



S.E.RE.N.A.

**SISTEMA ELABORAZIONE DATI
REGIONALI NETWORK ANTIVIOLENZA**

SCHEDA DESCRITTIVA



SOMMARIO

1. Contesto di riferimento.....	3
2. Descrizione del sistema.....	4
2.1 Modulo di autenticazione e configurazione.....	5
2.2 Modulo di raccolta dati.....	6
2.3 Modulo di analisi dati.....	9
2.4 Agenda.....	10
2.5 Modulo di interoperabilità con S.I.S.O.	10
3. Modello di privacy.....	11
3.1 Informativa sulla privacy.....	11
3.2 Acquisizione e gestione del consenso.....	12
3.3 Definizione dei trattamenti, dei responsabili e degli incaricati.....	14
3.4 Caratteristiche del Data Center in cui verrà ospitato in esercizio il sistema.....	16
4. Evoluzioni previste	20
5. Descrizione della tecnologia adottata	22
6. Riconoscimenti.....	22



1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A livello nazionale il decreto legge 14 agosto 2013, n. 93 recante *Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, nonché in tema di protezione civile e di commissariamento delle province*, convertito con modificazioni nella legge 15 ottobre 2013, n. 119 inserisce, tra le finalità del Piano di azione nazionale:

- l'Istituzione, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, di un Osservatorio nazionale sul fenomeno della violenza con il compito di realizzare studi e ricerche, formulare proposte, monitorare l'attuazione del Piano, operare una valutazione sull'impatto delle politiche realizzate e, in un'ottica integrata d'intervento, operare anche in raccordo con gli Osservatori Regionali (art.5, comma 1);
- la previsione di una raccolta strutturata e periodicamente aggiornata, con cadenza almeno annuale, dei dati sul fenomeno, compreso il censimento dei centri antiviolenza (art. 5, comma 2, lett. h).

Gli studi condotti sul fenomeno della violenza di genere, come ad esempio:

- *La violenza contro le donne dentro e fuori la famiglia* svolto nel 2014 da ISTAT su incarico del Dipartimento per le Pari opportunità;
- *Violenza sulle Donne. Non c'è più tempo* svolto nel 2017 dall'organizzazione non governativa WeWorld;

rilevano che la violenza contro le donne è ancora un fenomeno ampio e diffuso (in Italia 1 donna su 3 subisce violenza fisica o psicologica almeno una volta nella vita) dagli elevati costi sociali.

La Regione Umbria con la Legge regionale 25 novembre 2016 n. 14 "Norme per le politiche di genere e per una nuova civiltà delle relazioni tra donne e uomini" di iniziativa della Giunta regionale (deliberazione 1603 del 29/12/2015) ha previsto all'art. 40 l'istituzione dell'*Osservatorio regionale sulla violenza degli uomini contro le donne* come strumento determinante per lo studio del fenomeno, per la conseguente definizione di azioni e politiche di intervento e per il monitoraggio dell'attività dei servizi della rete.

La Regione Umbria, nell'ambito del predetto progetto, ha realizzato un sistema informativo, denominato S.E.RE.N.A., di supporto ai processi delle Organizzazioni facenti parte della Rete antiviolenza: queste ultime, ciascuna in relazione alle proprie competenze, inseriranno nel sistema della Regione le informazioni sulle donne vittime di violenza e sugli eventuali minori a carico. I dati personali, di titolarità della Regione Umbria, verranno comunicati in forma anonima all'*Osservatorio regionale sulla violenza degli uomini contro le donne*, affinché si acquisisca una consapevolezza del fenomeno e si individuino soluzioni politiche nuove per contrastare la violenza di genere.

Gli ambiti di intervento per affrontare il problema riguardano infatti la comunicazione, la formazione e i servizi. In quest'ultimo ricadono S.E.RE.N.A. e il sistema di conoscenza di supporto all'*Osservatorio regionale*, che tendono a rendere più rapido il riconoscimento della violenza abbattendo i costi sanitari e psicologici da mettere in conto nel caso di una violenza prolungata.



2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA

S.E.RE.N.A. realizzato da Umbria Digitale Scarl (in house Regione Umbria), consente la rilevazione, nel rispetto della dignità e della riservatezza della donna vittima di violenza e dell'eventuale minore a carico, delle informazioni sulla violenza subita nel momento in cui la donna si rivolge alle Organizzazioni del Network Regionale Antiviolenza (Centri Antiviolenza-CAV, Case rifugio, Centro per le Pari Opportunità, Sportelli CAV, Punti di ascolto, Punti di emersione).

Le informazioni raccolte sono funzionali allo svolgimento del percorso di uscita dalla violenza della donna maltrattata, al monitoraggio delle diverse fasi del percorso e dei servizi attivati, alla verifica della qualità dei servizi resi, all'implementazione di interventi omogenei rispetto alla metodologia di riferimento, alla verifica dei risultati ottenuti, all'implementazione di una rete di servizi tra diversi soggetti, accomunati dall'obiettivo di fornire sostegno alla donna maltrattata.

S.E.RE.N.A. è in definitiva un sistema di supporto alla rete di contrasto alla violenza di genere, che le operatrici utilizzano nelle attività quotidiane, per inserire le informazioni necessarie alle loro attività e comunicarle, quando legittimo e necessario, alle altre organizzazioni.

La scomposizione del sistema in moduli funzionali può essere schematizzata come in Fig. 1.

