

**MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO,
DEI DOCUMENTI E DELL'ARCHIVIO**

Vers. 1.0

del 9 ottobre 2015

a cura di

Gabriella Lazzarini

Responsabile della Gestione documentale

Approvato da Direzione Generale

Alessandra Poggiani

Marco Bettini

Direttore Generale

Condirettore Generale

Sommario

1	Disposizioni generali.....	3
1.1	Ambito di applicazione	3
1.2	Definizioni dei termini	3
1.3	Area organizzativa omogenea.....	7
1.4	Unicità del protocollo informatico	8
1.5	Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	9
2	Formazione dei documenti	10
2.1	Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi	10
3	Ricezione dei documenti	12
3.1	Ricezione dei documenti su supporto cartaceo.....	12
3.2	Ricezione dei documenti informatici.....	12
3.3	Ricevute attestanti la ricezione dei documenti	13
3.4	Apertura della posta	13
3.5	Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica	13
4	Registrazione dei documenti	14
4.1	Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	14
4.2	Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	14
4.3	Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti	14
4.4	Registrazione dei documenti interni	15
4.5	Segnatura di protocollo	15
4.6	Annullamento delle registrazioni di protocollo	16
4.7	Differimento dei termini di protocollazione	16
4.8	Registro di emergenza	16
5	Documentazione particolare	18
5.1	Determinazioni dirigenziali richiesta di acquisto	18
5.2	Documentazione di gare d'appalto.....	18
5.3	Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominalmente al personale della Società, lettere anonime e documenti non firmati	18
5.4	Documenti ricevuti via fax	19
5.5	Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza	19
5.6	Allegati	19
5.7	Documenti di competenza di altre amministrazioni	19
5.8	Trasmissioni telematiche.....	19
5.9	Gestione della posta elettronica	19
6	Assegnazione dei documenti.....	21
6.1	Assegnazione.....	21
6.2	Modifica delle assegnazioni	21
6.3	Consegna dei documenti analogici	21
6.4	Consegna dei documenti informatici	21
7	Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	22
7.1	Classificazione dei documenti	22
7.2	Formazione e identificazione dei fascicoli	22
7.3	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	22
8	Spedizione dei documenti destinati all'esterno.....	23
8.1	Spedizione dei documenti analogici.....	23
8.2	Spedizione dei documenti informatici.....	23
9	Scansione dei documenti su supporto cartaceo	24
9.1	Documenti soggetti a scansione	24
9.2	Processo di scansione	24
10	Conservazione e tenuta dei documenti	25
10.1	Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei	25
10.2	Registro giornaliero e annuale di protocollo	25
11	Accesso.....	26
11.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti alla AOO.....	26
12	Approvazione e Revisione.....	27
12.1	Approvazione	27
12.2	revisione.....	27
13	Pubblicazione	28
13.1	Pubblicazione e divulgazione	28

Allegato 1 Macrostruttura

Allegato 2 Codifica del Protocollo Informatico

Allegato 3 Documenti Informatici – Formati

Allegato 4 Conservazione e tenuta dei documenti

1 DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi del DPCM 13 novembre 2014 e della normativa vigente per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, oltre che della gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti della Società Venis S.p.A.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione, di accesso agli atti ed alle informazioni di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per un'efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno alla Società anche al fine dello snellimento delle procedure e della trasparenza delle azioni amministrative.

1.2 Definizioni dei termini

Ai fini del presente manuale si intende per:

Affare: insieme delle attività svolte dalla Società per raggiungere un obiettivo concreto e circoscritto.

Allegato: documento unito ad altro documento; l'allegato deve riportare la stessa segnatura del documento cui è unito.

AOO (Area Organizzativa Omogenea): insieme di unità organizzative di un'amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione della documentazione. La Società costituisce un'unica AOO.

Archiviazione ottica: l'operazione che genera, su di un supporto di memorizzazione, una registrazione contenente la versione iniziale di un documento informatico.

Archivio: complesso di documenti prodotti (spediti e ricevuti) dalla Società nel corso della sua attività istituzionale. Per archivio si intendono anche i locali nei quali si conservano i documenti archivistici.

