siti visitati, utente, data, ora)
- e-mail (mittente, destinatario, data, riga dell'oggetto)
- accesso al sistema (utente, data, ora)
- telefono (numero di telefono di tutti i partecipanti, ora, data, durata)

### **2.2 Divieto di programmi spia**

Non devono essere impiegati programmi spia (i cosiddetti spyware).

### **2.3 Analisi delle registrazioni**

L'analisi delle registrazioni avviene su vari livelli.

Analisi anonima: Serve a redigere statistiche, per es., per la riproduzione strutturata dell'utilizzo medio di Internet, dei siti Web maggiormente visitati ecc. Il numero di persone analizzate deve essere sufficientemente elevato, in modo da non consentire di trarre conclusioni sui singoli collaboratori (per es., tutti i collaboratori di AFG Management AG).

Analisi personale: Un'analisi personale è consentita solo se attraverso l'analisi anonima è stato accertato un abuso o sussiste un sospetto di abuso. È considerato un abuso qualsiasi violazione delle condizioni di utilizzo ai sensi del punto 1 della presente istruzione o di altri obblighi risultanti dal contratto di lavoro.

L'analisi personale viene effettuata su richiesta del superiore e viene condotta dalla divisione del personale competente in collaborazione con la divisione IT e – se presente – con l'incaricato della protezione dei dati. Se un sospetto di abuso non viene confermato, le analisi personali vengono immediatamente sospese e i dati acquisiti vengono distrutti.

#### **2.4 Controllo nell'ambito della garanzia di sicurezza e funzionalità del sistema EED aziendale**

In presenza di un'anomalia del sistema EED nonostante le misure di protezione tecniche, è possibile cercarne la causa con l'ausilio delle registrazioni. Se la causa dell'anomalia costituisce un abuso, il collaboratore identificato può essere sanzionato ai sensi del punto 4 della presente istruzione.

#### **2.5 Durata della conservazione**

I registri delle attività Internet vengono conservati per quattro settimane a fini di prova, a meno che un eventuale procedimento di sanzione o penale renda necessario prolungare la conservazione. La conservazione delle registrazioni telefoniche è conforme alle disposizioni di diritto delle telecomunicazioni valide a livello locale.

### **3. Distinzione fra e-mail private e aziendali**

L'account e-mail è destinato innanzi tutto a un uso aziendale. I messaggi privati devono essere ridotti al minimo. AFG non consulta né elabora e-mail contrassegnate come private. Se nessuna menzione permette di stabilire la natura di una e-mail, e nemmeno dall'indirizzo si può riconoscere o assicurarsi in qualsiasi altro modo che si tratta di una comunicazione privata, AFG può partire dal principio che si tratta di una e-mail aziendale. Eventuali dubbi sulla natura dell'e-mail devono essere chiariti con il collaboratore.

Se necessario, le e-mail aziendali possono essere protette.

Non appena si riconosce che un'e-mail è privata, AFG non deve prendere atto del suo contenuto. Tale regola si applica anche quando si presume che attraverso l'e-mail sia stato commesso un reato o si tratti di un caso di abuso ai sensi del punto 1 della presente istruzione.

### **4. Sanzioni in caso di abuso**

Se i presupposti e le regole di controllo sono stati rispettati ed è stato riscontrato un caso di abuso, possono essere pronunciate sanzioni in base al diritto del lavoro (avviso, blocco dell'accesso a Internet, licenziamento ecc.).

Prima di eliminare un file acquisito in maniera abusiva, il collaboratore interessato viene informato e gli viene data la possibilità, se sostenibile, di salvare i file in questione (per es., e-mail private) su un supporto dati privato.

## **5. Gestione delle e-mail in caso di assenza / uscita dei collaboratori**

### **5.1 Assenza prevista**

In caso di assenza a partire da un giorno, in Outlook devono essere attivate le Regole fuori sede. Nel messaggio di assenza deve essere indicato chi è il/la sostituto/a per questioni urgenti (inclusi i dati di contatto) e se le e-mail in arrivo devono essere inoltrate automaticamente. L'inoltro automatico di tutte le e-mail al/alla sostituto/a deve essere effettuato solo in casi eccezionali.

Se un collaboratore ha dimenticato accidentalmente di attivare le Regole fuori sede, occorre procedere secondo il punto 6.

### **5.2 Assenza imprevista**

In caso di assenza imprevista (per es., malattia, infortunio), il collaboratore assicura nel più breve tempo possibile l'inoltro delle e-mail urgenti in arrivo, per es., attraverso l'utilizzo del portale sicuro Outlook Web Access (<http://service.afg.ch>). Il collaboratore può anche nominare un/una sostituto/a autorizzato/a a consultare e, se necessario, inoltrare le e-mail aziendali in arrivo. Se il collaboratore non è in grado di occuparsi dell'inoltro delle e-mail, occorre procedere secondo il punto 6.

### **5.3 Assenza imprevista prolungata**

Qualora sia impossibile prevedere il rientro al posto di lavoro nei caso di assenza imprevista o se l'assenza si prolunga in modo particolare (più di 4 settimane), è possibile effettuare (altre) consultazioni secondo quanto stabilito dal punto 6.

### **5.4 Uscita di un collaboratore**

Il collaboratore uscente è responsabile della consegna di tutti i documenti aziendali. Prima dell'uscita deve effettuare la pulizia delle varie unità e della posta in arrivo. Le attività pendenti, come le e-mail ecc., o altre informazioni necessarie o utili per AFG devono essere inoltrate.

