

Processi	Obiettivo dei Processi	Attività	Principali fasi	Descrizione del comportamento o a rischio corruzione	Misure contenute nel PTPCT	Livello di rischio
Processi di Gestione dei Servizi Tecnici	Assicurare una corretta conduzione delle attività di passaggio in produzione, di gestione, di misurazione ed eventuale disattivazione del servizio fornito, nel rispetto dei requisiti funzionali e dei livelli prestazionali previsti	Erogazione del Servizio	Passaggio in produzione	Distruzione, deterioramento, cancellazione, alterazione o soppressione di informazioni, dati o programmi informatici aziendali. Errata pianificazione dei rilasci.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice Etico</li> <li>• Whistleblowing</li> <li>• Rotazione del personale</li> <li>• Informatizzazione dei processi</li> <li>• Formazione</li> </ul>	BASSO
			Collaudo e validazione con il cliente			
			Gestione del servizio e dell'infrastruttura informatica			
			Disattivazione del servizio	Mancata disattivazione del servizio con conseguente spreco di risorse pubbliche.		
	Assicurare, in risposta a richieste del cliente/utente/operatore del servizio, tempestive attività di assistenza per la risoluzione delle relative problematiche nel rispetto dei livelli di servizio previsti e della continuità del servizio erogato.	Assistenza	Analisi e instradamento della segnalazione	Possibilità di privilegiare le richieste di alcuni utenti anche assecondando richieste non legittime		BASSO
			Gestione delle attività per la risoluzione del problema			
			Gestione delle comunicazioni all'utenza			
			Registrazione, reporting e analisi delle attività			
	Garantire la progettazione, la realizzazione e l'erogazione di eventi formativi che rispondano ai fabbisogni dell'utenza e conformi alle richieste e requisiti del cliente.	Formazione	Rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi	Alterazione dell'analisi dei fabbisogni formativi per negligenza, imperizia o imprudenza Alterazione dell'analisi dei fabbisogni formativi		BASSO
			Progettazione e realizzazione della formazione			
			Erogazione della Formazione			

		Monitoraggio e valutazione	Avvantaggiare alcuni soggetti nella partecipazione a corsi di formazione	
Garantire la corretta gestione degli eventi anomali e degli incidenti di natura tecnologica per consentire il ripristino della normale operatività in tempi brevi e con il minor disagio possibile congiuntamente ad una adeguata comunicazione ai diversi attori interessati al processo.	Incident Management	Rilevazione e Classificazione	Omesso controllo Omessa comunicazione Alterazione dei dati occultandone gli esiti	BASSO
		Gestione e Chiusura degli Incidenti		
Descrivere responsabilità ed attività che consentono la corretta gestione e comunicazione degli attacchi di natura tecnologica allo scopo di permettere, in tempi brevi, e con il minor disagio possibile per cliente ed utenti, il ritorno alla normale operatività.	Gestione degli attacchi informatici	Reporting e Analisi	Omesso controllo Omessa comunicazione Alterazione dei dati occultandone gli esiti	BASSO
		Rilevazione e Categorizzazione		
		Gestione e Chiusura degli Attacchi		
		Comunicazione		
		Analisi degli Attacchi		