Assegnazione: individuazione dell'ufficio competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare cui i documenti si riferiscono.

Casella istituzionale di posta elettronica: casella di posta elettronica istituita dall'AOO per la ricezione dall'esterno e la spedizione all'esterno dei messaggi da

registrare a protocollo.

Classificazione: operazione che consente di organizzare i documenti in relazione alle funzioni dell'AOO; consiste nell'applicazione del titolare di classificazione, e cioè nell'assegnazione al documento del titolo, della classe e del numero del fascicolo ed eventualmente del numero del sottofascicolo.

Copia: riproduzione con sistemi manuali, fotografici o elettronici di un documento.

Certificati elettronici: attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità dei titolari stessi.

Certificati elettronici qualificati: certificati elettronici conformi ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti fissati dall'allegato II.

Certificatori: coloro che prestano servizi di certificazione delle firme elettroniche o che forniscono altri servizi connessi alle firme elettroniche.

Certificatori accreditati: certificatori che sono accreditati in Italia o in altri Stati membri dell'Unione europea, ai sensi dell'art. 3 della direttiva 1999/93/CE

Documento: testimonianza scritta di un fatto giuridico, redatta con l'osservanza di forme determinate atte a procurarle fede, darle forza di prova ed efficacia nel contesto di un dato ordinamento giuridico.

Documento informatico: rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

E-mail: sistema di comunicazione elettronica attraverso messaggi.

Fascicolazione: operazione di riconduzione dei documenti classificati relativi ad un medesimo affare o procedimento amministrativo nello stesso fascicolo.

Fascicolo: insieme di documenti relativi ad un medesimo procedimento amministrativo o affare oppure alla medesima persona fisica o giuridica, classificati in maniera omogenea.

Firma (sottoscrizione): elemento fondamentale del documento che prova, fino a querela di falso, la provenienza certa dei contenuti da chi l'ha apposta.

Firma autografa: sottoscrizione apposta a mano sul documento redatto in forma analogica.

Firma autenticata: firma che il notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato attesta essere stata apposta in sua presenza, dopo aver accertato l'identità del sottoscrittore.

Firma digitale: particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di

chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

Firma elettronica: insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica.

Firma elettronica avanzata: firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.

Firma elettronica qualificata: firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e creata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma

Flusso documentale: movimento dei documenti all'interno dell'AOO (da una UOR all'altra).

Gestione dei documenti: insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo, alla classificazione, alla fascicolazione, all'assegnazione, al reperimento, alla conservazione e all'accesso dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'AOO.

Impronta del documento informatico: sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto.

Interoperabilità: possibilità di trattamento automatico, da parte del sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse dal sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività ed i procedimenti amministrativi conseguenti.

Perché ciò avvenga, è necessario che esista una comune modalità di comunicazione, per mezzo della posta elettronica, con l'impiego del protocollo SMTP e del formato MIME per la codifica dei messaggi e che ogni messaggio di posta elettronica contenga alcune informazioni archivistiche fondamentali, incluse nella segnatura elettronica di ciascun messaggio protocollato e codificate in formato XML.

Originale: esemplare del documento spedito al destinatario.

Piano di classificazione: vedi Titolario

Piano di conservazione: strumento, previsto dall'art. 68 del DPR 445/2000, che definisce i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di

conservazione permanente dei documenti, integrato con il piano di classificazione.

Posta elettronica certificata: sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

Procedimento amministrativo: sequenza di atti e/o fatti tra loro connessi per la definizione di decisioni dell'Amministrazione, nel perseguimento di pubblici interessi, che ha come atto conclusivo la produzione di un atto amministrativo perfetto ed efficace.

Protocollo: operazione di registrazione quotidiana dei documenti ricevuti e spediti dalla Società, assegnando contestualmente a ciascuno di essi un numero progressivo, che ricomincia da 1 all'inizio di ogni anno solare. La registrazione a protocollo attesta in modo inoppugnabile l'esistenza all'interno dell'archivio e la data archivistica del singolo documento, che viene identificato in modo univoco dal numero progressivo assegnatogli.

