

Just in Time

Smart Working e Strumenti di Monitoraggio

*Il Trade-Off tra la Verifica delle Performance
del Lavoro da Remoto e la Tutela della
Privacy*

Lug 2020

Lisa Agostoni

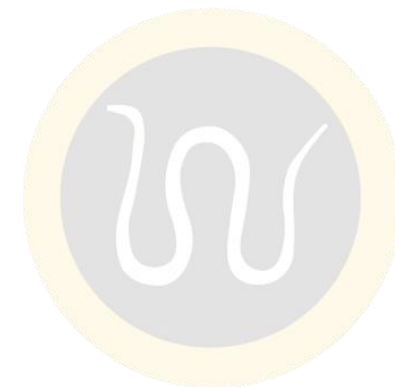
At a Glance

01	<u>Introduzione</u>	3
02	<u>Internet Access Monitor</u>	5
03	<u>Mail Access Monitor</u>	8
04	<u>SoftActivity</u>	11
05	<u>Prodotti Spy-Tech</u>	15
06	<u>Utilizzo Corretto</u>	17
07	<u>Cosa È Consentito e Cosa È Vietato</u>	19
08	<u>L' articolo 4 dello Statuto dei Lavoratori</u>	21
09	<u>Jobs Act</u>	24



01

Introduzione



Introduzione

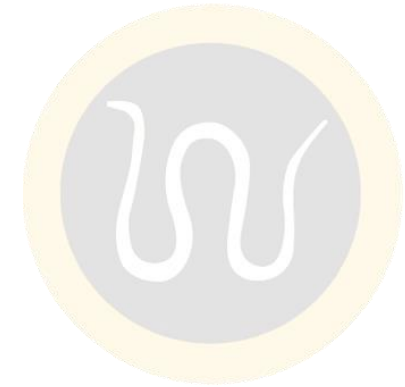
L'utilizzo dello smart working (lavoro agile o da remoto) per far fronte all'emergenza Coronavirus si è rivelato uno strumento di salvezza per tante attività economiche altrimenti bloccate dalla necessità di distanziamento sociale.

Ha consentito infatti di salvaguardare l'unica forma di sicurezza imposta dall'emergenza epidemiologica pur consentendo a tante attività amministrative, di servizio alle aziende, di consulenza, professionali, editoriali di proseguire nella propria attività senza interruzioni o disservizi .

Un aspetto da valutare è la **gestione della prestazione del lavoro da remoto**. Ciascun datore di lavoro infatti ha necessità di verificare il corretto svolgimento delle attività aziendali e la distanza sembrerebbe, in generale, una difficoltà ulteriore, posto che anche nel lavoro in azienda lo Statuto dei lavoratori pone importanti limitazioni a salvaguardia della dignità del dipendente e della sua privacy. Tuttavia, in commercio esistono diversi **software di monitoraggio** delle informazioni che viaggiano sulle **reti aziendali**, le cui funzionalità si muovono sulla sottile linea di demarcazione tra lecito e consentito, puntando a migliorare la produttività e controllare il consumo delle risorse aziendali. La conoscenza dettagliata di tali strumenti è fondamentale per un loro utilizzo conforme alla normativa italiana.

