



Progetti e iniziative strategiche

Campo di prestazioni Mercato del lavoro/Assicurazione
contro la disoccupazione della SECO



STRATEGIA DI SICUREZZA INFORMATICA DELLA AD

Ridurre i rischi: inizia la strategia

L'assicurazione contro la disoccupazione (AD) con l'adozione dei provvedimenti per la sicurezza informatica persegue in particolare l'obiettivo di ridurre i rischi di fuga di dati e informazioni. In casi simili, per evitare o contenere il danno alle persone e alle aziende colpite, è necessaria una stretta collaborazione tra l'ufficio di compensazione e gli organi di esecuzione. Si verifica una fuga di dati se persone non autorizzate accedono o rielaborano tali informazioni.

Il vostro superiore (apparentemente) vi manda una mail. Ingenuamente aprite il file allegato e subito scatta l'allarme nel centro di calcolo aziendale: il software pirata colpisce uno dopo l'altro tutti i server e poche ore dopo tutto il sistema informatico è fuori uso. La mail era falsa, ma ben camuffata, contenente un software pericoloso inviato da un hacker.

Sicurezza: un mix di provvedimenti

Continuiamo a leggere e a sentire notizie di fatti simili, gravi sotto il profilo della sicurezza, che mostrano come non si riescano a evitare completamente attacchi perpetrati dall'esterno ai sistemi IT interni. È importante che in questi frangenti si eviti il più

possibile un danno alle aziende e persone colpite. Con la AD perseguiamo questo obiettivo attraverso una combinazione bilanciata di misure di sicurezza organizzative e tecniche e mediante una collaborazione efficiente e solida tra ufficio di compensazione e organi di esecuzione.

Il comitato direttivo della commissione di sorveglianza della AD a fine 2018 ha autorizzato l'implementazione della strategia per la sicurezza informatica i cui elementi più importanti sono di seguito descritti.

Gestione del rischio ampliata

Il pericolo di un attacco cibernetico è sempre e ovunque in agguato. I punti deboli costituiscono un rischio. Pertanto bisogna innanzitutto eliminarli quando la sicurezza è in pericolo. La gestione interna del rischio fornisce i presupposti necessari per decidere e per questo l'abbiamo opportunamente ampliata per la AD.

Chiare responsabilità

Per un'efficace organizzazione della sicurezza è irrinunciabile una chiara separazione delle responsabilità della direzione aziendale, dell'attuazione pratica e del controllo:

- commissione di sorveglianza, direzione TC e comitato direttivo dell'informatica assicurano la conformità dei provvedimenti per la sicurezza agli obiettivi gestionali superiori;
- i responsabili della sicurezza informatica (Corporate Information Security Officer, CISO) dell'ufficio di compensazione e degli

EDITORIALE

Care lettrici,
cari lettori,

facciamo il possibile affinché gli assicurati ricevano puntualmente le prestazioni assicurative contro la disoccupazione a cui hanno diritto. Ma la puntualità da sola non basta. I pagamenti devono essere effettuati in modo corretto e sicuro e in particolare va salvaguardata la sfera privata dei beneficiari. La sicurezza informatica è pertanto la nostra massima priorità soprattutto nel contesto dell'attuale progetto di modernizzazione e digitalizzazione della AD. Digitalizzazione significa, non da ultimo, un flusso di dati sempre maggiore e complesso: non devono verificarsi falle dalle quali possano fuoriuscire dati utilizzabili abusivamente. La realizzazione coerente della strategia di sicurezza informatica di ampia portata della AD costituisce la migliore garanzia di ridurre al minimo i rischi di attacchi cibernetici e con essa prevenire eventuali danni alla AD e ai nostri assicurati.

Oliver Schärli
Capo del settore Mercato del lavoro/Assicurazione contro la disoccupazione



organi di esecuzione si preoccupano, nel loro ruolo di specialisti, dell'attuazione dei provvedimenti per la sicurezza nell'ambito degli obiettivi gestionali;

- i servizi di revisione verificano l'attuazione in piena autonomia.