Protocollo informatico: sistema di protocollazione in cui la gestione dei documenti avviene esclusivamente attraverso una rappresentazione elettronica. Esso deve garantire le medesime funzioni giuridico-probatorie e gestionali del protocollo cartaceo.

RSP (Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi)

Scarto: eliminazione fisica e irreversibile di documenti.

Segnatura di protocollo: apposizione o associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

L'operazione di segnatura va eseguita contestualmente alle operazioni di registrazione a protocollo.

Selezione: esame dei documenti tendente a individuare quelli da destinare alla conservazione permanente e quelli da destinare allo scarto.

Sistema di gestione informatica dei documenti: l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalla Società per la gestione dei documenti.

Smistamento: individuazione dell'unità di smistamento interno o della UOR cui trasmettere il documento che servirà per trattare un affare o un procedimento amministrativo e che dovrà essere temporaneamente gestito dal RPA.

Società: Venis S.p.A.

Sottofascicolo: partizione del fascicolo, al quale deve comunque rimanere unito.

Supporto di memorizzazione: il mezzo fisico atto a registrare permanentemente informazioni rappresentate in modo digitale, su cui l'operazione di scrittura comporti una modifica permanente e irreversibile delle caratteristiche del supporto stesso.

Titolario (Piano di classificazione): sistema logico precostituito (costruito, cioè, prima che vengano prodotti i singoli documenti) di partizioni astratte (generalì, ma non generiche, e onnicomprensive dei possibili casi concreti che si possono verificare all'interno dell'attività amministrativa della Società), ordinate gerarchicamente individuato sulla base dell'analisi delle funzioni attribuite dalla legge alla Società. Si tratta di un sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata dalla Società e non secondo l'ufficio che tratta l'affare e permette di organizzare i documenti che si riferiscono ad affari e procedimenti amministrativi in maniera omogenea. Il titolare della Società si articola in due gradi divisionali (titolo e classe).

Unità archivistica: documento o insieme di documenti, rilegati o aggregati secondo un nesso logico, che li individua come unità indivisibile (fascicolo, registro, repertorio).

Unità di condizionamento: aggregazione di unità archivistiche determinata da esigenze di conservazione fisica (busta/faldone, pacco, scatola, scatolone).

Unità di smistamento interno: unità organizzativa individuata all'interno di ciascuna Direzione incaricata dello smistamento dei documenti in entrata alle UOR della Direzione medesima.

UOR (Unità organizzativa responsabile): ufficio della AOO responsabile della trattazione dell'affare o procedimento amministrativo e della gestione dei documenti ad esso relativo. Si possono ricavare dall'organigramma (allegato 1).

Versamento: operazione con cui la UOR preposta trasferisce periodicamente all'Archivio di deposito la parte di archivio non più occorrente alla trattazione degli affari.

1.3 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea denominata Venis S.p.A. composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative come da organigramma allegato (allegato 1).

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è totalmente centralizzato nel

senso che tutta la corrispondenza sia in entrata che in uscita è gestita da una sola Unità Organizzativa di Protocollo il cui personale è inquadrato organicamente nel Servizio di Segreteria.

All'interno della AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. Il servizio è posto alle dirette dipendenze della stessa area organizzativa omogenea.

Nell'ambito dell'AOO è stato nominato con determina del Direttore Generale n. 5 del 21/09/2015 un Responsabile di Gestione documentale che assolve, con la cooperazione delle altre UOR responsabili, ai compiti previsti all'articolo 61 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 *Testo unico sulla documentazione amministrativa* e precisamente:

- 1) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- 2) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni;
- 3) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- 4) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel piu' breve tempo possibile;
- 5) conserva le copie dei dati di protocollo e dei documenti archiviati su supporto informatico, in luoghi sicuri e differenti;
- 6) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi;
- 7) autorizza le operazioni di annullamento;
- 8) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente regolamento da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

1.4 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'AOO la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e rigidamente progressiva. Essa si chiude al 31 dicembre e ricomincia da 1 all'inizio di

ogni anno.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche, ai sensi dell'articolo 57 del DPR 445/2000.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro. Ogni numero di protocollo individua un unico documento.