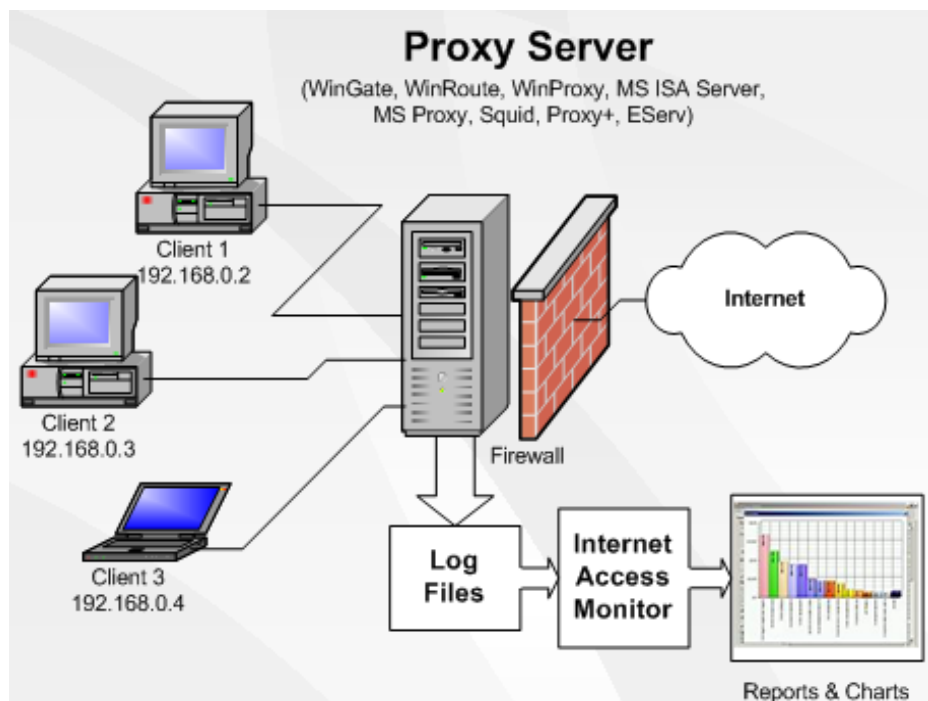
02

Internet Access Monitor



Internet Access Monitor 1/2

Internet Access Monitor è stata un'applicazione molto utile lanciata da **Red Line Software**. La sua funzione di base era quella di tracciare l'utilizzo e la velocità di Internet su un particolare dispositivo. L'applicativo presentava numerosi vantaggi, tra cui quello di rendere i responsabili dell'ufficio in grado di identificare quali dei loro dipendenti fossero seriamente impegnati a scaricare file da Internet e la quantità di larghezza di banda da loro usata in questo processo. Era persino possibile scoprire esattamente cosa i dipendenti stessero scaricando e quando. Il software produceva inoltre **report** periodici per la sintesi dei dati raccolti: per ogni accesso web o per ogni file scaricato, veniva effettuata una registrazione in un file di **log**. Infine, questa applicazione ha rilevato anche il tempo trascorso da ogni dipendente online.



Il processo di funzionamento di Internet Access Monitor si basa sul fatto che, nella maggior parte degli uffici, l'accesso a Internet viene fornito a diversi computer tramite **server proxy**. Gli esempi di tali proxy includono WinGate, WinRoute, MS ISA Server, MS Proxy, EServ, WinProxy e Proxy Plus.

Questi server registrano ogni attività Internet che si svolge, sia che si tratti di scaricare file o di visitare siti Web. Sono questi file di registro che vengono raccolti e trasformati in statistiche e report che possono essere visualizzate dagli amministratori di sistema. Alle autorità di vigilanza vengono fornite opzioni sul tipo di rapporti che vogliono vedere. Internet Access Monitor può facilmente identificare molte diverse forme di utilizzo di Internet come guardare film, scaricare file, ascoltare musica, attività sui social media etc. Infine, l'applicazione può essere utilizzata per misurare la quantità di larghezza di banda accantonata da diversi utenti. Ciò consente ai capi di identificare le persone che ne traggono troppa importanza e rallentano l'attività in altre, più importanti, parti dell'ufficio.

Internet Access Monitor 2/2

Internet Access Monitor non è più disponibile poiché la società produttrice ha smesso di venderlo. Tuttavia, molti prodotti simili svolgono la stessa funzione:



Net Balancer è un'applicazione di monitoraggio e modifica della rete multiuso. Non solo monitora l'utilizzo di Internet da parte di diversi sistemi collegati a una rete, ma può anche imporre limiti e altre restrizioni al loro consumo di Internet. Inoltre, questa applicazione è in grado non solo di registrare l'utilizzo dei sistemi connessi alla LAN, ma anche di quelli connessi tramite Wi-Fi, ed entrambi allo stesso tempo.



Net Guard è un'applicazione molto efficace nel prevenire l'uso improprio del sistema Internet. Non solo ne monitora l'uso, ma impedisce ai malware di consumare larghezza di banda. L'unico problema è che tiene traccia dell'uso complessivo della rete piuttosto che di quello dei singoli utenti. Questo è il caso della maggior parte dei monitor di utilizzo: forniscono il totale aggregato anziché quello individuale, quindi non è possibile individuare chi si stia dedicando a uno spreco di utilizzo.

