



Manuale di Conservazione

EMISSIONE DEL DOCUMENTO

Azione	Data	Nominativo	Funzione
<i>Redazione</i>	Novembre 2016	Corò, Scomparin	Redattori
<i>Verifica</i>		Sallustio	Responsabile del servizio della Conservazione
<i>Approvazione</i>		Sallustio	Responsabile del servizio Sistemi informativi

REGISTRO DELLE VERSIONI

N° Ver/Rev/Bozza	Data emissione	Modifiche apportate	Osservazioni
01	Dicembre 2016	Prima versione	

INDICE

1	Introduzione al documento	4
1.1	Gestione versioni documento	4
1.2	Scopo e campo di applicazione del documento	4
2	Organizzazione e soggetti coinvolti	5
2.1	Soggetto produttore	5
2.2	Referenti e ruoli assegnati	5
2.3	Responsabile della conservazione (RdC)	5
2.4	InfoCert S.p.A.	6
2.4.1	Identificazione del sistema di conservazione	6
2.4.2	Supporto offerto dal sistema di conservazione	6
3	Fondamenti normativi	8
3.1	Principali riferimenti normativi	8
3.2	Il DPCM 03/12/2013 (Regole Tecniche) e la deliberazione CNIPA n. 11 del 19 febbraio 2004	8
3.3	Il responsabile della conservazione nella previsione normativa	8
4	Il sistema di creazione e gestione dei documenti	10
4.1	Strumenti utilizzati	10
4.1.1	Servizi di certificazione	10
4.2	Controlli	10
4.3	Indicizzazione dei documenti	10
4.4	Gestione delle anomalie	10
4.5	Formato dei documenti elettronici	10
5	Il sistema di conservazione documentale	11
5.1	Descrizione generale del servizio	11
5.2	Definizione di documento	11
5.3	Configurazione dei sistemi	12
5.3.1	Modalità di erogazione	12
5.4	Componenti	12
5.4.1	Marca temporale	12
5.4.2	Firma digitale con dispositivo HSM	13
5.4.3	Supporti di conservazione	13
5.5	Controlli	13
5.5.1	Controlli di processo	13
5.5.2	Controlli periodici	13
5.5.3	Ispezione del sistema da parte delle autorità competenti	14
5.5.4	Incident management	14
6	Le tipologie documentali	15
6.1	Atti amministrativi	15
6.2	PEC	15

6.3	Documenti firmati digitalmente.....	15
7	Il processo di conservazione.....	17
7.1	Processi di front-end.....	17
7.2	Processi di back-end.....	17
7.3	Fasi del processo di conservazione: schema generale.....	18
7.4	Responsabilità del processo di conservazione.....	18
7.5	Fasi del processo di conservazione: dettaglio.....	19
7.5.1	Formazione del documento.....	19
7.5.2	Indicizzazione e archiviazione.....	19
7.5.3	Acquisizione documento e creazione del file delle direttive.....	20
7.5.4	Invio al sistema di conservazione.....	20
7.5.5	Verifica, accettazione e invio della ricevuta di accettazione del documento.....	20
7.5.6	Inserimento nel lotto e creazione del file di controllo.....	21
7.5.7	Chiusura del lotto e attestazione di corretto procedimento.....	21
7.5.8	Memorizzazione, creazione copia di sicurezza e chiusura della conservazione.....	21
8	Procedure di ricerca ed esibizione.....	22
8.1	Procedura di esibizione: schema generale.....	23
8.2	Procedura di esibizione: dettaglio.....	23
8.2.1	Ricerca del documento da esibire.....	23
8.2.2	Invio della richiesta al Sistema di Conservazione.....	24
8.2.3	Ricerca del documento nel sistema ed esibizione.....	24
8.2.4	Verifica del documento.....	24
8.2.5	Verifica del documento.....	24
8.3	Requisiti software.....	24
9	Modifica dei documenti posti in conservazione.....	25
9.1	La cancellazione di un documento.....	25
10	Misure di sicurezza.....	26
10.1	Città metropolitana di Venezia.....	26
10.2	InfoCert S.p.A.....	26
11	Note conclusive.....	27
11.1	Procedure di riversamento.....	27
11.2	Protezione dei dati personali.....	27

1 Introduzione al documento

1.1 Gestione versioni documento

Versione:	01	Data Versione:	20/12/2016
Descrizione:	Manuale di conservazione dei documenti informatici in ambiente ASP (Application Service Providing) con schema BPO (Business Process Outsourcing) presso il provider accreditato Agid InfoCert Spa (LegaDoc)		
Motivazioni:	Conservazione dei documenti elettronici prodotti o acquisiti dall'Ente		

1.2 Scopo e campo di applicazione del documento

Il presente documento è il Manuale dei processi di conservazione elettronica dei documenti (di seguito anche "Manuale della Conservazione") ai sensi dell'articolo 8 del DPCM 3 dicembre 2013 *"Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli art. 20, commi 3 e 5bis, 23ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005"*, pubblicato nella G. U. n. 59 del 12 marzo 2014.

Il Manuale ha lo scopo di documentare il processo di conservazione dei documenti elettronici nel quadro delle disposizioni normative in materia e di quanto previsto all'art. 44 del Manuale di gestione del protocollo informatico dell'ente.

Inoltre, descrive tutte le procedure e le prassi seguite dalla Città metropolitana di Venezia (di seguito anche "Città metropolitana") in materia di gestione della sicurezza del servizio, dei documenti e delle informazioni trattate.

In caso di ispezione da parte delle competenti autorità, il Manuale permette un agevole svolgimento di tutte le attività di controllo.

La conservazione si applica al Sistema di Conservazione fornito in modalità ASP (Application Service Providing) da InfoCert S.p.A. secondo uno schema di Business Process Outsourcing (BPO).

2 Organizzazione e soggetti coinvolti

In questo capitolo sono individuati i soggetti che intervengono a vario titolo nelle diverse fasi del processo di conservazione dei documenti elettronici.