1.5 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza, le abilitazioni sono rilasciate/revocate dal responsabile della gestione documentale.

2 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

2.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti in partenza garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti dell'AOO sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o *text editor* che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

I documenti informatici redatti dall'AOO con altri prodotti di *text editor* sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard, come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento (allegato 3).

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica la Società fornisce la firma digitale elettronica qualificata ai soggetti da essa delegata a rappresentarla.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno della AOO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004 ("Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione,

la duplicazione, la riproduzione e la validazione).

Per i documenti per i quali è espressamente richiesta la trasmissione cartacea è prevista la sottoscrizione con firma autografa, sono recepiti dal sistema di protocollazione e convertiti in uno dei formati standard previsti. In questo caso l'originale verrà conservato agli atti secondo le modalità previste dalle leggi vigenti.

3 RICEZIONE DEI DOCUMENTI

3.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono arrivare alla Società attraverso:

- 1) il servizio postale o con corriere;
- 2) la consegna diretta;

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione. Quelli arrivati via telefax sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti digitali; in presenza di un sistema informatico che ne consente l'acquisizione in formato elettronico (fax management), si applicano quindi le procedure previste per la ricezione dei documenti informatici.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti e dati informatici è assicurata tramite caselle di posta elettronica riservate a questa funzione e altri canali telematici. Gli indirizzi delle caselle elettroniche di riferimento sono pubblicati utilizzando ogni possibile mezzo di comunicazione.

I documenti informatici che pervengono direttamente alle UOR sono da questi valutati, ai sensi dell'articolo 15, comma 7, del DPCM 31 ottobre 2000 e, se soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione, immediatamente restituiti al mittente per il corretto invio all'indirizzo elettronico istituzionale dell'AOO.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con modalità conformi alle disposizioni contenute nella Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28, recante standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

I messaggi di posta elettronica (*e-mail*) che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente vanno protocollati. La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio sia ad uno o più file ad esso allegati.

3.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere prodotta con qualsiasi mezzo che ne attesti il giorno della consegna. A chi ne fa domanda, compatibilmente con le esigenze del servizio, deve essere anche riportato il numero di protocollo assegnato al documento. In questo caso l'operatore deve provvedere immediatamente alla registrazione dell'atto. Nel caso di ricezione dei documenti informatici, la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema elettronico.

3.4 Apertura della posta

Il Servizio di Segreteria apre tutta la corrispondenza cartacea pervenuta all'ente salvo i casi particolari specificati nella Sezione n. 5, compresa la posta elettronica istituzionale e la PEC.

3.5 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica

Le buste dei documenti analogici pervenuti non si conservano; le buste di assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc. si conservano insieme ai documenti.

4 REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dalla Società, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri, la corrispondenza interna esclusa quella che in modo diretto o indiretto ha contenuto probatorio e comunque attiene alla gestione dei procedimenti amministrativi, e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte della Società.

Le fatture siano esse attive o passive sono escluse dalla protocollazione in quanto repertorate .

La repertoriazione è una forma di registrazione distinta da quella di protocollo, a ciascun repertorio corrisponde un registro con una propria sequenza numerica che riprende da 1 all'inizio di ogni anno. Tale registro ha la stessa rilevanza giuridico-probatoria del registro di protocollo.

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione.

I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- 3) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- 4) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- 5) mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- 6) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- 7) data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- 8) impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;

9) classificazione: categoria, classe, fascicolo;

10) assegnazione.

Inoltre possono essere aggiunti:

11) data di arrivo;

12) allegati (numero e descrizione);

13) mezzo di ricezione/spedizione (lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, corriere, fax ecc.);

14) ufficio di competenza;

15) tipo di documento;

16) livello di riservatezza;

17) elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario.

4.4 Registrazione dei documenti interni

I documenti prodotti dalla Società a solo uso interno, che non costituiscono atti preparatori, non sono protocollati, diversamente i documenti interni che abbiano carattere formale saranno archiviati in appositi repertori aventi la stessa rilevanza giuridico-probatoria del protocollo.