The logo for ManageEngine, featuring the text "ManageEngine" in a dark font with a small colorful circular icon to the right.

ManageEngine

Manage Engine OpUtils monitora l'uso della rete relativamente a larghezza di banda, velocità, pacchetti e volumi.

Consente il monitoraggio dell'uso di Internet su qualsiasi dispositivo SNMP collegato alla rete. Anche le velocità di upload e download sono registrate da questo software.

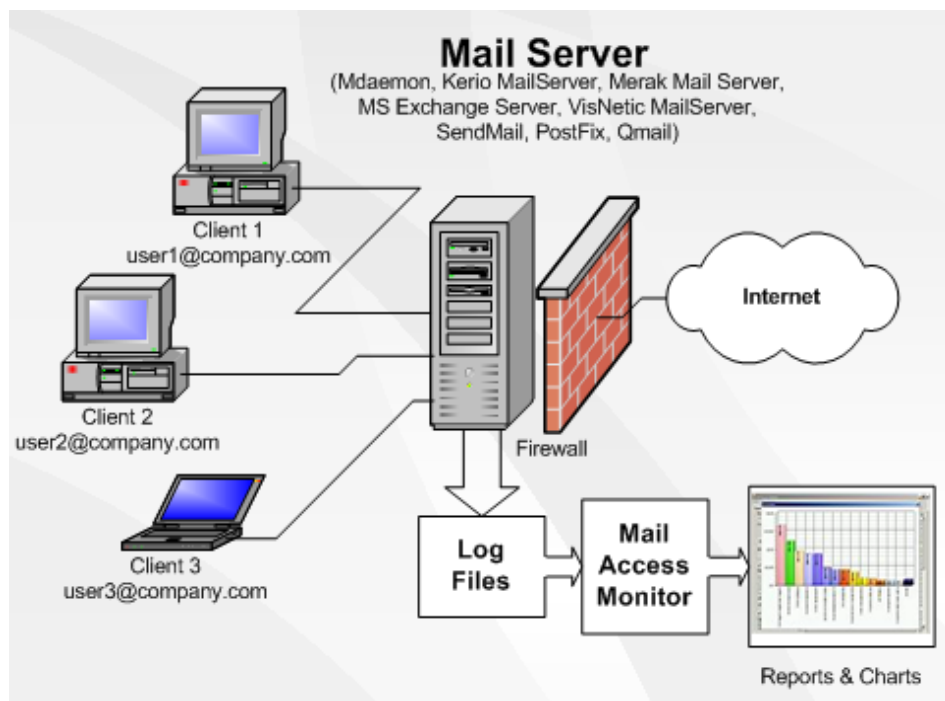
03

Mail Access Monitor



Mail Access Monitor 1/2

Mail Access Monitor è un'applicazione estremamente utile che consente ai dirigenti dell'azienda di tenere traccia del tipo di attività di posta elettronica a cui i dipendenti si stanno dedicando e impedire loro di utilizzare le risorse dell'ufficio per motivi personali. Inoltre, consente alle autorità di vigilanza preposte di verificare se i dipendenti stiano svolgendo correttamente il proprio lavoro. Ad esempio, è responsabilità di molti dipendenti prendere l'iniziativa e contattare possibili clienti. Tramite Mail Access Monitor, è possibile verificare se questi dipendenti stiano mostrando l'iniziativa richiesta o meno. Va inoltre ricordato che il traffico di posta elettronica non necessario ostruisce i canali di rete e costa denaro extra all'azienda. Pertanto, **questa applicazione ha il duplice vantaggio di ridurre i costi sostenuti dal traffico e-mail promuovendo al contempo l'ottimizzazione delle risorse umane destinate ad aumentare le vendite.**



Mail Access Monitor è compatibile con la maggior parte dei server di posta come Merak Mail Server, VisNetic Mail Server, Send Mail, QMail, PostFix, CommuniGate Pro, MDAemon, Kerio Mail Server, MS Exchange Mail Server, ecc.