Piattaforma per scambi veloci

La buona collaborazione tra tutti i CISO è il requisito principale per poter reagire con prontezza in caso di pericoli o attacchi cibernetici. I passi più importanti sono la segnalazione immediata e la pronta gestione e risoluzione del problema di sicurezza. A questo fine mettiamo a disposizione dei CISO degli organi di esecuzione una piattaforma

elettronica che permette loro lo scambio reciproco, veloce ed efficiente di informazioni: in modo particolare tale scambio è garantito con l'ufficio di compensazione.

Autorizzazioni in base al ruolo

Con l'introduzione di autorizzazioni di accesso alle applicazioni fondate sul ruolo la sicurezza IT è ulteriormente aumentata (vedi articolo qui sotto).

Provvedimenti tecnici

Oggigiorno, grazie ai tool (strumenti) disponibili gratuitamente online, gli attacchi cibernetici sono relativamente facili da mettere in atto. Ciò si riflette nella frequenza con cui si verificano. Mediante misure tecniche di sicurezza

«Bisogna innanzitutto eliminare i punti deboli quando la sicurezza è a rischio»

appositamente allestite, si garantisce che eventuali attacchi informatici vengano subito individuati, ostacolati o neutralizzati.

Con questi provvedimenti organizzativi e tecnici, entro la metà del 2021 la AD potrà ridurre a un livello accettabile i rischi residui di attacchi cibernetici.

Urs Meier

Responsabile del gruppo TCIT / CISO ALV

AUTORIZZAZIONI IN BASE AL RUOLO

Una gestione generale degli accessi aumenta il grado di sicurezza IT

In futuro tutte le autorizzazioni di accesso ai servizi IT della AD saranno automatizzate e sarà valutata la loro reciproca compatibilità prima che esse siano concesse. Inoltre anche i responsabili degli organi d'esecuzione dovranno poter attribuire e gestire le autorizzazioni.

L'attuale pratica di attribuzione di singoli diritti e ruoli all'interno dei servizi IT della AD non prevede alcuna valutazione in merito alla loro compatibilità se questi superano i limiti del singolo servizio IT. La presenza di account multipli passa inosservata e la tracciabilità delle autorizzazioni attive di un utente su tutti i servizi IT è molto laboriosa. Mediante una gestione degli accessi fondata sui

ruoli si devono risolvere queste debolezze, critiche anche sotto il profilo della sicurezza. Due requisiti devono essere soddisfatti:

- la definizione dei ruoli comuni a più applicazioni, cosiddetti ruoli gestionali;
- l'introduzione di un sistema centrale di «Identity- and Access-Management», configurato su misura delle esigenze della AD (IGA AD).

Definizione dei ruoli gestionali

La definizione dei ruoli in ambito AD da parte di SECO TC avanza: i primi ruoli sono già stati definiti con gli specialisti e il servizio giuridico. La definizione comprende sia i ruoli delle applicazioni contenuti nei ruoli gestionali sia le valutazioni di compatibilità con altri ruoli gestionali. Esempi di ruoli gestionali in ambito AD già definiti sono: il responsabile di cassa, l'impiegato specializzato di indennità di disoccupazione.

Il progetto IGA AD fa progressi

Nel quadro del progetto IGA AD sarà realizzato un nuovo sistema «Identity- and Access-Management» con due funzioni principali:

- l'Identity Management, per l'identificazione (chi?) e l'autenticazione (la prova che si tratta di questa persona);
- l'Access Management, per l'amministrazione centralizzata delle autorizzazioni

(chi può fare cosa o chi ha quale ruolo gestionale?) di tutti i servizi IT pertinenti a IGA AD.

- In IGA AD i ruoli di applicazione specifica vengono sottoposti ai ruoli gestionali definiti. L'assegnazione di questi ruoli gestionali avviene da parte di amministratori capo degli organi di esecuzione o anche di organizzazioni terze (ad es. gli uffici di collocamento privati). IGA AD valuta la conformità dei ruoli gestionali prima dell'attribuzione e assicura inoltre la separazione tra compiti operativi e di controllo.