4.5 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta, o associata, al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'amministrazione, per i protocolli informatici;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea, per i protocolli informatici;
- data di protocollo;
- numero di protocollo;
- indice di classificazione.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD) e comprendono anche:

- oggetto del documento;
- mittente/destinatario.

Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari;
- identificazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento e sul trattamento;
- classificazione e fascicolazione di competenza.

4.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo, tutte o in parte, possono essere annullate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile del servizio o per iniziativa dello stesso. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal responsabile del servizio. Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono pervenire in forma scritta al responsabile del servizio. Sui documenti cartacei è apposto un timbro che riporta gli estremi del verbale di annullamento; il documento è conservato, anche fotoriprodotta, a cura del responsabile del servizio archivistico insieme al verbale.

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

4.7 Differimento dei termini di protocollazione

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco di 24/48 ore. Il responsabile del servizio, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

4.8 Registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo su un supporto alternativo, denominato Registro di emergenza.

Su questo registro, cartaceo, devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora di ripristino della piena funzionalità del

sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal RSP.

Prima di autorizzare l'avvio della procedura, il RSP deve impostare e verificare poi la correttezza di data e ora sul registro di emergenza.

Ogni registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Qualora nel corso di un anno non venga utilizzato il registro di emergenza, il RSP annota sullo stesso il mancato uso.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il RSP provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando il numero di registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

La postazione di protocollo preposta alla registrazione in emergenza, alla ripresa della piena funzionalità del sistema di protocollo informatico, provvede, a riversare sul programma stesso tutte le registrazioni già eseguite manualmente sul registro di emergenza.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.

In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

5 DOCUMENTAZIONE PARTICOLARE

5.1 Determinazioni dirigenziali richiesta di acquisto

Le determinazioni dirigenziali e le richieste di acquisto, sono documenti soggetti a registrazione particolare da parte della Società e non sono registrati al protocollo generale. Il software di produzione e conservazione di questa particolare tipologia di documentazione consente di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione riporta necessariamente:

- 1) dati identificativi di ciascun atto (autore, oggetto, data: generati in modo non modificabile);
- 2) numero di repertorio progressivo (generato in modo non modificabile).

5.2 Documentazione di gare d'appalto

Le offerte di gare d'appalto o altra documentazione da consegnarsi alla Società in busta chiusa sono registrate al protocollo in busta chiusa. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara verrà riportato su ciascun documento il numero di protocollo assegnato alla busta.

Per la documentazione delle gare telematiche, per ragioni di sicurezza, si riceve di norma per via telematica solo la registrazione del partecipante alla gara e la documentazione che non faccia esplicito riferimento all'offerta economica, che invece dovrà essere inviata in cartaceo o tramite sistemi di informatici di criptazione dell'offerta.

5.3 Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominalmente al personale della Società, lettere anonime e documenti non firmati

La posta indirizzata nominalmente al personale è regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "personale" o "riservata personale". In questo caso la busta sarà trasmessa chiusa al destinatario. Le lettere anonime non si registrano al protocollo. Le lettere delle quali non è identificabile il mittente, non si registrano al protocollo, ma si inviano al destinatario che provvederà a eventuali accertamenti.

5.4 Documenti ricevuti via fax

Tutti i documenti ricevuti via fax di cui sia certa la fonte di provenienza e non appartengano alle esclusioni di cui al punto 4.2 vengono registrati al protocollo. La ricezione dei fax avviene mediante un software che inoltra lo stesso ad uno specifico indirizzo di posta elettronica istituzionale.

5.5 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. I destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento. Dei documenti analogici prodotti/pervenuti, di cui necessita la distribuzione interna alla Società, si faranno copie informatiche degli stessi.

5.6 Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all'ufficio di protocollo per la registrazione. Se si tratta di allegato analogico verrà riportata la segnatura di protocollo a cui fa riferimento. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico.

5.7 Documenti di competenza di altre amministrazioni

Qualora pervengano alla Società documenti di competenza di altre Società o destinatari, questi devono essere rimandati al mittente.