Questo software, prodotto dalla stessa società che ha creato Internet Access Monitor, rileva semplicemente il mittente e il destinatario dei messaggi e non rivela il loro contenuto. Quindi, **non vi è alcuna invasione della privacy.**

Mail Access Monitor 2/2

Poiché Mail Access Monitor non è più disponibile, diventa indispensabile per le aziende trovare buone alternative che possano essere impiegate per raggiungere gli stessi obiettivi. Ecco un elenco di alcuni dei migliori disponibili.

Nagios[®] 
Core[™]

Ganglia 

solarwinds 
appoptics[™]

04

SoftActivity



SoftActivity 1/3

Il software di monitoraggio del computer **SoftActivity** consente di:

- Visualizzare l'attività di più utenti su uno schermo in tempo reale
- Tenere traccia dei Siti Web visitati e delle applicazioni utilizzate
- Registrare le loro e-mail, chat di Skype e altre comunicazioni
- Creare report che è possibile utilizzare per migliorare la sicurezza e la produttività
- Ricevere una notifica istantanea quando gli utenti infrangono la politica di utilizzo del computer dell'azienda
- Eseguire indagini su incidenti di sicurezza, indagare su dipendenti ad alto rischio
- Monitorare l'accesso del fornitore alle apparecchiature della propria azienda
- Eseguire controlli di conformità per HIPAA e PCI
- Ridurre la minaccia interna. Prevenire il furto di proprietà intellettuale e perdite di dati da parte degli addetti ai lavori.



Alcuni vantaggi che possono scaturire dall'uso di SoftActivity

Aumento della Produttività

Può migliorare la produttività riducendo l'uso del computer non legato al lavoro, come per esempio tramite social media, video, giochi e altro ancora. Inoltre, l'installazione di software di monitoraggio PC sui computer di lavoro dei dipendenti consente di raccogliere dati su quando i lavoratori sono più attivi. Usando questi dati, il datore di lavoro può capire in quali momenti della giornata sono più produttivi e modificare i loro programmi di conseguenza.

Protezione dalle minacce interne

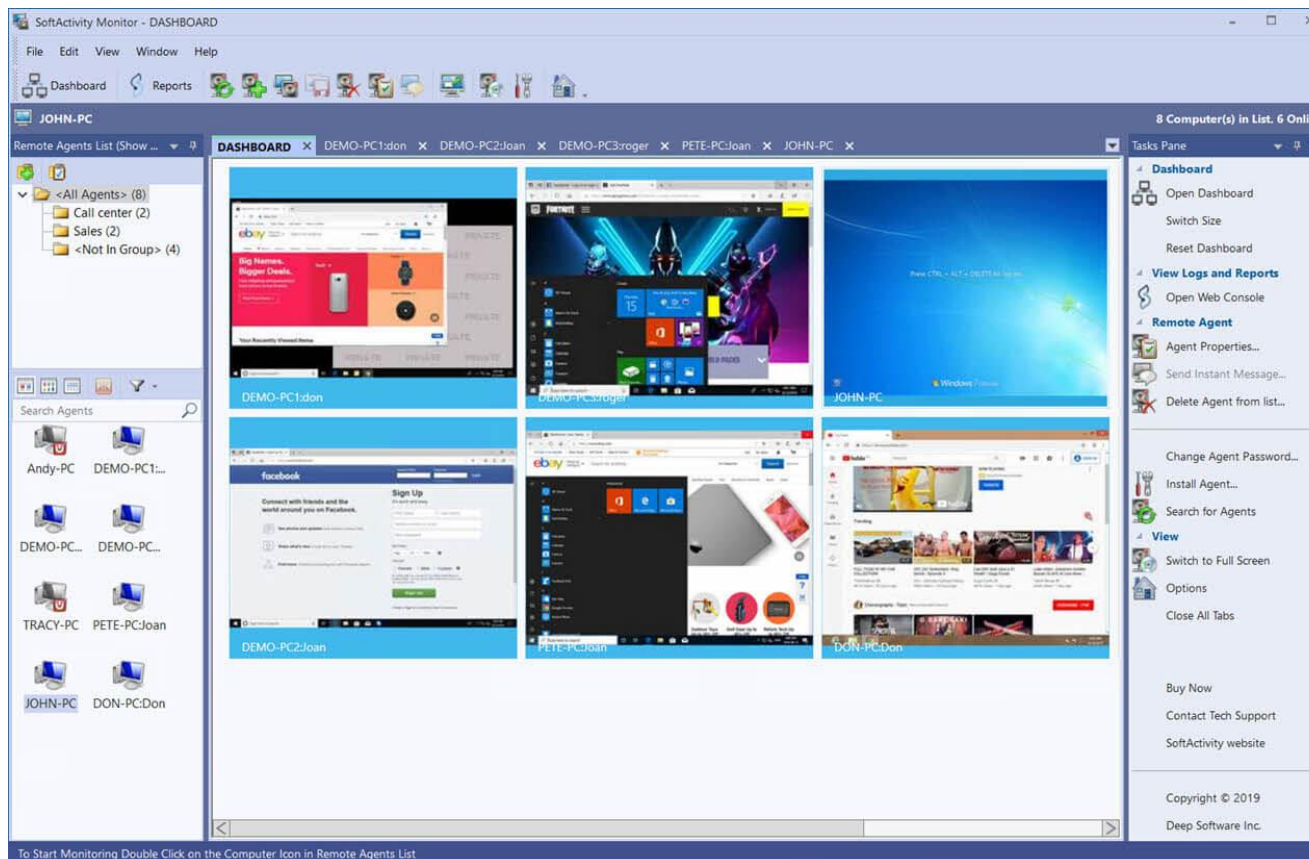
Può aiutare a ridurre il rischio di violazioni dei dati e il furto della proprietà intellettuale identificando addetti ai lavori negligenti, scontenti o dannosi. È possibile impostare regole per impedire ai dipendenti di assumere comportamenti rischiosi, come l'invio tramite e-mail di informazioni aziendali sensibili.