2.1 Soggetto produttore

Ente	Città metropolitana di Venezia
Sede Amministrativa	Palazzo Ca' Corner, San Marco 2662, 30124 Venezia
Recapiti	Centralino: 041.2501511
Sito web	www.cittametropolitana.venezia.it
Codice Fiscale	80008840276

2.2 Referenti e ruoli assegnati

Nome e Cognome	Responsabile della Conservazione Dott.ssa Sallustio Franca
Ente/Società	Città metropolitana di Venezia
Data inizio incarico	01/05/2014
Data termine incarico	Fino alla durata dell'incarico dirigenziale quale responsabile dei servizi afferenti all'area della gestione documentale e dei sistemi informatici

Nome e Cognome	Responsabile della Conservazione Dott.ssa Gigante Ornella
Ente/Società	Provincia di Venezia
Data inizio incarico	01/09/2013
Data termine incarico	30/04/2014

2.3 Responsabile della conservazione (RdC)

Il Responsabile della Conservazione dalla Città metropolitana di Venezia, soggetto produttore, avvalendosi della facoltà prevista dall'art. 5, comma 2 lettera b) e comma 3 del DPCM 03/12/2013 ha affidato lo svolgimento delle attività di conservazione ad un soggetto terzo che offre idonee garanzie organizzative e tecnologiche, è accreditato come conservatore presso l'Agid e garantisce lo svolgimento delle suddette attività (si veda in proposito l'allegato al contratto di servizio "Affidamento del procedimento di conservazione sostitutiva").

L'atto di affidamento allo svolgimento delle attività del Responsabile della Conservazione è stato conferito ad InfoCert S.p.A. contestualmente alla sottoscrizione del contratto di adesione al servizio Sistema di Conservazione, in data 09 agosto 2013 prot. 71994/13, i cui allegati sono richiamati in questo manuale ove necessario.

Le attività sono state affidate in outsourcing tramite la società Kibernetes srl produttrice dei connettori software di interfacciamento automatici.

InfoCert S.p.A. svolge le attività delegate dal Responsabile della Conservazione in accordo con quanto previsto dal contratto, dagli allegati contrattuali e dall'articolo dall'art. 5, comma 2 lettera b) e comma 3 del DPCM 03/12/2013.

InfoCert S.p.A. provvede ad affidare lo svolgimento delle attività delegate dal Responsabile della Conservazione ad una o più persone che, per competenza ed esperienza, garantiscano la corretta esecuzione dei processi di conservazione definiti dalle norme, dal contratto e dagli allegati contrattuali.

L'incaricato di InfoCert S.p.A. può delegare lo svolgimento di parte del processo a una o più persone con adeguata competenza ed esperienza, secondo quanto previsto nella documentazione interna di organizzazione e gestione del servizio di conservazione.

2.4 InfoCert S.p.A.

Denominazione sociale	InfoCert S.p.A.
Sede Legale:	Piazza Sallustio, 9 – 00187 Roma
Sedi Operative:	Sede di Roma: via Marco e Marcelliano, 45 - 00147 Roma Sede di Milano: via Russoli, 5 - 20143 Milano Sede di Padova: Corso Stati Uniti, 14bis - 35127 Padova
Sito web:	www.infocert.it
e-mail	info@infocert.it
PEC	infocert@legalmail.it
Codice Fiscale / Partita IVA	07945211006

2.4.1 Identificazione del sistema di conservazione

Il Responsabile della Conservazione InfoCert viene identificato nel Sistema di Conservazione grazie alla definizione di un particolare utente con il ruolo di “responsabile del procedimento di conservazione”.

Gli estremi identificativi di questo particolare utente (organizzazione di appartenenza, cognome, nome, codice fiscale) sono, inoltre, riportati anche nelle informazioni associate ai documenti conservati (nelle informazioni relative ad ogni documento).

2.4.2 Supporto offerto dal sistema di conservazione

Il Sistema di Conservazione supporta il Responsabile della Conservazione InfoCert S.p.A. nel controllo dell'effettiva leggibilità dei documenti conservati e mantiene la tracciatura delle esibizioni effettuate, considerate una ulteriore prova di leggibilità.

Il sistema gestisce in maniera automatica i parametri di organizzazione del contenuto dei supporti di memorizzazione e le procedure di sicurezza e di tracciabilità, fondamentali per la corretta conservazione del documento conservato.

Il Sistema supporta il Responsabile della Conservazione nell'archiviazione delle informazioni relative a ogni supporto di memorizzazione utilizzato attraverso specifiche funzionalità, sulle quali egli esercita l'attività di controllo e di supervisione.

Il Sistema di Conservazione, inoltre, fornisce al Responsabile della Conservazione di InfoCert S.p.A. un set di funzionalità per il mantenimento dell'archivio delle diverse versioni del software in gestione e il monitoraggio sia



del flusso di documenti elaborati dal sistema, sia dei server specializzati. Il sistema, infatti, segnala ogni anomalia riscontrata, consentendo un pronto intervento e assicurando un monitoraggio costante.

3 Fondamenti normativi

3.1 Principali riferimenti normativi

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i. – Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. – Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Deliberazione CNIPA n. 11 del 19 febbraio 2004 – Regole tecniche per la riproduzione e conservazione su supporto ottico idoneo a garantire al conformità dei documenti agli originali.
- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i. – Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio;
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. – Codice dell'amministrazione digitale (CAD);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 – Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005;
- Circolare AGID 10 aprile 2014, n. 65 - Modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.
- Decreto Legislativo 26 agosto 2016 n. 179/2016 - Modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.

3.2 Il DPCM 03/12/2013 (Regole Tecniche) e la deliberazione CNIPA n. 11 del 19 febbraio 2004

Il DPCM 03/12/2013 sostituisce la precedente Deliberazione Cnipa n. 11/2004, aggiornando le regole tecniche in materia di sistema di conservazione. Tuttavia la Deliberazione Cnipa n. 11/2004, ai sensi dell'art. 14 dello stesso DPCM, cesserà di avere efficacia nei termini previsti dai commi 2 e 3 dello stesso art.14.

3.3 Il responsabile della conservazione nella previsione normativa

La presenza del Responsabile della Conservazione è prevista dall'art. 7 del DPCM 03/12/2013, che ne definisce compiti, funzioni, adempimenti, attività e responsabilità.

Al Responsabile della Conservazione sono attribuiti compiti cruciali in ragione del controllo e della supervisione che egli attua sull'intero procedimento di conservazione.

Nel dettaglio:

- a) definisce le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti da conservare, della quale tiene evidenza, in conformità alla normativa vigente;



-
- b) gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;
 - c) genera il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
 - d) genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;
 - e) effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
 - f) assicura la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi;
 - g) al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
 - h) provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
 - i) adotta le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione ai sensi dell'art. 12;
 - j) assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
 - k) assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
 - l) provvede, per gli organi giudiziari e amministrativi dello Stato, al versamento dei documenti conservati all'archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato secondo quanto previsto dalle norme vigenti;
 - m) predispone il manuale di conservazione di cui all'art. 8 e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

4 Il sistema di creazione e gestione dei documenti

Si rimanda al Manuale di Gestione della Città metropolitana di Venezia per la descrizione funzionale ed operativa del sistema di gestione informatica dei documenti adottato dalla Città metropolitana, con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dello stesso.