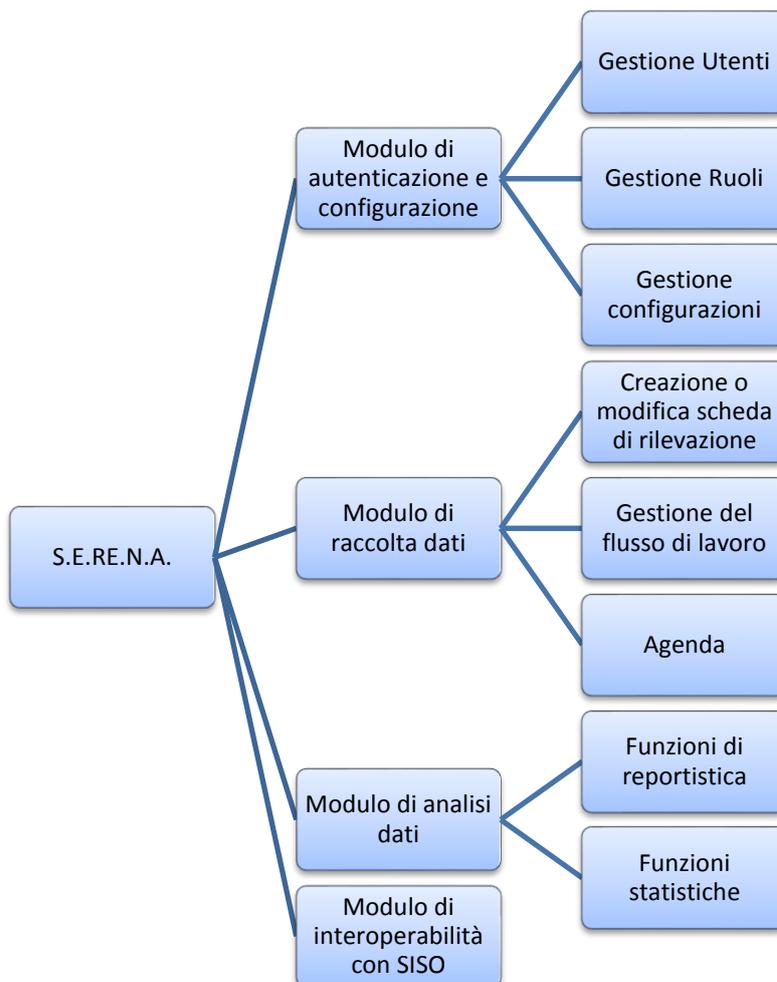


Fig. 1 scomposizione funzionale del sistema



2.1 MODULO DI AUTENTICAZIONE E CONFIGURAZIONE

Il modulo di Autenticazione e configurazione del sistema è accessibile esclusivamente all'amministratore di sistema.

Consente la definizione degli utenti autorizzati ad accedere al sistema e la gestione delle loro autorizzazioni – con particolare riferimento al perimetro e alla profondità del loro accesso - nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 per il trattamento informatizzato dei dati personali.

Per quanto riguarda l'autenticazione, in S.E.RE.N.A. è stato integrato il sistema Federa –di identità digitale di Regione Umbria (compatibile con SPID), che consente di associare ad ogni operatore una coppia username/password (autenticazione forte: l'operatore deve essere opportunamente identificato).

Il sistema Federa implementa una password policy in base alla quale:

- non vengono accettate password composte da meno di otto caratteri;
- è consentito agli utenti di cambiare la propria password da remoto e di richiederne il ripristino via e-mail (a tal fine viene verificato che l'indirizzo di posta elettronica associato all'utente sia univoco);
- al primo accesso viene chiesto all'utente di modificare la password;
- è definito un periodo di validità per le password inferiore a tre mesi e viene rifiutato l'accesso all'utente una volta superato tale periodo, obbligandolo a cambiare la propria password;

S.E.RE.N.A. implementa i seguenti ulteriori controlli:

- vengono disabilitati gli account utente non impiegati per un periodo configurabile;
- è possibile definire una limitazione sui giorni della settimana e sugli orari di accesso di un utente.

Il sistema dispone inoltre di un comando per uscire dalla sessione e per le sessioni inattive è previsto un termine di chiusura configurabile lato application server.

Per quanto riguarda l'autorizzazione, S.E.RE.N.A. consente all'amministratore, attraverso un'apposita interfaccia, di definire in autonomia i ruoli da associare agli utenti agendo sui seguenti permessi:

- amministrazione del sistema;
- accesso al modulo di raccolta dati con definizione della possibilità di visualizzazione, lettura e scrittura degli attributi a un livello di dettaglio pari alle singole sezioni delle schede;
- accesso all'Agenda;
- accesso al modulo di analisi dati con definizione della possibilità di visualizzare report e statistiche a un livello di dettaglio che garantisca la possibilità di agire sui singoli elementi.



Ad ogni utente viene associata un'organizzazione, che delimita l'accesso alle schede consultabili. Nel sistema viene utilizzato come principio quello che tutti gli utenti di un'organizzazione accedono a tutte e sole le schede generate dai relativi operatori, nel rispetto dei ruoli assegnati che definiscono i permessi di visualizzazione, lettura e scrittura sulle varie sezioni della scheda. Il sistema consente di associare un operatore a più di una organizzazione, distinguendone comunque il diverso accesso.

Ogni accesso dell'utente al sistema ed ogni transazione effettuata viene registrata nella banca dati di S.E.RE.N.A. e mantenuta a tempo indeterminato per consentire le verifiche sull'attività che dovessero rendersi necessarie ex post.

Nella home page dell'applicativo viene data indicazione della data e ora dell'ultimo accesso eseguito dall'utente al fine di rendere evidenti possibili usi impropri delle credenziali fornite.

Il modulo di Autenticazione e configurazione del Sistema permette, oltre alla gestione sopra descritta degli utenti, dei ruoli e delle organizzazioni, di agire su alcuni parametri del programma in modo da renderlo flessibile alle necessità emergenti.

Nello specifico il modulo di configurazione consente la:

- *Gestione domini*: permette di modificare/aggiornare le descrizioni dei principali menù a tendina presenti in alcune sezioni del programma (come ad esempio gli esiti delle fasi di ascolto, dei colloqui etc.);
- *Gestione servizi*: consente di modificare/aggiornare l'elenco dei servizi interni ed esterni e la loro articolazione in sotto-servizi;
- *Gestione parametri*: in questa sezione possono essere impostati alcuni parametri necessari al funzionamento del sistema, quali la periodicità delle verifiche sulla validità degli account, gli aggiornamenti automatici dello stato degli appuntamenti in agenda etc.