5.8 Trasmissioni telematiche

I documenti trasmessi telematicamente possono essere anche senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed ad identificazione univoca attivati con i singoli enti destinatari.

Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

5.9 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica è utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti.

In particolare è sufficiente ricorrere a un semplice messaggio di posta elettronica per

convocare riunioni, inviare comunicazioni di servizio o notizie dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione, diffondere circolari e ordini di servizio (gli originali si conservano nel fascicolo specifico), documenti informatici, copie di documenti cartacei. La posta elettronica è utilizzata per spedire copie dello stesso documento a più destinatari. A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. **Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale quando il contenuto di questi impegni la Società verso terzi.** La trasmissione di documenti che necessita di una ricevuta di invio e di consegna è effettuata tramite il sistema di posta elettronica certificata.

6 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

6.1 Assegnazione

L'assegnazione dei documenti agli uffici o ai responsabili di procedimento è effettuata dal responsabile del servizio archivistico sulla base dell'allegata codifica (allegato 2). Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal responsabile del servizio archivistico.

6.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione inesatta dei documenti, l'ufficio che ha ricevuto il documento è tenuto a trasmetterlo al responsabile del servizio archivistico, che provvederà alla riassegnazione per poi trasmetterlo al nuovo assegnatario. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia delle riassegnazioni.

6.3 Consegna dei documenti analogici

I documenti analogici protocollati e assegnati sono conservati in appositi raccoglitori.

6.4 Consegna dei documenti informatici

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale oltre ad essere consegnati alle caselle di posta elettronica personali.

7 CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

7.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolario. I documenti prodotti dalla Società sono classificati secondo l'autore, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già classificati. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

7.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Il fascicolo è individuato da quattro elementi:

- Anno di apertura (anno di inizio della pratica)
- Titolo e classe di appartenenza
- Oggetto, cioè una stringa di testo solitamente normalizzata per descrivere compiutamente un affare e/o un procedimento amministrativo.

Ogni documento, dopo la sua classificazione e/o registrazione, va inserito nel fascicolo (ed eventualmente nel sottofascicolo) di competenza.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o sottofascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base cioè al numero di protocollo ad essi attribuito.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso va archiviato rispettando l'anno di apertura, la classificazione e il numero progressivo di fascicolo.

7.3 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza formale dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, dal servizio archivistico che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inoltra successivamente il fascicolo al responsabile del procedimento di nuovo carico. Delle operazioni di riassegnazione, e degli estremi del provvedimento di autorizzazione, è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti o sul repertorio/elenco cartaceo dei fascicoli.

8 SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI DESTINATI ALL'ESTERNO

8.1 Spedizione dei documenti analogici

I documenti da spedire sono trasmessi dall'ufficio protocollo completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte. Nel caso di spedizione che utilizzi pezzi di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere archiviate assieme alla ricevuta del protocollo. Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal RSP.

8.2 Spedizione dei documenti informatici

La spedizione dei documenti informatici avviene secondo i seguenti criteri generali, dopo che sono stati classificati, fascicolati e protocollati:

- 1) i documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari abilitato alla ricezione della posta per via telematica;
- 2) per la spedizione, l'amministrazione si avvale di una casella di posta elettronica certificata, dei servizi di autenticazione e marcatura temporale offerti da un certificatore abilitato;
- 3) l'ufficio le postazioni di protocollo provvedono a:
 - effettuare l'invio telematico utilizzando i servizi di autenticazione e marcatura temporale;
 - verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica;
 - archiviare le ricevute elettroniche delle registrazioni di protocollo.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del CAD dlgs 82/05 come modificato dal dlgs 235/10.

La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste la Società riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

9 SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

9.1 Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, possono essere acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di scanner.

9.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articola di massima nelle seguenti fasi:

- 1) acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione;
- 2) verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- 3) collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- 4) memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile;

nel caso di produzione di fascicoli ibridi, il processo di scansione dei documenti avviene alla chiusura del procedimento amministrativo a cui afferiscono; fino a quel momento il fascicolo è composto da due supporti, quello cartaceo e quello informatico; l'unitarietà del procedimento stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

I documenti analogici soggetti a riproduzione sostitutiva si conservano nell'archivio della Società fino a procedimento legale di scarto.