Il collaboratore uscente ha la possibilità di eliminare le e-mail private e altri documenti personali o salvarli su un supporto dati privato.

L'account utente (incl. l'account e-mail) viene bloccato al più tardi l'ultimo giorno lavorativo effettivo. Se dopo il blocco è necessario consultare l'account e-mail o una cartella dell'utente, per il diritto di consultazione si fa riferimento al punto 6. I mittenti che inviano le e-mail all'indirizzo di posta elettronica bloccato vengono informati automaticamente del fatto che l'indirizzo del destinatario non è più attivo. Previa consultazione con il superiore, in casi eccezionali è possibile attivare le Regole fuori sede e indicare un indirizzo e-mail sostitutivo di AFG. Occorre accertarsi che non possano essere tratte conclusioni sui motivi della cessazione del rapporto di lavoro.

L'account utente viene eliminato 30 giorni dopo l'ultimo giorno di lavoro effettivo, ma non prima della scadenza del termine di disdetta.

## **6. Consultazione dell'account utente dei collaboratori**

Qualora risulti necessaria una consultazione dell'account di posta elettronica di un collaboratore nonostante le misure adottate conformemente al punto 5.1 o nei casi di assenze impreviste, occorre prima contattare il collaboratore interessato e chiedere il suo consenso alla consultazione. Nel caso in cui il collaboratore rifiuti il consenso o non possa essere raggiunto, il superiore deve presentare una richiesta scritta alla divisione del personale

competente (cfr. allegato). L'autorizzazione viene concessa solo se AFG ha un interesse preponderante (per es., motivi aziendali urgenti), non è possibile attendere il rientro del collaboratore e sono state adottate tutte le misure volte a evitare una consultazione. Un inoltrato automatico di tutte le e-mail è consentito solo in casi eccezionali.

In caso di approvazione della richiesta, viene inviata una comunicazione alla divisione IT, la quale reimposta la password. Alla consultazione partecipano il superiore e un collaboratore della divisione del personale (principio del doppio controllo). Il collaboratore assente viene informato in merito alla consultazione al più tardi il giorno del suo rientro al posto di lavoro.

La consultazione deve limitarsi dal punto di vista temporale e dei contenuti alle indicazioni riportate nel modulo di richiesta. Possono essere consultate solo le e-mail aziendali. Le e-mail riconosciute come private non possono essere aperte, consultate, spostate, copiate, inoltrate e/o eliminate (cfr. anche punto 3). Il superiore inoltra le e-mail necessarie a se stesso. Inoltre devono essere attivate le Regole fuori sede, indicando la persona da contattare per questioni urgenti.

Queste disposizioni valgono analogamente dopo l'uscita di un collaboratore e per la consultazione delle cartelle dell'utente.

## **7. Sospetto di comportamento punibile**

Se dall'analisi delle registrazioni o da altre indicazioni viene constatato o presunto un reato, le relative registrazioni vengono messe al sicuro. AFG si riserva diritto di sporgere denuncia nei confronti della persona coinvolta. Qualora risulti necessaria la consultazione di e-mail private, dati ecc., deve essere richiesto il consenso preventivo del collaboratore sospettato. Nel caso in cui non sia possibile richiedere il consenso preventivo o se tale consenso viene negato, il caso deve essere trasferito alle autorità di perseguimento penale competenti. In via eccezionale, AFG può effettuare direttamente la consultazione se ciò è giustificato da un interesse preponderante e da sospetti concreti. La consultazione si effettua secondo quanto stabilito nel precedente punto 6.

AFG si impegna a mantenere riservato il risultato degli accertamenti nei confronti di terzi, in particolare di altri collaboratori.

## **8. Informazioni**

Le informazioni relative alla presente istruzione sono disponibili presso l'Head of Legal & Compliance.

## **9. Entrata in vigore**

La presente istruzione entra in vigore immediatamente.

Arbon, 29 agosto 2013

AFG Arbonia-Forster-Holding AG



Daniel Frutig  
Chief Executive Officer

Andrea Wickart  
Head of Legal & Compliance  
Segretaria generale

## Allegato: Modulo di richiesta per il diritto di consultazione di un account di un collaboratore

Collaboratore interessato	
Nome:	Società:
Funzione:	
Oggetto della consultazione	
<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> File
Motivo della consultazione	
<input type="checkbox"/> Assenza prevista	Presunto rientro il:
<input type="checkbox"/> Assenza imprevista	
<input type="checkbox"/> Collaboratore già uscito	Uscita il:
<input type="checkbox"/> Sospetto di un comportamento punibile	Sospetti concreti:
La consultazione è estremamente necessaria, perché	
Portata della consultazione (indicazioni quanto più dettagliate possibile)	
Sono estremamente necessari file e/o e-mail relativi ai seguenti temi:	Devono essere cercati file e/o e-mail relativi al seguente periodo:
Presenza di contatto con il collaboratore interessato	
<input type="checkbox"/> Sì, si è cercato di chiedere il consenso preventivo del collaboratore interessato, con il seguente esito:	<input type="checkbox"/> No, non si è cercato di chiedere il consenso preventivo del collaboratore interessato, perché:
Alternative	
Per evitare la consultazione è stato fatto quanto segue:	
<input type="checkbox"/> Sono stati cercati i file necessari nella cartella comune (Unità G: / account e-mail comune).	<input type="checkbox"/> I file / le e-mail necessari sono stati richiesti ad altri membri del team del collaboratore assente.
<input type="checkbox"/> Altro:	
<b>Luogo / data</b>	<b>Firma</b>