2.2 MODULO DI RACCOLTA DATI

E' suddiviso nelle seguenti sezioni.

Percorso

Consente la registrazione degli interventi eseguiti relativamente all'iter messo in atto per fornire supporto alla donna vittima di violenza e in particolare:

- Ascolto;
- Colloqui;
- Presa in carico;
- Progetto di uscita dalla violenza;
- Servizi (Interni e di rete);
- Ospitalità;
- Altro e note;

Scheda del soggetto



Consente la registrazione dei Dati Anagrafici e identificativi della situazione socio/economica del soggetto maltrattato:

- Dati anagrafici;
- Nazionalità;
- Stato civile;
- Titolo di studio;
- Composizione del nucleo familiare;
- Condizione Lavorativa;

Segnalazioni associate al soggetto

Permette di registrare i dati della segnalazione:

- Dati del caso
 - Richieste e motivazioni della donna;
 - Primo contatto;
 - Servizio inviante;
 - Canale informazione;
 - Altri servizi con cui la donna è entrata in contatto in precedenza;
- Dati del maltrattamento
 - Soggetto Maltrattato;
 - Tipo di maltrattamento;
 - Abusi in età minore;
 - Condizioni di salute della donna;
 - Percorso Legale;
- Dati del soggetto maltrattante
 - Dati anagrafici;
 - Tipologia di legame;
 - Nazionalità, Stato civile, Titolo di studio;
 - Condizione lavorativa;
 - Mantenimento;
 - Profilo del maltrattante;
- Valutazione del rischio e della sicurezza;
- Violenza assistita (con rilevazione patologie e disagio);

Nel modulo di immissione dati sono disponibili le seguenti funzionalità:



- Ad una scheda è associato uno stato (tra Ascolto, Colloqui, Presa in carico, Servizi, Percorso interrotto, Percorso ripreso, Percorso concluso), che viene modificato dall'utente e di cui è possibile consultare la cronologia delle variazioni;
- Nel Percorso è possibile programmare le varie fasi del processo di supporto alla donna vittima di violenza. Per ognuna infatti (Ascolto, Colloqui, Presa in carico, Servizi) viene fornita la possibilità di inserire la data programmata per gli interventi, informazione utilizzata al fine del popolamento dell'Agenda del CAV;
- L'immissione di una nuova scheda, nella fase di prima accoglienza specie se telefonica, può avvenire senza la raccolta di dati direttamente identificativi dell'interessato, per questo ad ognuna è associato un identificativo numerico che potrà essere comunicato al soggetto interessato ed utilizzato come via alternativa all'identificazione anagrafica. La numerazione delle schede è progressiva a livello di organizzazione e di anno;
- Al momento della presa in carico di un soggetto viene eseguito un controllo relativo al corretto inserimento dei dati riguardanti codice fiscale, cognome, nome e data di nascita. L'identificazione della donna viene eseguita direttamente dalle operatrici mediante l'esibizione e l'acquisizione del documento d'identità. All'atto dell'avvenuta presa in carico le informazioni anagrafiche non saranno più modificabili.
- La scheda è associata all'organizzazione dell'utente che ha provveduto a crearla (CAV, H24, Punto di contatto etc.). Gli appartenenti ad un'organizzazione accedono, secondo il ruolo assegnato, a tutte le schede inserite dagli utenti della stessa senza dunque limitazioni di sorta;
- E' possibile trasferire una scheda tra organizzazioni, attraverso una specifica funzione. Ogni utente trova nella home page di S.E.RE.N.A. l'elenco delle schede di cui l'organizzazione ha chiesto il trasferimento e di quelle pervenute da altre organizzazioni;
- In fase di inserimento delle informazioni anagrafiche di una donna nella scheda, viene eseguita una verifica finalizzata a determinare se la stessa è già presente in una qualsiasi delle organizzazioni e in tal caso compare un messaggio del tipo "Soggetto già presente nel sistema e in carico presso la struttura di..."
- Qualora la donna, nel percorso di uscita dalla violenza, si rivolga ad organizzazioni differenti, le operatrici si faranno carico di trasferire la relativa scheda all'organizzazione interessata. Una volta trasferita, la scheda sarà visibile solo alle operatrici dell'organizzazione di destinazione;
- Nel momento in cui un'organizzazione invia una scheda ad un'altra, la ricevente può accettarla decidendo di aprirne una nuova, che assumerà come identificativo il primo progressivo libero per quell'organizzazione, oppure di farne confluire il contenuto in una scheda già presente in S.E.RE.N.A. In tal caso questa assumerà lo stato "Accettata senza generazione scheda". In ogni caso le informazioni della donna saranno visibili esclusivamente, come sopra già evidenziato, alle operatrici dell'organizzazione di destinazione.



- Il sistema fornisce l'informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 del D.Lgs. 196/03) che gli operatori devono rilasciare alla donna;
- Nella scheda è possibile registrare lo stato di acquisizione del consenso al trattamento dei dati andando a caricare la scansione dell'originale cartaceo del modello di autorizzazione. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo 3.2;
- Alla scheda è possibile allegare file in formato di immagine (jpeg o tiff) o pdf;

Rispetto a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 riguardo l'utilizzo di tecniche di cifratura che permettano di identificare i soggetti solo in caso di necessità si è proceduto in questo modo:

- nel Data Base del software S.E.RE.N.A., la tabella contenente le anagrafiche delle donne vittime di violenza e quella relativa a cognome e nome dei minori vittime di violenza assistita sono separate dalle altre tabelle e collegate a queste mediante identificativo numerico. Ciò permette di eseguire una crittografia su questi dati in base alla tipologia di utente che accede al Data Base. Così ad esempio, l'utente amministratore di sistema che non necessita di consultare i dati anagrafici della donna vittima di violenza li vedrà criptati, mentre l'addetto all'assistenza applicativa potrà consultarli in chiaro dovendo per necessità potervi operare;
- I documenti digitali allegati alle schede, che possono contenere informazioni utili all'identificazione del soggetto, vengono mantenuti nel Data Base in forma criptata.