4.1 Strumenti utilizzati

L'Amministrazione forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici (art. 40 del CAD). A tale scopo, come principale strumento in uso presso la Città metropolitana, viene utilizzata la suite di protocollo informatico e gestione documentale "IRIDE" fornito dalla società Maggioli S.p.A. all'interno della quale sono integrate nativamente la gestione delle caselle PEC e le firme digitali.

4.1.1 Servizi di certificazione

La Città metropolitana utilizza firme digitali distribuite da Infocert S.p.A.

4.2 Controlli

Ai sensi di legge, la Città metropolitana di Venezia assicura che i documenti inviati in conservazione sono creati attraverso sistemi di videoscrittura in possesso dell'Ente (Open Office, pacchetti Microsoft Office) e sono non modificabili ovvero redatti in modo tale per cui il contenuto non possa essere alterabile durante le fasi di conservazione ed accesso.

4.3 Indicizzazione dei documenti

La Città metropolitana di Venezia provvede all'indicizzazione dei documenti utilizzando le funzioni messe a disposizione dal sistema di creazione e gestione dei documenti IRIDE.

4.4 Gestione delle anomalie

Il Sistema di Conservazione è configurato per accettare solo documenti in formati prestabiliti e dimensioni non superiori ai 200 MB. Al venir meno di una di queste condizioni, sopraggiungendo l'impossibilità per il Sistema di Conservazione di accettare il documento, lascia in attesa il documento in entrata senza immetterlo nel sistema di conservazione e contestualmente segnala l'anomalia alla Città metropolitana di Venezia. Il trattamento delle anomalie viene gestito dai tecnici del servizio Sistemi informativi.

4.5 Formato dei documenti elettronici

Le nuove Regole Tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 (GU Serie Generale n.59 del 12 marzo 2014 - Suppl. Ordinario n. 20) elencano in modo specifico i formati documentali da adottare per la conservazione a lungo termine dei documenti, ovvero le modalità di organizzazione delle informazioni in un codice binario nel loro allegato.

Per questa ragione la Città metropolitana di Venezia ha preferito individuare formati specifici nei quali creare i propri documenti elettronici presenti nel documento Dati Tecnici di Attivazione in allegato al contratto di servizio.

5 Il sistema di conservazione documentale

5.1 Descrizione generale del servizio

Il Sistema di Conservazione è un servizio di conservazione dei documenti erogato in modalità ASP che permette di mantenere e garantire nel tempo l'integrità e la validità legale di un documento informatico, nel rispetto della normativa vigente.

Il Sistema di Conservazione consente le seguenti funzionalità:

- conservazione del documento: il documento, ricevuto negli Internet Data Center di InfoCert S.p.A. in formato digitale non modificabile, ovvero redatto in modo tale per cui il contenuto non possa essere alterabile durante le fasi di conservazione ed accesso, viene conservato a norma di legge per tutta la durata prevista dal contratto;
- rettifica di un documento conservato: un documento inviato in conservazione può essere rettificato dall'invio di un documento successivo. La rettifica non comporta la cancellazione del documento originario dall'archivio a norma ma è una modifica logica, nel pieno rispetto del principio di tracciabilità del documento;
- cancellazione di un documento conservato: un documento inviato in conservazione può essere cancellato, allegando eventualmente la motivazione della cancellazione. Il sistema terrà comunque traccia del documento all'interno dell'archivio a norma, nel rispetto del principio di tracciabilità del documento;
- visualizzazione di un documento conservato (esibizione a norma): il documento richiesto viene richiamato via web direttamente dal Sistema di Conservazione ed esibito con garanzia della sua opponibilità a terzi.

Il Sistema di Conservazione integra il sistema di gestione documentale in uso dalla Città metropolitana di Venezia e ne estende i servizi con funzionalità di stoccaggio digitale; il servizio consente di organizzare liberamente le fasi di creazione, utilizzo e archiviazione dei documenti, intervenendo solamente nella fase di conservazione e solamente per i documenti che l'ente sceglie di conservare.

5.2 Definizione di documento

Nel Sistema di Conservazione il documento è un insieme di uno o più file digitali, anche di diverse tipologie. Ad ogni documento è associato un file di controllo e un file delle direttive di conservazione, nonché un identificativo univoco generato dal Sistema di Conservazione ("Token Sistema di Conservazione"). Il documento rappresenta l'unità minima di elaborazione nel senso che viene memorizzato ed esibito come un tutt'uno; non è possibile estrarre dal Sistema di Conservazione parti di un documento.

Un documento conservato presso il Sistema di Conservazione, quindi, ha le seguenti caratteristiche:

- è costituito da uno o più file;
- è memorizzato sui supporti previsti dalla procedura di conservazione;
- è identificato in maniera univoca attraverso il token Sistema di Conservazione;
- appartiene a un lotto di documenti, a sua volta identificato univocamente nel sistema di conservazione;
- è conservato insieme al file delle direttive di conservazione, al file di ricevuta e al file di controllo del documento.

I documenti inviati nei formati standard, dettagliati nella documentazione contrattuale, sono visualizzabili mediante i relativi software definiti e messi a disposizione da InfoCert S.p.A.. Al momento dell'attivazione del servizio, l'Amministrazione verifica che i documenti inviati siano nel formato standard leggibile con il software definito da InfoCert S.p.A..

5.3 Configurazione dei sistemi

5.3.1 Modalità di erogazione

Il Sistema di Conservazione è implementato da una applicazione software appositamente sviluppata a tale scopo (applicazione Java in architettura distribuita, ossia costituita da molteplici componenti) e da una serie di servizi di interesse generalizzato condivisi con altre applicazioni (marca temporale, Hardware Security Module, supporti di conservazione, PEC).

Il Sistema di Conservazione è reso in modalità ASP (Application Service Providing) e consente all'Amministrazione di accedere ai servizi di conservazione dei documenti informatici su un elaboratore elettronico, gestito da InfoCert S.p.A. e fisicamente posto nei locali di quest'ultima, in conformità a quanto descritto nel documento *Condizioni Generali di Contratto* e nella relativa documentazione tecnica da questo referenziata.