Report e Statistiche

Genera automaticamente rapporti su azioni quali visite ai siti Web, uso della posta elettronica e di Internet. La funzione di registrazione delle sequenze di tasti registra le sequenze di tasti in applicazioni di lavoro, siti Web e conversazioni o chat, in tempo reale.

Alcuni vantaggi che possono scaturire dall'uso di SoftActivity

Visualizzazione live dei desktop remoti: è possibile visualizzare facilmente il desktop di qualsiasi utente in tempo reale. Una dashboard offre una vista dal vivo a colpo d'occhio degli schermi remoti:



05

Prodotti Spy-Tech





SPYTECH
Realtime-Spy
CLOUD-BASED REMOTE COMPUTER MONITORING SOFTWARE

NetVizor e **Realtime-Spy** monitorano le attività dei dipendenti senza che – teoricamente – questi se ne rendano conto (in Italia **non è però consentito utilizzarli senza comunicarlo ai lavoratori**).

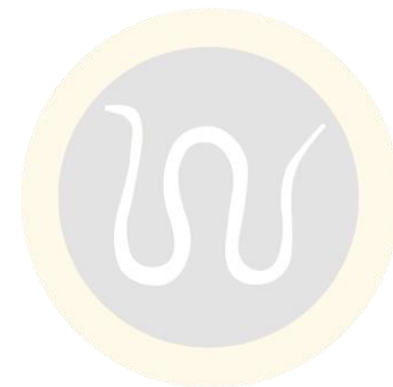
NetVizor è un software all-in-one mentre Spy software ha una modalità di funzionamento centralizzata che però si serve di agent che operano da remoto. In entrambi i tool è possibile per l'amministratore del software intervenire sui pc remoti per riavviare, disabilitare processi e intervenire direttamente sulle attività dell'utente.

Entrambi accedono ai registri delle attività del pc controllato e sono in grado di tenere sotto controllo le attività del dipendente con possibilità di visualizzazione e registrazione in appositi log. Le funzionalità di dettaglio riguardano sia il logging dei tasti digitati, dei documenti e delle applicazioni di cui l'utente ha fatto uso, ma anche screenshots del desktop e delle finestre applicative nonché delle mail scambiate. Sono inoltre registrati siti web visitati, la durata e tipologia di connessioni web, e il tipo di applicazioni via web utilizzate (chat, forum, social network).

I requisiti tecnici di installazione richiedono un pentium 1 class o superiori e almeno 3Mb di spazio disco e come s.o. sono compatibili con Windows NT/200x/XP/Vista/7. Sono disponibili sui rispettivi siti delle versioni demo e trial a durata ovviamente limitata fino a che non si comprano le licenze.