2.3 MODULO DI ANALISI DATI

La Regione Umbria, in qualità di titolare del trattamento, comunicherà le informazioni – opportunamente rese anonime – all'Osservatorio regionale sulla violenza degli uomini contro le donne, al fine di monitorare il fenomeno e incentivare percorsi di recupero delle vittime.

Un elenco non esaustivo dei report e delle statistiche prodotte è il seguente:

- Servizi attivati nella giornata e nella settimana;
- Scheda settimanale degli invii da altri servizi;
- Situazione donne prese in carico (varie aggregazioni dati);
- Per periodo richiesto – numero percorsi di uscita conclusi;
- Per periodo richiesto – numero percorsi di uscita interrotti;
- Situazione donne e minori residenziali;
- Flusso giornaliero H24;
- Assegnazione da H24;
- Dato mensile per CAV e Case rifugio dei soggetti accolti e dei soggetti presi in carico;

I Comuni, nella misura in cui siano sede di CAV e Case rifugio, avranno accesso ai soli dati aggregati in forma statistica relativi ai servizi erogati.



2.4 AGENDA

Nel sistema è disponibile un'Agenda nella quale, a livello di organizzazione, vengono gestiti, in automatico o in modo manuale, gli appuntamenti programmati nel percorso dalle operatrici.

2.5 MODULO DI INTEROPERABILITÀ CON S.I.S.O.

S.E.RE.N.A. interagisce con il sistema informativo regionale sociale (S.I.S.O.) per segnalare le situazioni dei minori ospitati insieme alle madri nei centri anti violenza residenziali e nelle case rifugio. Le operatrici del Network Antiviolenza possono a tal fine richiedere l'apertura di una Cartella Sociale, che verrà presa in carico dagli Assistenti Sociali del Comune di residenza del minore. Il sistema consente, anche durante il periodo di presenza del minore presso suddette strutture, la possibilità di inviare segnalazioni ulteriori di interventi e/o fabbisogni.



3. MODELLO DI PRIVACY

Vista la natura dei dati trattati dal software, particolare attenzione è stata dedicata alla realizzazione di un modello di privacy in grado di mediare tra gli obblighi previsti dalla normativa e l'esigenza di realizzare uno strumento efficace di supporto allo svolgimento del percorso di uscita della donna dalla violenza.

Come descritto nel capitolo precedente e in particolare ai paragrafi 2.1 e 2.2, l'applicazione è stata realizzata nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 anche per le sezioni relative al trattamento di dati sensibili. Inoltre S.E.RE.N.A. è stato progettato in modo che i trattamenti delle informazioni avvengano nel rispetto dei principi di necessità, pertinenza e non eccedenza dettati dal Codice.

Nel seguito verranno illustrati i criteri adottati riguardo l'informativa sulla privacy, l'acquisizione e gestione del consenso, le caratteristiche del Data Center nel quale verrà ospitato il sistema in esercizio.

3.1 INFORMATIVA SULLA PRIVACY

A seguito degli approfondimenti svolti è stata definita la seguente informativa che definisce in maniera esaustiva:

- Finalità del trattamento;
- Tipologia di dati trattati;
- Natura del conferimento dei dati ed eventuali conseguenze del rifiuto di rispondere;
- Modalità del trattamento;
- Soggetti autorizzati al trattamento dei dati;
- Comunicazione dei dati;
- Conservazione dei dati;
- Diritti dell'interessato (art. 7 del Codice Privacy);
- Titolari e Responsabile del trattamento.

Schema informativa:

Le informazioni personali e sensibili dell'interessato, raccolte nell'ambito dei servizi di contrasto alla violenza di genere, verranno trattate dalla Regione Umbria nel rispetto della legge applicabile (D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196) al fine di tutelare efficacemente la riservatezza delle vittime di violenza.

Il Titolare è la Regione Umbria, che eroga i servizi di prevenzione e contrasto alla violenza di genere trattando dati personali e sensibili secondo quanto previsto dagli artt. 14 e 41 della Legge regionale 25 novembre 2016 n. 14 (*"Norme per le politiche di genere e per una nuova civiltà delle relazioni tra donne e*



uomini”). Tali servizi verranno offerti tramite Enti terzi, presenti sul territorio e facenti parte della “Rete”, secondo quanto stabilito dal Protocollo regionale per il contrasto alla violenza di genere.

Nello svolgimento di queste attività, il Titolare intende promuovere l'accoglienza, il sostegno ed il soccorso alle vittime di maltrattamenti fisici, psicologici ed economici; incentivare un Sistema di servizi per rendere l'accoglienza ed il sostegno effettivi e continuativi; favorire l'autonomia personale, sociale, economica ed abitativa delle vittime di violenza; promuovere il reinserimento delle vittime di violenza nel contesto sociale; assicurare strumenti di accoglienza, ascolto e sostegno specifici per i minori vittime e/o testimoni di violenza.

I dati trattati sono quelli anagrafici e sensibili, ovvero quelle informazioni riferibili alla salute, alla vita sessuale, alle convinzioni religiose, filosofiche o all'origine razziale ed etnica. Il Titolare potrà eventualmente trattare anche informazioni di natura giudiziaria.

Le informazioni verranno raccolte esclusivamente per le finalità indicate, aggiornate e conservate con l'adozione delle misure di sicurezza previste dalla legge, nonché organizzate in banche dati sia in forma cartacea che automatizzata (ed in particolare tramite il sistema “S.E.RE.N.A.”).

La mancata acquisizione del consenso al trattamento dei dati determinerà l'impossibilità di fruire integralmente dei servizi specialistici resi dal Titolare.