Il servizio è accessibile dalla apposita URL di rete; la Città metropolitana richiama i servizi del Sistema di Conservazione secondo le modalità indicate da InfoCert S.p.A. nella documentazione contrattuale.

Figura 1 offre uno schema esemplificativo del dialogo tra l'applicazione della Città metropolitana e il Sistema di Conservazione, distinguendo le parti che rimangono sotto la responsabilità del soggetto produttore (Applicazione cliente) da quelle di competenza di InfoCert S.p.A..

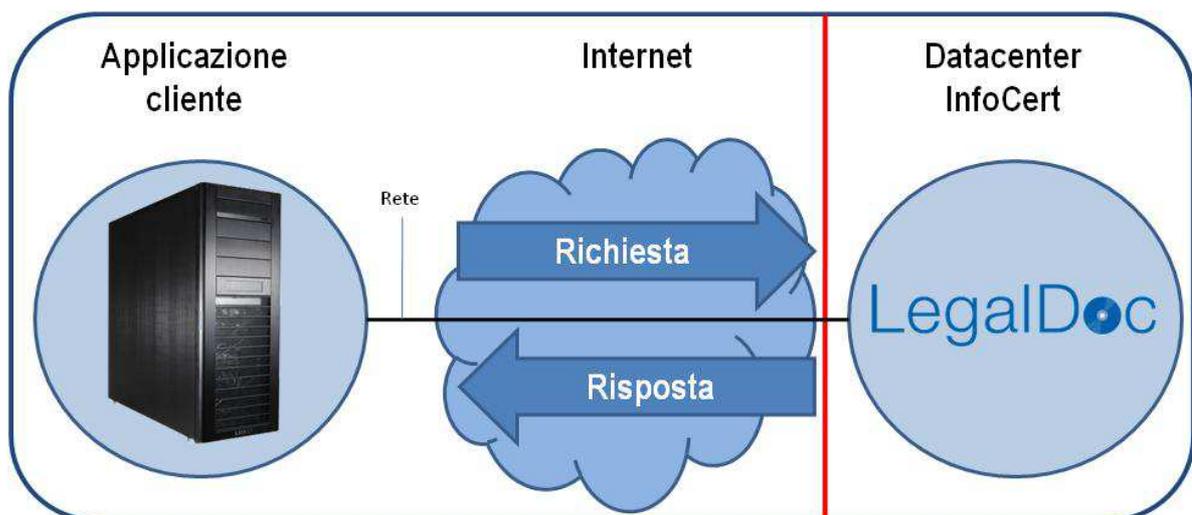


Figura 1 - Dialogo tra il sistema di gestione della Città metropolitana e il sistema di conservazione documentale

5.4 Componenti

5.4.1 Marca temporale

Per l'emissione delle marche temporali il Sistema di Conservazione si avvale del sistema di marcatura di InfoCert S.p.A., Certification Authority accreditata. La marca temporale viene richiesta al TSS (Time Stamping Service) che la restituisce firmata con un certificato emesso dalla TSA (Time Stamping Authority) di InfoCert S.p.A..

Il TSS è sincronizzato via radio con l'I.N.R.I.M di Torino (*Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica*, già *Istituto Elettrotecnico Nazionale "Galileo Ferraris"*) ed è protetto contro la manomissione della sincronizzazione mediante misure fisiche e logiche, nel pieno rispetto delle norme di legge.

5.4.2 Firma digitale con dispositivo HSM

Al buon esito del processo di conservazione, il Responsabile della Conservazione InfoCert S.p.A. appone la propria firma digitale sul file di chiusura lotto mediante un sistema di firma automatica erogato dalla CA InfoCert S.p.A., che si avvale di un dispositivo crittografico ad altre prestazioni HSM.

5.4.3 Supporti di conservazione

Ai fini della conservazione i documenti vengono raggruppati in lotti e ciascun lotto è corredato da un file indice (file di chiusura lotto) che contiene gli *hash* dei documenti appartenenti al lotto.

L'apposizione della firma digitale del RdC e della marca temporale sul file di chiusura lotto attestano la conservazione del lotto.

I lotti prodotti vengono archiviati mediante procedure e sistemi che consentono la memorizzazione permanente in più copie e l'immodificabilità di quanto memorizzato.

Inoltre, possono essere prodotte ulteriori copie di back-up su supporti ottici rimovibili, stoccati da InfoCert S.p.A. o inviati al Città metropolitana su espressa richiesta.

5.5 Controlli

I processi del Sistema di Conservazione sono fortemente automatizzati; i sistemi di erogazione sono dotati di molteplici funzioni di controllo in grado di rilevare e segnalare eventuali anomalie in essere o potenziali.

I controlli effettuati possono essere distinti secondo le seguenti tipologie:

- controlli di processo;
- controlli periodici.

5.5.1 Controlli di processo

I controlli di processo sono i controlli che hanno luogo durante l'elaborazione dei documenti soggetti al processo di conservazione.

Sono attivati numerosi controlli automatici, che richiedono l'intervento del RdC solo al verificarsi di eventuali eventi anomali non gestibili in modo automatico.

Oltre a questi, le procedure di gestione del sistema prevedono un elenco di controlli manuali effettuati direttamente dal Responsabile della Conservazione o da un suo delegato.

5.5.2 Controlli periodici

In InfoCert S.p.A. è attiva una struttura appositamente preposta alla supervisione e controllo della gestione dei problemi e del rispetto dei livelli di servizio per tutte le applicazioni.

La struttura si avvale di un gruppo di lavoro trasversale all'azienda e utilizza strumentazioni di varia natura per la raccolta di dati relativi al funzionamento dei servizi. Il gruppo si riunisce periodicamente per discutere dei malfunzionamenti registrati nel periodo e delle soluzioni adottate o potenziali per evitare il ripresentarsi dell'inconveniente.

5.5.3 Ispezione del sistema da parte delle autorità competenti

In occasione delle ispezioni del sistema di conservazione da parte delle autorità competenti, gli esiti delle stesse e gli eventuali rilievi apposti sono registrati su appositi verbali.

Qualora dalle attività di ispezione e controllo emergessero punti critici o aree di miglioramento, è impegno di InfoCert S.p.A. l'attivazione delle strutture competenti per la tempestiva analisi della situazione e l'approntamento di tutte le misure necessarie al miglioramento del sistema e/o delle performance.

5.5.4 Incident management

InfoCert S.p.A. è impegnata nel continuo affinamento e aggiornamento del sistema di conservazione documentale, al fine di individuare previamente ogni potenziale causa di incidente e provvedere alla sua rimozione, scongiurando il blocco del sistema o il danneggiamento dei file in esso contenuti.