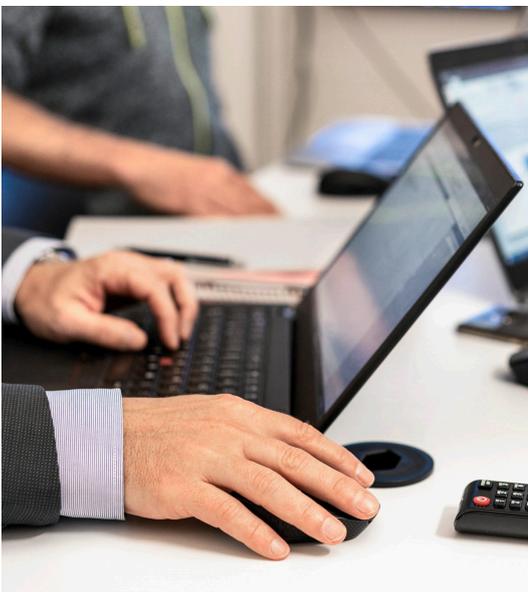
Affinché gli organi di esecuzione possano continuare a svolgere autonomamente l'amministrazione dei propri utenti, gli attuali processi vengono appositamente modificati:

- autoregistrazione di ciascun utente con la possibilità di effettuare una pre-registrazione;
- amministrazione autonoma e assegnazione diretta dei ruoli gestionali in tutte le strutture organizzative da parte degli amministratori principali responsabili.

La realizzazione del progetto IGA AD è in corso. Dal 2020 sono programmate l'attuazione relativa alle applicazioni specifiche contenute in IGA AD e la fase di attribuzione degli accessi.

Michael Indermühle
Capo progetto IGA AD

Franziska Winkler
Capo IT Service Desk



Consulenza URC orientata al futuro



«La consulenza personale avrà uno spazio maggiore.»

La SECO ha lanciato insieme a 16 Cantoni un progetto per ottimizzare la consulenza URC che consiste in due sperimentazioni sul terreno: nella prima la qualità della consulenza deve essere migliorata mediante una formazione aderente alla pratica. Nella seconda le persone in cerca di impiego riceveranno una consulenza maggiore: di fatto la frequenza degli incontri di consulenza sarà quasi raddoppiata nel primo semestre di disoccupazione.

Qual è l'obiettivo del progetto di ottimizzazione della consulenza URC?

Con questo progetto vogliamo portare gli URC nel futuro. Già oggi la consulenza rappresenta il nocciolo dell'attività URC con un totale nazionale di circa 1,5 milioni di colloqui di consulenza all'anno. Con la progressiva digitalizzazione possiamo ritenere che la consulenza personale occuperà uno spazio maggiore rispetto alle attività di amministrazione e controllo. Un investimento nella consulenza è, dal punto di vista della SECO, l'iniziativa più opportuna!

Che cosa vi aspettate da una maggiore qualità e intensità di consulenza?

Il progetto deve contribuire ad aumentare la professionalità della consulenza URC in modo da supportare ancor meglio le persone in cerca d'impiego nel reinserimento sul mercato del lavoro. Si è indagato molto sull'importanza del servizio pubblico di collocamento, mentre ciò che accade nei colloqui di consulenza resta spesso in ombra. Che cosa funziona, che cosa non funziona? Le due sperimentazioni rispondono a questo interrogativo. Mediante l'analisi di sequenze video, nei corsi di training orientati alla pratica, i consulenti analizzano sequenze video per migliorare il proprio stile e riconoscere i lati più efficaci del loro comportamento e quindi potenziarli.

A che punto di attuazione si trova ora il progetto?

Il 10 e il 12 luglio scorsi 16 Cantoni hanno preso parte al lancio ufficiale del progetto. Al momento sono in corso i preparativi con il sostegno del Freiburg Institut e dell'impresa BSS Volkswirtschaftliche Beratung. Ai partner esterni sono affidate la direzione del progetto, la formazione e la valutazione della

sperimentazione. Nel primo trimestre 2020 è previsto l'inizio del training e della consulenza intensificata.

Concretamente, come sfrutteranno gli URC questi risultati?