Le informazioni verranno raccolte dagli Enti della “Rete” e non verranno comunicate a nessun altro soggetto pubblico o privato, se non nei casi espressamente previsti dalla legge come obbligatori.

Le informazioni raccolte, rese anonime e dunque non riferibili in alcun modo alla persona, verranno comunicate all' “Osservatorio regionale sulla violenza degli uomini contro le donne”, che li tratterà a soli fini statistici e di valutazione della qualità dei servizi resi. I dati aggregati, comunque anonimi, saranno accessibili ai Comuni sede di CAV e Case di rifugio.

I dati non saranno comunque oggetto di diffusione.

L'elenco dei responsabili del trattamento è consultabile presso il sito web della Regione Umbria.

L'interessato potrà in ogni momento esercitare i diritti che gli sono attribuiti dalla legge, nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003. Il Titolare del trattamento è la Regione Umbria, Corso Vannucci, 96 - 06121 Perugia.

3.2 ACQUISIZIONE E GESTIONE DEL CONSENSO

Riguardo alla metodologia di acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali, si è convenuto sul fatto che il sistema utilizzato all'interno della Rete antiviolenza dovrà essere in linea con quanto richiesto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali anche dal punto di vista dell'osservanza dei principi generali della normativa, che richiedono scelte e modalità differenti in base alla fattispecie concreta.

Nello specifico si è ritenuto di escludere la strada della gestione online del consenso (anche nella fase di revoca dello stesso), già utilizzato da Regione Umbria per l'ambito sanitario: dare alla donna la possibilità di accedere da proprie risorse informatiche la esporrebbe a dare evidenza del rapporto con il CAV ai conviventi, compresi gli autori della violenza, non potendosi



ritenere che tutte le vittime abbiano le competenze per cancellare traccia dai propri devices di tale accesso.

E' stata per questo implementata una soluzione che prevede l'acquisizione e gestione del consenso da parte delle operatrici del network anti violenza direttamente utilizzando il software S.E.RE.N.A. A questo fine è stato realizzato un modulo con le seguenti caratteristiche:

- In ogni scheda è presente una sezione relativa al consenso che permette di registrarne l'acquisizione scegliendo tra le seguenti tipologie:
 - o Consenso verbale;
 - o Consenso al trattamento dei dati;
 - o Consenso al trattamento dei dati dei minori;
 - o Situazione di emergenza;
- Vengono registrati data, ora ed operatore che esegue un cambio di livello di consenso;
- E' possibile generare, a partire da un modulo standard, il documento relativo all'informativa sul trattamento dei dati e sull'acquisizione del consenso, precompilato con i dati registrati nella scheda;
- In caso di acquisizione del consenso al trattamento dei dati (anche in presenza di minori), è obbligatorio allegare il file con la scansione del documento firmato;
- Nel caso in cui non sia selezionata alcuna tipologia di consenso o un livello di consenso insufficiente per i dati che si stanno immettendo, il sistema notificherà all'operatore la necessità di regolarizzare la situazione prima possibile. Questo approccio è stato applicato in considerazione del fatto che le casistiche che si possono presentare alle organizzazioni del network anti violenza sono eterogenee e dunque è necessario garantire una certa elasticità al sistema. Dunque si è scelto di non vincolare l'acquisizione del consenso all'immissione dei dati e di notificare in maniera adeguata e costante questa condizione all'operatore in modo che lo stesso sia portato a colmare prima possibile questa mancanza;
- La donna vittima di violenza potrà, liberamente ed in qualsiasi momento, revocare il consenso al trattamento dei propri dati personali (e di quelli dell'eventuale minore), potendo altresì manifestare anche successivamente una volontà contraria e positiva. Le informazioni che la riguardano – non più visualizzabili dalle operatrici - verranno conservate nelle modalità ed entro i termini stabiliti dalla legge.
- Nel caso di revoca del consenso al trattamento dei dati il sistema avviserà l'operatrice attraverso una notifica, presentata secondo le casistiche descritte in precedenza.

E' necessario evidenziare che l'acquisizione del consenso in genere non può avvenire contestualmente al primo contatto della donna con il network anti violenza. Infatti è presente una fase preliminare alla condivisione del percorso di "presa in carico", che può svolgersi su più colloqui con le operatrici e psicologhe del centro anti violenza e avere una durata variabile nel tempo, basata unicamente sui tempi di maturazione nella donna di una cosciente volontà di fuoriuscita dalla condizione di violenza.



In tale fase alla donna viene fornita adeguata informazione, in seguito alla quale alla stessa viene richiesto di esprimere la propria volontà rispetto al trattamento dei dati, accompagnata da un adeguato intervento sul piano della spiegazione verbale.

Tenuto conto dell'approccio metodologico espressamente adottato dai centri antiviolenza, che mette in primo piano, nel contesto dell'intervento, la volontà della donna, il processo di condivisione del percorso si colloca a monte della presa in carico e del conseguente rilascio del consenso informato, senza che questo possa comportare un eventuale rifiuto all'accoglienza della donna e alla prestazione di servizi preliminari.

Pertanto il consenso espresso dalla donna che si reca presso i centri antiviolenza si identifica in tutti i principi suggeriti dal parere 15/2011 del Gruppo Art. 29. La «manifestazione di volontà libera, specifica e informata», quale principio cardine del succitato parere, si evidenzia in tutte le possibili casistiche in cui la donna presta il suo consenso tramite una decisione volontaria, presa in pieno possesso di tutte le sue facoltà, senza alcuna forma di coercizione, manifestata per iscritto in modo certo e chiaro, in presenza di incaricate appositamente individuate al fine di fornire il supporto informativo necessario a tale adempimento.

3.3 DEFINIZIONE DEI TRATTAMENTI, DEI RESPONSABILI E DEGLI INCARICATI

Come descritto al paragrafo 2.1, S.E.RE.N.A. consente all'amministratore, attraverso un'apposita interfaccia, di definire in autonomia i ruoli da associare agli utenti.