I fornitori dei sistemi tecnologici utilizzati forniscono ad InfoCert S.p.A. tutte le opportune assicurazioni, rese per iscritto, contro il rischio di perdita dei documenti conservati.

Qualora si verificassero incidenti di sistema o di processo, le operazioni di ripristino della funzionalità seguono le procedure definite e documentate; per ogni incidente con impatti sul rispetto della normativa, è redatto un apposito verbale secondo la procedura definita.

Il Responsabile della Conservazione mantiene il verbale degli incidenti e delle contromisure attuate, che divengono oggetto di opportuni incontri di miglioramento.

6 Le tipologie documentali

6.1 Atti amministrativi

Tipologia di documento	Atti amministrativi ed eventuali allegati
Natura del documento	Documento elettronico
Conservabile in modalità elettronica	Si
Data di decorrenza del processo di conservazione elettronica	01/09/2013 I documenti vengono inviati al Sistema di Conservazione tramite prelevamento da web services integrato con IRIDE di Maggioli

Gli atti amministrativi vengono stilati tramite programmi di videoscrittura in formato statico e non modificabile (per es. PDF) e vengono firmati digitalmente dalle parti coinvolte.

6.2 PEC

Tipologia di documento	Posta Elettronica Certificata
Natura del documento	Documento elettronico
Conservabile in modalità elettronica	Si
Data di decorrenza del processo di conservazione elettronica	01/09/2013 I documenti vengono inviati al Sistema di Conservazione tramite prelevamento da web services integrato con IRIDE di Maggioli

6.3 Documenti firmati digitalmente

Tipologia di documento	Documenti protocollati firmati digitalmente non rientranti nelle precedenti categorie
Natura del documento	Documento elettronico
Conservabile in modalità elettronica	Si
Data di decorrenza del processo di conservazione elettronica	01/09/2013 I documenti vengono inviati al Sistema di Conservazione tramite prelevamento da web services integrato con IRIDE di Maggioli

I protocolli vengono stilati tramite programmi di videoscrittura in formato non modificabile direttamente dalla procedura (in uscita) o acquisiti esternamente tramite scansione ottica/allegati in formato elettronico (in ingresso).

Aspetti principali della conservazione dei documenti:

- la conservazione viene effettuata automaticamente dal sistema, senza cioè che essa debba essere richiesta dagli operatori;



-
- il processo di conservazione è asincrono, avviene cioè in differita rispetto al momento dell'inserimento di un documento;
 - nella pagina di dettaglio di ciascun documento, è presente l'informazione se il documento stesso è già conservato a norma;
 - dal punto di vista del flusso di conservazione, i documenti vengono conservati a seconda di regole caratteristiche delle tipologie documentali.

7 Il processo di conservazione

Il processo di conservazione attuato da InfoCert S.p.A. prevede l'utilizzo di diversi strumenti e l'intervento di soggetti che concorrono a rendere l'erogazione del servizio affidabile e rispondente ai requisiti richiesti dalla legge.

Ai fini del trattamento dei documenti destinati alla conservazione, il servizio si divide in due categorie di processi:

- processi di front-end;
- processi di back-end.

7.1 Processi di front-end

I processi di front-end sono erogati in modalità batch dal Sistema di Conservazione, e sono finalizzati a mettere in comunicazione i sistemi gestionali dell'Ente con i servizi del Sistema di Conservazione e sono richiamati in modalità on-line.

Per ciascuno dei servizi indicati di seguito si eseguono opportuni controlli di autenticazione del soggetto chiamante e di correttezza e accettabilità delle richieste:

- invio di un documento informatico o di un documento analogico opportunamente digitalizzato;
- rettifica o cancellazione per via telematica di un documento già conservato;
- esibizione di un documento direttamente dal Sistema di Conservazione;
- elaborazione ed invio della richiesta di chiusura forzata del lotto;
- ottenimento per via telematica delle informazioni sullo stato di un documento o di un lotto.