10 CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

10.1 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei

I documenti dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Servizio di segreteria che svolge anche le funzioni di Responsabile della conservazione. La documentazione corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e conservati nell'archivio informatico.

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione.

10.2 Registro giornaliero e annuale di protocollo

Il contenuto del registro e del sistema di protocollo informatico alla fine di ogni giorno è salvato su supporti di memorizzazione, secondo quanto previsto dal DPS (Documento programmatico sicurezza). In esso sono descritte anche tutte le operazioni relative alla conservazione dei documenti informatici ed alla loro sicurezza logica e fisica. È importante evidenziare che per ogni registrazione del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

11 ACCESSO

11.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti alla AOO

Ad ogni documento, all'atto della registrazione nel sistema di protocollo informatico, si può associare una Access Control List (ACL) che consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso. Per default il sistema segue la logica dell'organizzazione, nel senso che ciascun utente può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati alla sua struttura di appartenenza, o agli uffici ad esso subordinati.

Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato.

I documenti protetti da una Access Control List non vengono mai visualizzati agli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio o di una ricerca full text.

Il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti, distinto per abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni, è attribuito dal RSP.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le password e gli altri sistemi di riconoscimento ed autenticazione utilizzando credenziali di accesso dedicate.

Non è previsto alcun accesso da parte di organi estranei alla AOO.

12 APPROVAZIONE E REVISIONE

12.1 Approvazione

Il presente manuale è adottato dalla Società con suo provvedimento proprio, su proposta del Responsabile del servizio archivistico.

12.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del Responsabile del servizio archivistico. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del manuale anche prima della scadenza prevista. Le modifiche al manuale sono pubblicate sul sito.