Sulla base dell'organizzazione attuale del Network Antiviolenza, sono stati evidenziati i seguenti gruppi a cui sono stati associati specifici ruoli.

Gruppo	Permessi	Motivazione dell'accesso
Operatrici H24 Operatrici punti d'ascolto	Accesso completo al sistema ad esclusione di: <ul style="list-style-type: none"> • Modulo di analisi dati; • Percorso: sezioni Colloqui, Presa in carico, Progetto di uscita dalla violenza e Ospitalità; 	Servizio di accoglienza telefonica qualificata alle donne vittime di violenza di genere, attivato per favorire l'emersione della richiesta di aiuto delle donne maltrattate, fornendo loro un primo ordine di risposte e indirizzandole verso il sistema regionale dei servizi antiviolenza
Operatrice CPO e dei CAV non residenziali	Accesso completo al sistema ad esclusione di: <ul style="list-style-type: none"> • Modulo di analisi dati. 	Svolge azioni di prevenzione e contrasto verso qualsiasi forma di violenza contro le donne, anche mediante la gestione di servizi dedicati alla tutela delle donne, in



		collegamento con la rete dei servizi socio-sanitari.
Operatrice CAV residenziali e Case Rifugio	Accesso completo al sistema ad esclusione del modulo di analisi dati.	Svolge azioni di prevenzione e contrasto verso qualsiasi forma di violenza contro le donne, anche mediante la gestione di servizi dedicati alla tutela delle donne, in collegamento con la rete dei servizi socio-sanitari.
Responsabile CAV, Case rifugio e CPO	Accesso completo al sistema	Quelle delle operatrici a cui si aggiungono finalità di monitoraggio dei servizi dell'organizzazione
Regione Umbria	<p>Titolare dei dati</p> <p>Trasferisce i dati in forma anonima all'Osservatorio regionale</p>	Studio del fenomeno della violenza sulle donne, definizione di azioni e politiche di intervento, monitoraggio dell'attività dei servizi della rete
Comuni	<p>Accesso completo al sistema ad esclusione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percorso: sezioni Colloqui, Presa in carico, Progetto di uscita dalla violenza. 	Svolge azioni di prevenzione e contrasto verso qualsiasi forma di violenza contro le donne, anche mediante l'invio ai servizi dedicati alla tutela delle donne, in collegamento con la rete dei servizi socio-sanitari
Comuni sedi CAV e Case Rifugio	<p>Accesso completo al sistema ad esclusione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percorso: sezioni Colloqui, Presa in carico, Progetto di uscita dalla violenza. <p>Accesso al modulo di analisi dati</p>	<p>Svolge azioni di prevenzione e contrasto verso qualsiasi forma di violenza contro le donne, anche mediante l'invio ai servizi dedicati alla tutela delle donne, in collegamento con la rete dei servizi socio-sanitari.</p> <p>Finalità di monitoraggio dei servizi del CAV e delle Case Rifugio che hanno sede nel Comune</p>



Umbria Digitale	Accesso completo al sistema in qualità di amministratore di sistema	Conduzione tecnica ed applicativa del software S.E.RE.N.A.
-----------------	---	--

Per accesso completo al sistema si intende alle sue sezioni e funzionalità. Si ricorda che, come detto al paragrafo 2.1, esistono limitazioni sull'accesso ai dati per cui gli utenti possono consultare solo quelli della o delle organizzazioni associate.

Tale limitazione sussiste anche per la sezione di analisi dati in cui le reportistiche e le statistiche verranno rese disponibili dal sistema in base alle informazioni dell'organizzazione associata all'utente.

Prima della messa in esercizio del sistema dovranno essere definiti da Regione Umbria, in qualità di titolare, i responsabili del trattamento dei dati che a loro volta definiranno gli incaricati sulla base delle specifiche mansioni.

3.4 CARATTERISTICHE DEL DATA CENTER IN CUI VERRÀ OSPITATO IN ESERCIZIO IL SISTEMA

I dati verranno trattati conservandone le proprietà di:

- Riservatezza (non disponibilità o rivelazione delle informazioni a individui, entità o processi non autorizzati);
- Integrità (salvaguardia dell'accuratezza e della completezza dell'informazione);
- Disponibilità (informazioni accessibili e utilizzabili su richiesta dell'entità autorizzata).

Si prevede di ospitare il sistema presso il Data Center di Regione Umbria che è dotato di caratteristiche e modello organizzativo tali da perseguire la conservazione delle precedenti proprietà e in generale rispondere a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 anche per le sezioni relative al trattamento di dati sensibili.

- Gestione della sicurezza fisica – Housing

Riguarda le misure necessarie per proteggere le aree, i sistemi e le persone che operano sul sistema informativo e si articola nelle seguenti categorie di servizi:

- Sicurezza di area

Prevenire accessi fisici non autorizzati, danni o interferenze alle informazioni critiche e allo svolgimento dei servizi e dei processi. Le contromisure si riferiscono alla perimetrazione di sicurezza delle sedi e dei locali, alle protezioni perimetrali dei siti, ai controlli fisici degli accessi (realizzati mediante un complesso di controlli e barriere fisiche, all'interno e nei punti di accesso dei locali da proteggere), alla sicurezza della sala macchine rispetto a danneggiamenti accidentali o intenzionali, all'isolamento delle aree ad elevato transito di personale esterno all'organizzazione. Alcuni servizi/sistemi specifici per realizzare la Sicurezza di area sono i seguenti:

- sistemi di video sorveglianza;
- sistemi di allarme perimetrale;



- sistemi di allarme interno;
- servizi di vigilanza;
- servizi di reception;
- sistemi di controllo accessi centralizzati.
- Sicurezza delle apparecchiature

La sicurezza delle apparecchiature è riconducibile da un lato alle protezioni da danneggiamenti accidentali o intenzionali delle risorse ICT e dei supporti e dall'altro alla sicurezza ambientale demandata principalmente agli impianti di alimentazione e di condizionamento. Alcuni servizi/prodotti specifici per realizzare la sicurezza delle apparecchiature sono i seguenti:

- sistema di climatizzazione;
- sistema rilevamento allarmi ambientali (es. antincendio, antiallagamento);
- impianti di alimentazione elettrica di emergenza.