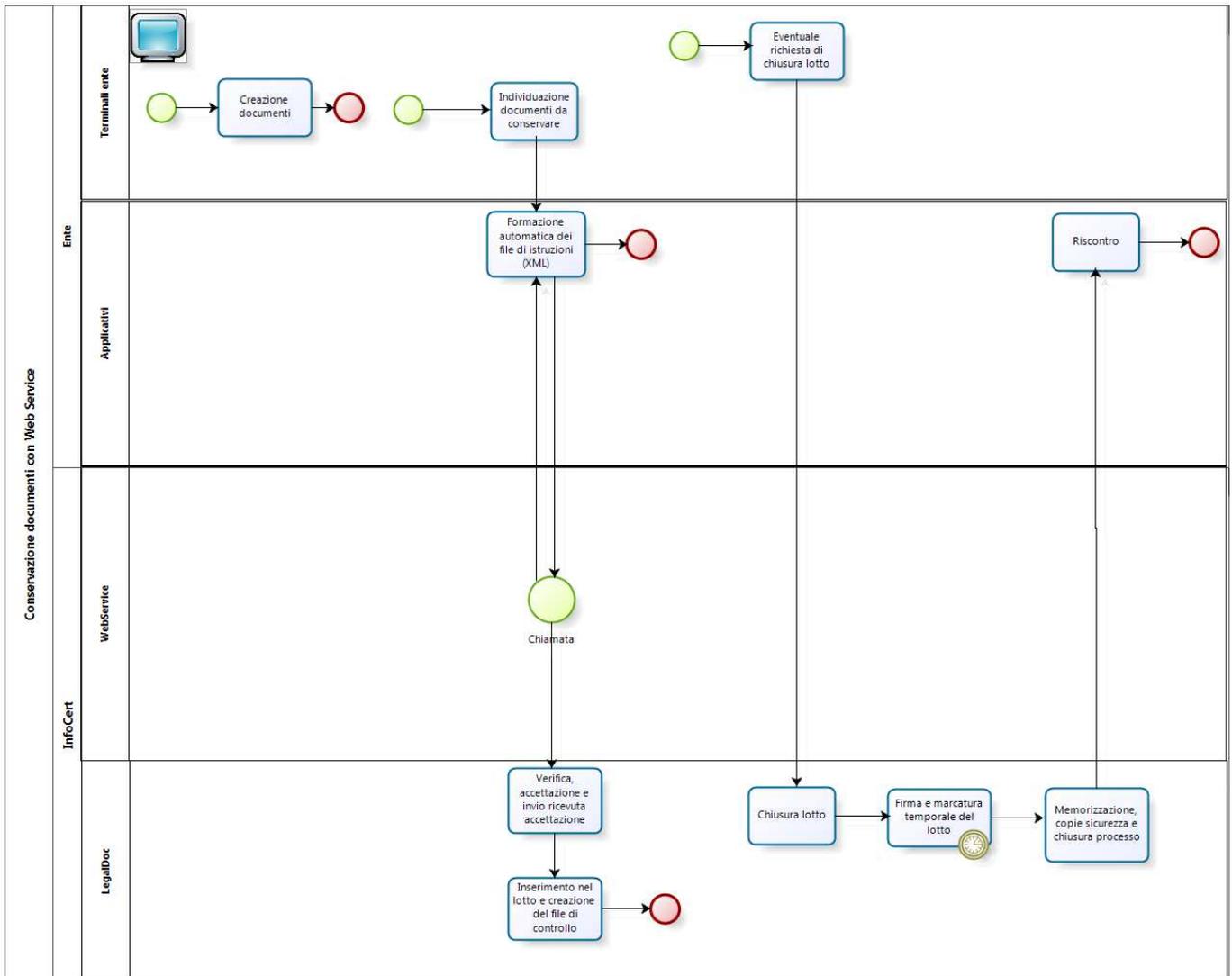
7.2 Processi di back-end

I processi di back-end sono eseguiti dal Sistema di Conservazione in modalità differita rispetto al deposito dei documenti e sono i processi che, a partire dai documenti prelevati dai web services del gestore documentale (IRIDE) della Città metropolitana, implementano la conservazione in conformità alle regole tecniche contenute nella deliberazione CNIPA 11/04 e nelle Regole Tecniche 03/12/2013.

Il processo di conservazione si suddivide in due macro fasi:

- **elaborazione del singolo documento:** in questa fase viene analizzato il singolo documento, che viene assegnato a un lotto di documenti. Il documento viene corredato da un file di controllo, firmato digitalmente dal Responsabile della Conservazione, contenente informazioni sensibili ai fini della conservazione (indice del documento, impronte dei file che lo costituiscono, classificazione anagrafica dei firmatari, lotto di appartenenza);
- **elaborazione e chiusura del lotto:** quando si raggiungono le condizioni per la chiusura del lotto, questo viene corredato da un file di chiusura lotto contenente informazioni utili ai fini della conservazione (identificativo univoco del lotto – tokenlotto –, criteri di omogeneità, hash del file di controllo). Al file di chiusura lotto viene apposta la firma digitale del Responsabile della Conservazione e la marca temporale; infine, l'insieme di documenti appartenenti al lotto, corredati dai rispettivi file di controllo e dal file di chiusura lotto, viene memorizzato nei supporti di conservazione e nelle copie di sicurezza.

7.3 Fasi del processo di conservazione: schema generale



7.4 Responsabilità del processo di conservazione

Nel processo di conservazione sostitutiva intervengono numerosi soggetti, a differenti livelli e con diverse responsabilità, sintetizzate nella tabella seguente e dettagliate per singola attività.



Responsabilità ↵	Città metropolitana di Venezia	IRIDE	Sistema di Conservazione	Responsabile della Conservazione
Attività ↵				
1. Formazione del documento	E	E		
2. Indicizzazione e archiviazione	E	E		
3. Acquisizione documento e creazione del file con le direttive di conservazione	V	E		
4. Invio al sistema di conservazione	E	E		
5. Verifica e accettazione del documento e invio della ricevuta di accettazione dei documenti			E - V	
6. Inserimento nel lotto e creazione del file di controllo			E	V* - A
7. Chiusura del lotto e attestazione di corretto procedimento			E	V* - A
8. Memorizzazione, creazione "copia di sicurezza" e chiusura del processo			E	V* - A
[E-esegue; V-verifica; A-approva]				

(*)Tutte le verifiche in carico al Responsabile della Conservazione sono garantite anche dal servizio di auditing InfoCert S.p.A..

7.5 Fasi del processo di conservazione: dettaglio

7.5.1 Formazione del documento

INPUT	<i>Documento da generare</i>	
Città metropolitana di Venezia	1.1	La Città metropolitana genera i documenti secondo le procedure descritte nel Manuale di gestione
OUTPUT	<i>Documento generato</i>	

7.5.2 Indicizzazione e archiviazione

INPUT	<i>Documento da archiviare</i>	
Città metropolitana di Venezia	1.1	Il gestore documentale IRIDE della Città metropolitana indicizza i documenti corredati dei relativi metadati e li imputa sul Sistema di Conservazione tramite web services
OUTPUT	<i>Documento indicizzato e archiviato</i>	

7.5.3 Acquisizione documento e creazione del file delle direttive

INPUT	<i>File delle direttive da predisporre</i>	
Sistema di Conservazione	2.1	Il Sistema di Conservazione acquisisce i documenti informatici caricati tramite web services dalla Città metropolitana di Venezia e li prepara all'invio conservazione
Sistema di Conservazione	2.2	Il Sistema di Conservazione esegue le seguenti operazioni: <ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione del file con le direttive di conservazione; • Calcolo delle impronte dei file costituenti il documento; • Inserimento delle impronte nel file delle direttive; • Apposizione della firma elettronica sul file delle direttive; • Costruzione del messaggio contenente i file che costituiscono il documento
OUTPUT	<i>File delle direttive predisposto</i>	

7.5.4 Invio al sistema di conservazione

INPUT	<i>Documento da inviare al Sistema di Conservazione</i>	
Sistema di Conservazione	3.1	Invoca i servizi del Sistema di Conservazione e invia il documento, il file degli indici di ricerca e la relativa richiesta di conservazione.
OUTPUT	<i>Documento inviato al Sistema di Conservazione</i>	

7.5.5 Verifica, accettazione e invio della ricevuta di accettazione del documento

INPUT	<i>Documento da verificare</i>	
Sistema di Conservazione	4.2	Acquisizione del documento.
	4.3	Sbustamento del messaggio e verifica della firma elettronica apposta sul file delle direttive di conservazione
	4.4	Presenza in carico dei file costituenti il documento.
	4.5	Esecuzione di una serie di verifiche sulla completezza e sulla correttezza delle informazioni contenute nel file delle direttive di conservazione.
	4.6	Generazione dell'impronta di ogni file del documento.
	4.7	Confronto dell'impronta generata con la corrispondente inviata dal Cliente per garantire l'integrità del documento ricevuto.
	4.8	Nel caso di esito negativo delle verifiche, il documento viene respinto con l'indicazione che descrive l'errore intercorso. In questo caso il flusso termina.
	4.9	Generazione del file di ricevuta a partire dal file delle direttive.
	4.10	Generazione di un identificativo univoco per il documento (token Sistema di Conservazione) e firma elettronica sul file di ricevuta.
	4.11	Invio al Sistema di Conservazione del file di ricevuta di presa in carico della richiesta di conservazione.