Ambedue le sperimentazioni saranno valutate all'insegna del rapporto causa-effetto. Si studierà se i costi della formazione per consulenti e i colloqui supplementari saranno ripagati da un rapido e duraturo reinserimento di chi cerca un impiego. Se la valutazione dell'efficacia e il rapporto costi-benefici saranno positivi per ambedue gli interventi, in futuro si dovrà investire maggiormente nella formazione di base e continua, orientata alla pratica fornita dai consulenti, e incrementare la consulenza URC, perlomeno della prima fase di disoccupazione.

Intervista a Simon Röthlisberger
Capo Gestione e Supporto alla decisione, TCMI

Le opportunità della digitalizzazione

Con il nuovo sistema di pagamento SIPAD 2.0 l'ufficio di compensazione e gli organi di esecuzione vogliono ottimizzare l'erogazione delle prestazioni AD, a condizione che SIPADfuturo sfrutti le opportunità della digitalizzazione e della modernizzazione per realizzare processi più efficaci ed efficienti e offrire un valido sostegno al sistema.

SIPAD 2.0 ha il compito di ridurre, mediante processi End-to-End integrati e digitalizzati, i tempi di elaborazione e applicazione nonché i margini di errore AD, e contribuire al miglioramento della compliance (esecuzione conforme alla legge). Per conseguire tali obiettivi SIPADfuturo utilizza le opportunità di ampia portata offerte oggi da digitalizzazione e modernizzazione. Ecco una sintesi sull'argomento.

• **Scenari self service per il portale AD:** mediante un collegamento diretto tra SIPAD 2.0 e il programma eAD, i

processi relativi agli scenari self service nel portale AD «lavoro.swiss» vengono estesi. Gli assicurati potranno effettuare richieste e conteggi direttamente su lavoro.swiss, lasciare che il sistema proceda in ampia misura e in forma automatizzata alla verifica e visualizzare i dati e documenti sul portale.

- **Digitalizzazione dell'Input Management:** i messaggi di posta vengono sistematicamente digitalizzati e immessi direttamente nel sistema SIPAD attraverso programmi di riconoscimento testuale e verifiche complete.
- **Svolgimento integrato:** l'utente viene guidato dal sistema SIPAD lungo processi End-to-End senza interruzione dei media né ridondanze. In questo sono coinvolti anche i beneficiari dell'AD e terzi. Oltre a ciò vengono supportate in ampia misura dal sistema anche l'accertamento degli abusi e l'osservanza della compliance.

- **Digitalizzazione dell'Output Management:** anche la fornitura di informazioni e documenti per i beneficiari e i terzi si svolge in forma digitalizzata. I documenti prodotti non devono più essere firmati, ma vengono forniti direttamente attraverso i diversi canali (sul portale AD o per posta).
- Maggiore digitalizzazione delle **interfacce** (ad es. in base allo standard della procedura unitaria di notifica dei salari PUNS).
- Per l'**attuazione dell'accordo bilaterale in materia di AD** viene adottato un supporto al sistema End-to-End con un grado di automazione più elevato.
- Vengono fornite funzioni integrate nel campo del **recupero crediti** senza dover più ricorrere a liste excel locali.

Roman Barnert & Rainer Volz
Capi progetto generale SIPADfuturo

Blended learning per le casse di disoccupazione

La digitalizzazione fa il suo ingresso anche nella formazione SECO TC. La piattaforma di gestione dei corsi è stata sostituita l'anno scorso da una nuova soluzione multi-utente. Quest'anno sarà aggiornata la formazione di base per le casse di disoccupazione. Le efficaci lezioni in presenza saranno ora accompagnate dall'e-learning; questa combinazione è definita «blended learning».

Quest'anno, con lo sviluppo e la modernizzazione della sua formazione di base, SECO TC mira a conseguire tre obiettivi:

- rendere l'apprendimento più efficiente e flessibile;
- ridurre gli oneri per le lezioni in presenza;
- impiegare sempre più forme di insegnamento e apprendimento digitale (e-learning).

La formazione di base nel settore ID/PML interessa ogni anno dal 5 al 10 per cento degli oltre 1700 collaboratori delle casse di disoccupazione pubbliche e private. Finora la formazione iniziale è stata offerta esclusivamente nella forma della lezione in classe: in 9-12 mesi si sono tenute sei sessioni formative. La formazione di base, escluso il corso di comunicazione, ha compreso 5 moduli di lezione in classe per 12 giorni complessivi di corso nell'arco di 6 mesi.