06

Utilizzo Corretto



Utilizzo Corretto



Nella funzionalità di questi software ci sono molteplici **aspetti che violano la normativa** italiana: le funzionalità invasive di controllo sono vietate esplicitamente dallo Statuto dei Lavoratori e dalla normativa sulla Privacy. Non è consentito l'uso dei log storicizzati che fanno ricostruire la sequenza dei tasti digitati, entrando nel merito dell'attività del lavoratore, nè la **presenza nascosta** dell'agent.

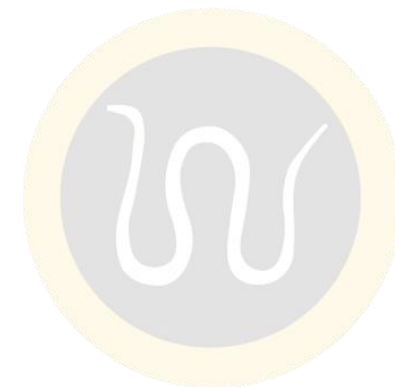
I dipendenti devono essere avvisati in anticipo della sua presenza: *qualsiasi strumento che individuando con certezza l'identità di una persona ne condiziona il comportamento lavorativo è paragonabile all'attività di **sorveglianza**, che nel nostro paese non è autorizzata.*

Un utilizzo lecito di questi software può essere effettuato solo mediante implementazione di **restrizioni preventive** sulle diverse aree di attività: inibizione di tipologie di siti, di categorie applicative quali chat o social networks, limitazione degli allegati per le mail o eventuali restrizione nella profilatura delle applicazioni aziendali. In questo modo si evita che il dipendente possa attuare dei comportamenti "sbagliati" senza l'esigenza di doverlo controllare incessantemente.

Prima dell'implementazione di ognuna di queste restrizioni è comunque necessario **avvisare il personale** per richiamarlo alle proprie responsabilità e doveri lavorativi, ed è **obbligatorio condividere la policy aziendale** che si intende attuare.

07

Cosa È Consentito e Cosa È Vietato



Cosa È Consentito e Cosa È Vietato



Sono vietati in generale l'installazione e l'utilizzo di apparecchiature e sistemi di controllo a distanza in azienda sullo svolgimento della prestazione lavorativa del dipendente.

Il ricorso a questi apparecchi può essere consentito ***solo in caso di accordo sindacale o di autorizzazione dall'Ispettorato territoriale del lavoro, per motivi di sicurezza aziendale.***

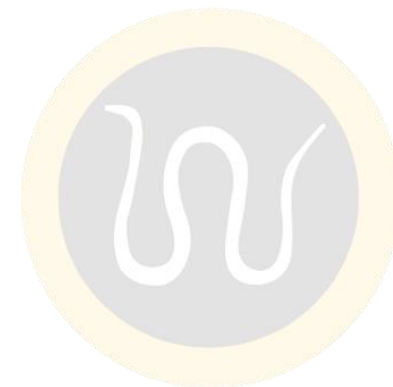
Per ottenere l'**autorizzazione dell'Ispettorato all'uso di sistemi di controllo a distanza** ai sensi dell'art. 4 della legge n. 300 si dovrà allegare il **documento di valutazione dei rischi**, dal quale risulti che **«l'installazione di strumenti di controllo a distanza è misura necessaria ed adeguata per ridurre i rischi di salute e sicurezza cui sono esposti i lavoratori.»**

Questo aspetto dunque perde importanza nel lavoro da casa.

Sono vietati software aziendali di verifica della navigazione in internet, webcam, tecnologie per la geo localizzazione del lavoratore **tranne che se applicati sugli strumenti di lavoro di proprietà del datore di lavoro.**

08

L' articolo 4 dello Statuto dei Lavoratori



L' articolo 4 dello Statuto dei Lavoratori 1/2

L'art. 4, dello Statuto dei lavoratori, nella sua prima stesura stabiliva il divieto di controllo a distanza dei lavoratori da parte del datore di lavoro.

Mentre ammetteva il ricorso agli impianti audiovisivi e “di altre apparecchiature”, nei soli tre seguenti casi:

- a) per esigenze organizzative e produttive;
- b) per la sicurezza del lavoro;
- c) per la tutela del patrimonio aziendale.