IRIDE	4.12	Riceve il file di ricevuta di presa in carico della richiesta di conservazione, ne estrae il token Sistema di Conservazione e lo memorizza presso i propri archivi, in associazione con gli indici di ricerca. Visibile dall'utente, evidenziato in rosso.
OUTPUT	<i>Documento verificato</i>	

7.5.6 Inserimento nel lotto e creazione del file di controllo

INPUT	<i>Documento da conservare</i>	
Sistema di Conservazione	5.1	Verifica per ogni documento se esiste già un lotto di documenti aperto che possiede le caratteristiche specificate dal file delle direttive in cui inserire il documento; in caso contrario si predispose un nuovo lotto.
	5.2	Predisposizione del file di controllo del documento contenente l'indice del documento, le impronte dei file che lo costituiscono, la classificazione anagrafica del documento, il lotto di appartenenza, gli estremi di identificazione del Responsabile della Conservazione.
	5.3	Apposizione della firma elettronica del Responsabile della Conservazione sul file di controllo.
	5.4	Inserimento del file di controllo e del relativo documento nel lotto di conservazione.
OUTPUT	<i>Documento inserito in un lotto di conservazione</i>	

7.5.7 Chiusura del lotto e attestazione di corretto procedimento

INPUT	<i>Lotto da chiudere</i>	
Sistema di Conservazione	7.1	Chiusura del lotto dopo il raggiungimento delle condizioni di chiusura lotto: In base a criteri temporali definiti insieme alla Città metropolitana di Venezia: chiusura automatica giornaliera.
	7.2	Generazione del file di chiusura lotto e inserimento degli hash dei file di controllo del documento.
Responsabile della Conservazione	7.3	Apposizione della firma digitale, necessaria ad attestare il corretto svolgimento del procedimento sul file di chiusura lotto.
	7.4	Apposizione della marca temporale sul file di chiusura lotto.
OUTPUT	<i>Lotto chiuso</i>	

7.5.8 Memorizzazione, creazione copia di sicurezza e chiusura della conservazione

INPUT	<i>Documenti da memorizzare</i>	
Sistema di Conservazione	8.1	Memorizzazione del lotto su supporto magnetico.
	8.2	Creazione della copia di sicurezza.
	8.3	Termine della procedura di conservazione.
OUTPUT	<i>Documenti conservati</i>	

8 Procedure di ricerca ed esibizione

Le procedure di esibizione del documento integrate nel Sistema di Conservazione permettono, a partire dalla funzione di ricerca di IRIDE e tramite il sistema Esibitore di InfoCert, di estrarre dal sistema un documento di cui sia completata la procedura di conservazione, utilizzando il token Sistema di Conservazione.

L'esibitore è un'applicazione in tecnologia web, che permette ad un utente, precedentemente definito e in possesso delle debite autorizzazioni e credenziali, di accedere al Sistema di Conservazione da una qualsiasi stazione di lavoro (computer), purché collegata in rete e con disponibilità di un browser web.

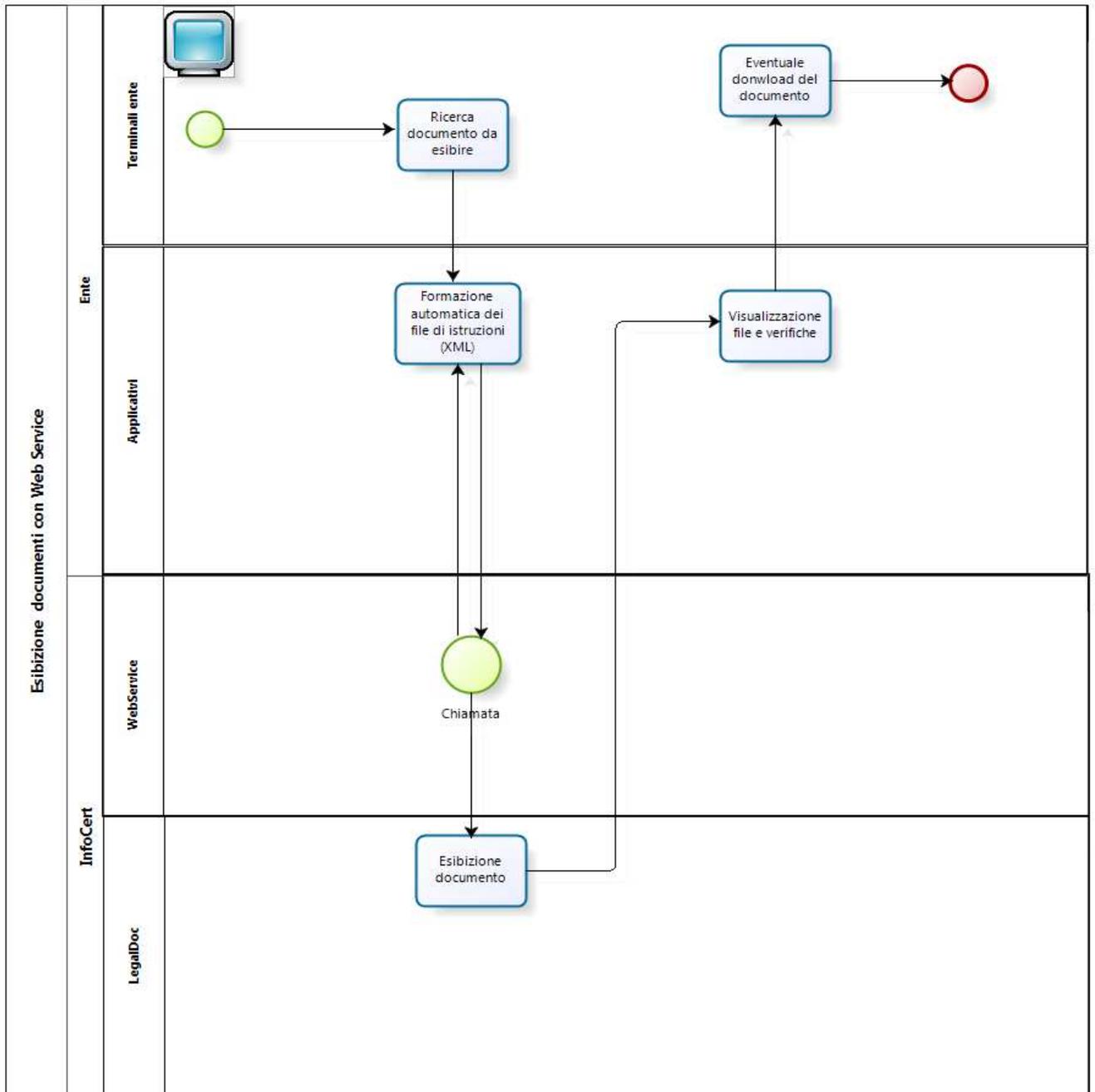
L'interfaccia è organizzata a schede, ognuna delle quali tratta un aspetto relativo alla conservazione del documento.