Novità: «flip the classroom»

La formazione di base da oggi può essere assolta da ogni singolo partecipante in modo autonomo e flessibile, vale a dire che è possibile imparare quando e

dove si vuole. A seconda delle singole situazioni può durare tra i 3 e gli 8 mesi e attualmente sono previsti solo 3 moduli di lezione in classe per 6 giorni di corso. In queste giornate l'attività sarà organizzata in formato workshop. Prima di un workshop i partecipanti devono concludere una serie di 7-10 unità di e-learning. In questa fase possono acquisire le conoscenze in modo autonomo e proattivo e poi accertare o controllare i propri progressi con test appositi. All'inizio di ogni workshop vengono ricapitolati i contenuti dell'e-learning. Poi i partecipanti, riuniti in piccoli gruppi, elaborano soluzioni per esempi pratici complessi. In tal modo l'apprendimento è più efficace e interattivo. Questo metodo di apprendimento è definito dalla letteratura specializzata «flip the classroom» ovvero didattica capovolta.

L'e-learning è accolto con entusiasmo

La digitalizzazione favorisce anche il controllo di qualità. Le lezioni e-learning sono strutturate in modo che i partecipanti possano dare feedback sia quantitativi sia qualitativi. La loro formulazione può essere costantemente adeguata alle esigenze delle persone in formazione. I primi 150 partecipanti hanno dato riscontri

molto positivi sul nuovo format. Nel complesso la flessibilità della formazione di base è molto apprezzata.

Lezioni in TCNet

Allo stato attuale la nuova formazione di base è offerta in tedesco. Le lezioni di e-learning sono già disponibili anche in francese e italiano. Le date relative alle lezioni in presenza in francese saranno rese note entro fine settembre. È possibile accedere e prenotare tutte le lezioni della formazione di base su TCNet. Le unità di e-learning sono a disposizione di tutti i collaboratori per ampliare le proprie conoscenze.

La crescente digitalizzazione della formazione si evidenzia anche nei grandi progetti IT di TC. Anche in essi infatti l'impiego di tutorial e di e-learning va consolidandosi sempre più, in particolare con l'introduzione di SIPAD 2.0.

Pia Richard
Capo Formazione SECO TC

Ralph Wieser
Capo progetto



SIPADFUTURO

Il Tribunale conferma la gara d'appalto del grande progetto che procede secondo programma

Il Tribunale amministrativo federale nella sua sentenza del 22 agosto 2019 ha completamente respinto il ricorso contro la decisione di aggiudicazione di SIPADfuturo del dicembre 2017 confermando il corretto svolgimento e la formulazione della gara d'appalto per SIPADfuturo. Attualmente sono in corso le verifiche graduali del progetto e i rilevamenti delle specifiche di dettaglio del nuovo sistema di pagamento SIPAD 2.0. La realizzazione del release di base di SIPAD 2.0 in sei tappe nel periodo luglio 2019-dicembre 2020 è in corso. A metà settembre 2019 la prima tappa

sarà già implementata e pronta per essere testata. Anche i preparativi per la sostituzione programmata in settembre 2019 del sistema dedicato MAVK per le spese amministrative con il modulo SAP FI/CO procedono come previsto. Le raccomandazioni del rapporto CDF su SIPADfuturo di giugno 2019 si riferiscono sostanzialmente a un piano di realizzazione dettagliata ora disponibile, conformemente a quanto richiesto. Il go-live del release di base di SIPAD 2.0 nell'AD è tutt'ora prevista per aprile 2021. Inoltre a luglio 2019 la direzione TC ha autorizzato il progetto «digiFIT», per sostenere lo sviluppo organizzativo dettato dal progetto entro il 2022.

i SERVIZIO E CONTATTO

Questa newsletter è presente anche sul sito web di lavoro.swiss e su TC-Net.

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Mercato del lavoro/Assicurazione contro la disoccupazione
Holzikofenweg 36, CH-3003 Berna

Telefono: +41 58 462 56 56
E-mail: tc-geko@seco.admin.ch

www.seco.admin.ch
www.lavoro.swiss