- Gestione della sicurezza logica

Realizza e gestisce le contromisure di tipo tecnologico volte alla difesa perimetrale e di contenuto del sistema informativo.

Il servizio si concretizza attraverso la realizzazione e la gestione di uno o più delle seguenti attività:

- Gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale;
- Gestione IDS (Intrusion Detection System);
- Servizio di content filtering;
- Servizio di content security;
- Servizio security host hardening;

Verrà inoltre garantito un servizio di Conduzione Tecnica così strutturato.

- Gestione sistemi

Include tutte le attività necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante l'infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione del servizio e comprende:

- le installazioni dell'hardware e del software di base, la loro configurazione, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;
- la conduzione operativa dei sistemi (accensione e spegnimento, produzione di stampe, start-up dei collegamenti, ecc.);



- il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- la configurazione e la definizione delle modalità di utilizzo dello storage;
- il miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti;
- la gestione dei backup/restore dei dati di sistema.

- Gestione apparati di Comunicazione

Include l'insieme delle attività tecnico-sistemistiche connesse alla gestione degli apparati attivi e passivi di rete (router / hub ecc.), e di sicurezza. In particolare le attività riguardano i seguenti ambiti:

- Manutenzione degli impianti di telecomunicazione, installazione e configurazione di nuove apparecchiature;
- Gestione dei malfunzionamenti hardware e software degli apparati;
- Controllo della rete di trasmissione dati;
- Monitoraggio dell'operatività e delle funzionalità della rete con la localizzazione e la rimozione delle anomalie.

- Gestione applicativi e Basi Dati

Comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la presa in carico, gestione, evoluzione e terminazione di applicativi e delle loro relative basi-dati. In particolare le attività riguardano i seguenti ambiti:

- prendere in carico l'applicativo e la relativa base-dati e gestirne la configurazione;
- gestire l'applicazione e le relativa base-dati dal punto di vista operativo:
 - avvio dell'applicazione;
 - chiusura dell'applicazione;
 - abilitazione degli utenti all'applicazione;
 - back-up dei dati;
 - restore dei dati;
 - raccolta e smistamento delle segnalazioni di anomalia;
- gestire l'evoluzione dell'applicazione e della base-dati:
 - installazione di nuove versioni o aggiornamenti;
 - tracciamento delle segnalazioni di anomalia con i relativi aggiornamenti/nuove versioni installate;
- gestire la terminazione dell'applicazione e della base-dati;



- amministrare i data-base server su cui i data-base sono installati.

- Manutenzione sistemi

Comprende tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei Sistemi a fronte di errori, nonché le attività eventualmente richieste per mantenere continuamente allineati i Sistemi HW e SW alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio.

- Sistemi hardware

Il servizio è costituito dalla manutenzione correttiva hardware e dagli eventuali ripristini software da questa indotti sui Server.

- Sistemi software di base e d'ambiente

L'attività di manutenzione del Software di base e d'ambiente è vincolata alla verifica di compatibilità dei prodotti applicativi usati con il nuovo software di base o al rilascio "ufficiale" di una nuova versione adeguata al nuovo software di base, da parte del produttore del software applicativo.

Per quanto riguarda l'accesso al sistema di produzione avverrà tramite protocollo https al fine di consentire un accesso semplice alle operatrici che possono avere necessità di collegarsi al sistema da diversi dispositivi e in mobilità.



4. EVOLUZIONI PREVISTE

E' in fase di adozione una proposta progettuale tesa a dotare il sistema informativo, dei seguenti componenti:

- Un Data Warehouse (DWH) contenente i dati afferenti la tematica provenienti da:
 - sistema dei servizi specializzati (S.E.RE.N.A.);
 - sistema dei servizi sociali (S.I.SO.);
 - sistema sanitario nazionale;

Il DWH consente di collezionare dati in un'ottica di supporto al processo decisionale essendo gli stessi orientati all'utente finale, frutto dell'integrazione di fonti eterogenee e storicizzati.

- Un sistema di conoscenza in grado di analizzare i dati disponibili restituendo informazioni utili allo studio del fenomeno e di supporto alle decisioni strategiche dell'Ente.

A tale scopo le tecnologie informatiche attualmente disponibili, anche in ambito open source, mettono a disposizione strumenti utili nei seguenti contesti:

- o Business Intelligence: per l'accesso semplice ai dati utilizzando analisi standard come quella multidimensionale (OLAP), le interrogazioni libere, i cruscotti;
- o Reporting: per l'invio di informazioni puntuali ad insiemi di utenti diversificati al momento opportuno;
- o Performance management: al fine di misurare e valutare le prestazioni di interesse. Questo richiede non solo la misura degli obiettivi in accordo a soglie specifiche e da differenti prospettive, ma anche la capacità di reagire in maniera veloce ad eventi critici e problemi inaspettati;
- o Analisi predittiva: per eseguire interrogazioni di dati avanzate usando tecniche di data mining a fini predittivi e prescrittivi. Ciò significa essere in grado di simulare azioni e valutarne gli effetti su differenti risorse;
- o Location Intelligence: per la rappresentazione dei dati su mappe, spazi, schemi al fine di averne una visione più immediata;
- o Machine learning: specie per quanto attiene al riconoscimento dei pattern utili per identificare determinate condizioni da monitorare o notificare;
- L'interoperabilità e l'interscambio di informazioni tra le applicazioni che costituiscono il sistema informativo regionale dei servizi specializzati nella violenza di genere e di quella sociale e sanitario, per aumentare l'efficacia dell'azione del Network antiviolenza al fine di rendere più rapido il riconoscimento della violenza e supportare il percorso di uscita.