L'installazione necessita, però, del **previo accordo con le RSU** o con le **rappresentanze sindacali aziendali**, o nel caso di imprese con unità produttive dislocate in più province o regioni, l'accordo delle associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale. Se mancano suddetti accordi è necessario acquisire l'autorizzazione da parte della Direzione territoriale del Lavoro o del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali..

Questa prima impostazione è stata recentemente modificata dal Decreto Legislativo 14.9.2015, n. 151 che attraverso l'art. 23, va a sostituire l'art. 4, l. n. 300/1970, per cui la disposizione di cui al comma 1 (che per l'appunto vieta il ricorso a sistemi di video sorveglianza e di altri sistemi quali strumenti di controllo a distanza dei lavoratori) **non si applica**:

- a) agli strumenti utilizzati dal lavoratore per rendere la prestazione lavorativa;
- b) agli strumenti di registrazione degli accessi e delle presenze.

L' articolo 4 dello Statuto dei Lavoratori 2/2

Il Garante ha operato una distinzione tra:

- **gli “strumenti di lavoro”**, rispetto ai quali **non sono necessari** accordi con le rappresentanze dei lavoratori né, in subordine, le autorizzazioni amministrative;
- **altri strumenti** che non possono essere ascritti alla categoria degli strumenti di lavoro

Pertanto, appartengono alla **prima categoria**:

- il servizio di posta elettronica (con attribuzione di un account personale) e internet
- i vari software finalizzati alla tutela del patrimonio della rete telematica dell'impresa (sistemi di logging, programmi antivirus, ecc.).

Rientrano, invece, nella **seconda categoria** gli strumenti che consentono di svolgere un'attività di controllo, in background, ed in modo del tutto indipendente rispetto alla normale attività dell'utilizzatore, attraverso il ricorso ad operazioni di filtraggio, blocco, controllo e tracciatura costanti. Per tali strumenti si rientra nella fattispecie normata dall'art. 4, legge 300/1970, con la conseguente applicazione delle regole limitative ivi previste.

09

Jobs Act



Jobs Act

Il Jobs act con il dlgs 151 2015 consente il controllo mirato sugli smartphone e pc aziendali ma precisa che “i dati e le informazioni ottenuti tramite gli strumenti di controllo a distanza sono utilizzabili ai fini del rapporto di lavoro **solo a condizione che sia stata data al lavoratore adeguata informazione** delle modalità d’ uso e nel rispetto di quanto disposto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196”. Sugli strumenti aziendali comunque il dipendente non ha garantita la segretezza dell'attività.

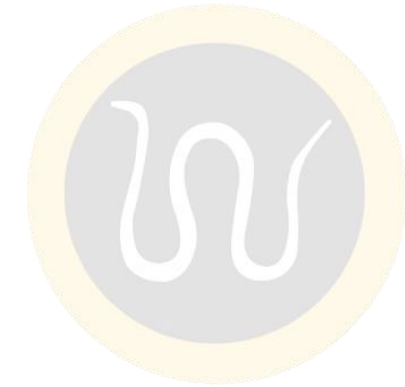
In questa situazione **diventa fondamentale l'accordo individuale con il lavoratore in cui vanno specificate le modalità di controllo** sia nei periodi di lavoro in azienda che quando l'attività si svolge in modalità agile, o smart working. Solo con la definizione anticipata delle condotte che danno luogo a sanzioni disciplinari il datore di lavoro può procedere ad un controllo "da remoto" dell'attività lavorativa ed ha titolo per eventualmente procedere con sanzioni.

Company Profile

lason is an international firm that consults Financial Institutions on Risk Management. lason integrates deep industry knowledge with specialised expertise in Market, Liquidity, Funding, Credit and Counterparty Risk, in Organisational Set-Up and in Strategic Planning

Lisa Agostoni

Marketing & Communication Expert



This is an lason creation.

The ideas and the model frameworks described in this presentation are the fruit of the intellectual efforts and of the skills of the people working in lason. You may not reproduce or transmit any part of this document in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and recording, for any purpose without the express written permission of **lason Consulting Ltd.**

www.lasonltd.com