Visualizzando il contenuto di ciascuna scheda diventa possibile:

- estrarre un documento e visualizzarlo a video
- produrre copia cartacea o su supporto informatico del documento
- estrarre i visualizzatori memorizzati nel sistema di conservazione permettendone l'installazione sulla stazione dove si sta svolgendo l'esibizione
- prendere visione dei file a corredo che qualificano il processo di conservazione attestandone il corretto svolgimento
- verificare la validità delle firme digitali e delle marche temporali apposte nel processo di conservazione
- verificare l'integrità del documento

Di seguito si descrivono le fasi della procedura di ricerca ed esibizione.

8.1 Procedura di esibizione: schema generale



8.2 Procedura di esibizione: dettaglio

8.2.1 Ricerca del documento da esibire

INPUT	<i>Lista di documenti</i>	
Città metropolitana di Venezia	1.1	Attraverso IRIDE utilizzando gli indici archiviati nel proprio gestore documentale, ricerca il documento da esibire
OUTPUT	<i>Token relativo al documento da esibire</i>	

8.2.2 Invio della richiesta al Sistema di Conservazione

INPUT	<i>Richiesta di esibizione da preparare</i>	
IRIDE	2.1	Da IRIDE l'utente seleziona il token relativo al documento da esibire.
	2.2	Creazione del file delle direttive di esibizione, contenente il token Sistema di Conservazione relativo al documento da esibire, e sua sottoscrizione digitale.
	2.3	Chiamata al servizio del Sistema di Conservazione.
OUTPUT	<i>Richiesta di esibizione presa in carico dal Sistema di Conservazione</i>	

8.2.3 Ricerca del documento nel sistema ed esibizione

INPUT	<i>Richiesta di esibizione acquisita</i>	
Sistema di Conservazione	3.1	Ricezione della richiesta di esibizione del documento.
	3.2	Controllo di corrispondenza tra il token Sistema di Conservazione inviato dal Cliente e quelli dei documenti conservati.
	3.3	Predisposizione delle copie di: <ul style="list-style-type: none"> • file costituenti il documento conservato • file di ricevuta • file di controllo del documento.
	3.4	Passaggio del pacchetto di file all'Esibitore
OUTPUT	<i>Documento passato all'Esibitore</i>	

8.2.4 Verifica del documento

INPUT	<i>Documento ricevuto dal sistema di conservazione</i>	
Esibitore	4.1	Visualizzazione del pacchetto di file ed effettuazione di tutte le verifiche.
OUTPUT	<i>Documento esibito</i>	

8.2.5 Verifica del documento

INPUT	<i>Documento esibito</i>	
Esibitore	5.1	Download del documento e memorizzazione dello stesso in locale
OUTPUT	<i>Documento salvato</i>	

8.3 Requisiti software

Per la visualizzazione e la stampa del documento ottenuto con la procedura di esibizione dal Sistema di Conservazione, la Città metropolitana di Venezia utilizza, per ognuno dei file costituenti il documento, il relativo viewer definito da Infocert S.p.A. per i formati standard o depositato presso il sistema di conservazione per le altre tipologie di file.

9 Modifica dei documenti posti in conservazione

In caso di modifica dei documenti già posti in conservazione, la Città metropolitana di Venezia provvede ad emanare ex novo un documento di rettifica che verrà a sua volta conservato a norma; la riconducibilità del documento modificante a quello modificato è resa possibile grazie agli indici predisposti dal gestore documentale della Città metropolitana di Venezia, che ne assicura la sistematicità e la coerenza.

9.1 La cancellazione di un documento

Il Sistema di Conservazione è configurato in modo da non consentire la cancellazione fisica di quanto conservato: il servizio di cancellazione consiste nella cancellazione logica del documento dal database, consentendone comunque, all'occorrenza, la leggibilità.

La cancellazione può essere richiesta al Sistema di Conservazione solo dal sistema di interfaccia, che ha fatto la richiesta di invio in conservazione del documento.



10 Misure di sicurezza

10.1 Città metropolitana di Venezia

Per le misure di sicurezza nel trattamento dei documenti della Città metropolitana si rimanda alla procedure vigenti da essa predisposte.

10.2 InfoCert S.p.A.

Il Sistema di Conservazione è pienamente conforme ai requisiti di sicurezza prescritti dalle norme.

11 Note conclusive

11.1 Procedure di riversamento

Le procedure di riversamento sono disciplinate nel contratto di affidamento del servizio.

11.2 Protezione dei dati personali

Nelle fasi di creazione, digitalizzazione, trattamento e invio in conservazione della documentazione cartacea e elettronica, la Città metropolitana pone la massima cura nel rispetto delle disposizioni stabilite dal D.Lgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Ai sensi dell'articolo 29 del Codice, la Città metropolitana di Venezia ha nominato InfoCert S.p.A. Responsabile dei trattamenti dei dati necessari all'esecuzione del servizio (allegato al contratto di servizio).

In particolare, anche in considerazione del ruolo di Responsabile della Conservazione ricoperto, i compiti affidati ad InfoCert S.p.A. attengono a qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la selezione, l'estrazione, l'interconnessione, la comunicazione, la cancellazione e la distruzione di dati.

InfoCert S.p.A. opera quale Responsabile del trattamento applicando le misure di sicurezza in base alle disposizioni legislative e regolamentari in vigore.

L'informativa di cui all'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003 per i dati relativi al contratto è stata resa dalla Città metropolitana nell'atto di affidamento allegato al contratto sottoscritto, ove viene altresì espresso il consenso per gli ulteriori trattamenti indicati.