Grazie a questi meccanismi sarà ad esempio possibile in S.E.RE.N.A. trovare da parte delle operatrici indicazioni utili alla gestione dei casi e notifiche collegate al verificarsi di determinati eventi di interesse.

- L'interscambio dati verso l'Osservatorio nazionale sul fenomeno della violenza per gli adempimenti di cui al decreto legge 14 agosto 2013, n. 93;

L'architettura complessiva del sistema può essere rappresentata come nello schema di Fig. 2.

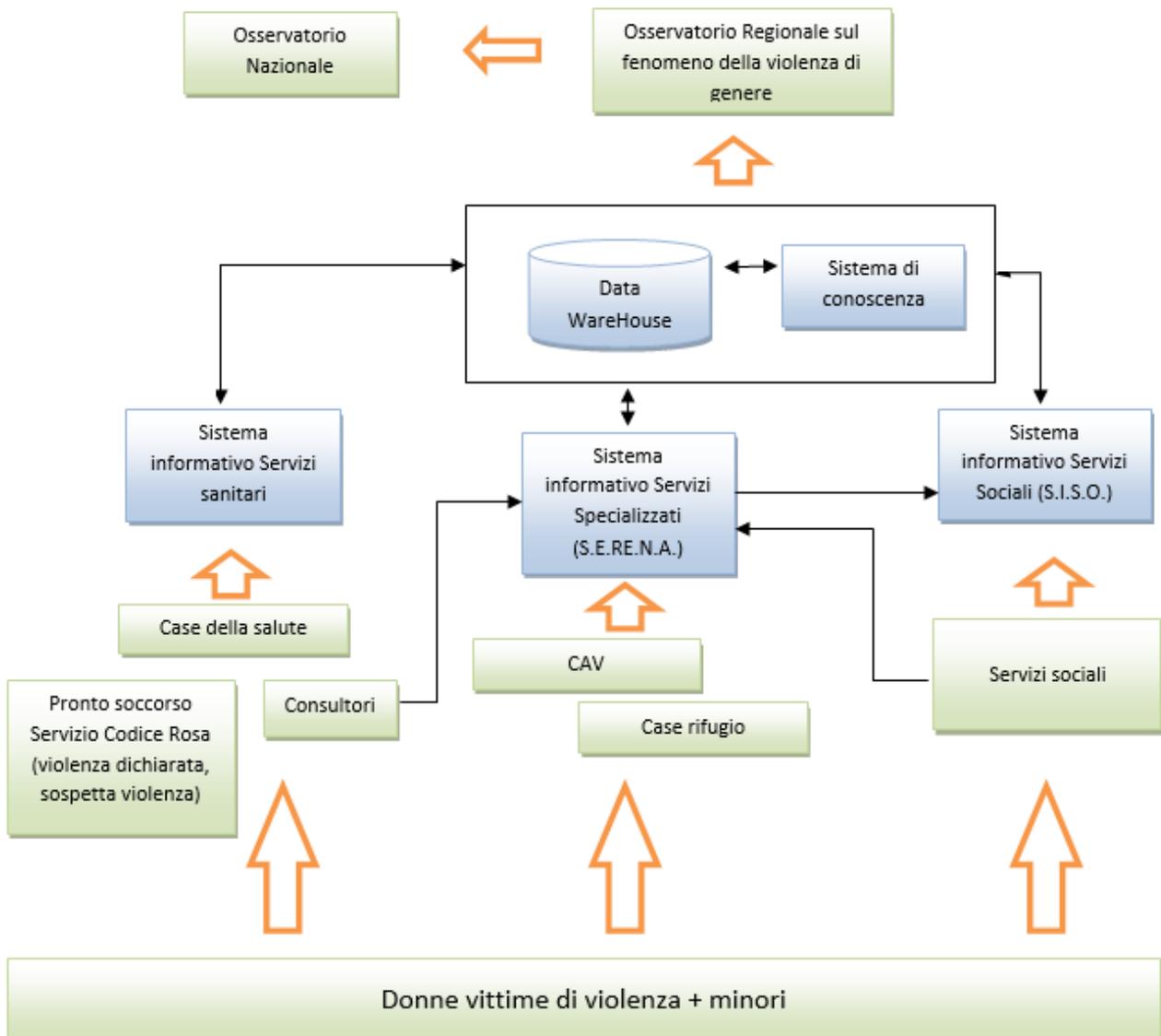


Fig.2 Architettura del sistema

I dati trattati dall'Osservatorio provenienti da SERENA e dagli altri sistemi previsti sono acquisiti nel rispetto della legislazione in materia di protezione dei dati, in forma aggregata ed anonima.



5. DESCRIZIONE DELLA TECNOLOGIA ADOTTATA

L'architettura tecnologica di riferimento per la realizzazione del sistema è la J2EE, Java 2 Enterprise Edition. Tutti i livelli applicativi sono realizzati in linguaggio Java utilizzando framework open-source senza costi di licenza.

Il sistema è installato su Application Server JBOSS 10.

L'architettura dati è realizzata tramite RDMS PostgreSQL.

La scelta di utilizzo di software libero senza costi di licenza è funzionale tra l'altro a facilitare il processo di riuso del software tra amministrazioni previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale in un'ottica di razionalizzazione della spesa delle Pubbliche Amministrazioni.

Nel sistema è integrata l'infrastruttura di identità federata della Regione Umbria (compatibile con SPID) che consente alle operatrici del network di accedere con un unico account a tutte le applicazioni del sistema informativo regionale di interesse.

6. RICONOSCIMENTI

Forum PA 2017, nel contesto del Premio: *10X10 = 100 progetti per cambiare la PA* ha inserito *S.E.R.E.N.A. Sistema Elaborazione dati Regionali Network Antiviolenza* nella short list delle soluzioni più meritevoli, assegnando un riconoscimento alla Regione Umbria e alla sua società in house Umbria Digitale scarl .