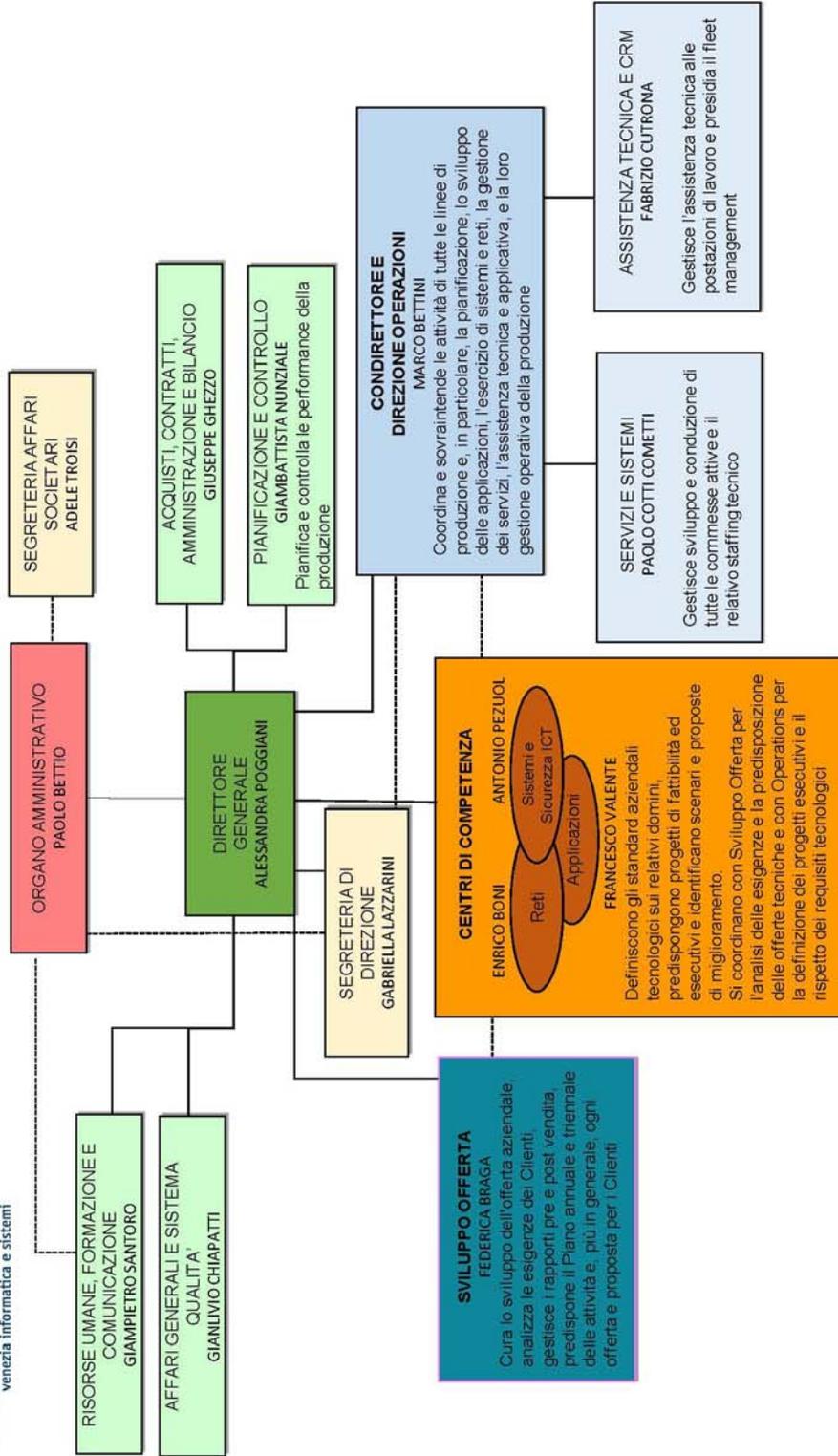
13 PUBBLICAZIONE

13.1 Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet della Società.

Macrostruttura Organizzativa

1 marzo 2017



Codifica struttura Protocollo Generale VENIS

Descrizione	Codifica
ORGANO AMMINISTRATIVO	10.0.0.0
Amministratore Unico	10.0.0.0.2
DIREZIONE GENERALE	20.0.0.0
Direttore Generale	20.0.0.0.1
SEGRETERIA AFFARI SOFCIETARI	20.1.0.0
Responsabile	20.1.0.0.1
RISORSE UMANE, FORMAZIONE E COMUNICAZIONE	20.2.0.0
Responsabile	20.2.0.0.1
ACQUISTI, CONTRATTI, AMMINISTRAZIONE E BILANCIO	20.3.0.0
Responsabile	20.3.0.0.1
Amministrazione	20.3.1.0.0
Acquisti	20.3.3.0.0
Gare e econtratti	20.3.4.0.0
SEGRETERIA DI DIREZIONE	20.4.0.0
Responsabile	20.4.0.0.1
Segretaria 1	20.4.0.0.3
Segretaria 2	20.4.0.0.5
SVILUPPO OFFERTA	20.5.0.0
Responsabile	20.5.0.0.1
AFFARI GENERALI E SISTEMA QUALITA'	20.6.0.0
Dirigente	20.6.0.0.1
Logistica	20.6.1.0.0
Qualità	20.6.2.0.0
Sicurezza Lavoro	20.6.3.0.0
PIANIFICAZIONE E CONTROLLO	20.7.0.0
Responsabile	20.7.0.0.1
CENTRO DI COMPETENZA	20.8.0.0
CENTRO DI COMPETENZA RETI	20.8.1.0.0
Responsabile	20.8.1.0.1
CENTRO DI COMPETENZA SISTEMI E SICUREZZA IT	20.8.2.0.0
Responsabile	20.8.2.0.1
CENTRO DI COMPETENZA APPLICAZIONI	20.8.3.0.0
Responsabile	20.8.3.0.1
DIREZIONE OPERAZIONI	40.0.0.0
Condirettore	40.0.0.0.1
SERVIZI E SISTEMI	40.1.0.0
Responsabile	40.1.0.0.1
Gestione reti	40.1.1.0.0
ASSISTENZA TECNICA E CRM	40.2.0.0
Responsabile	40.2.0.0.1
Magazzino	40.2.1.0.0
SICUREZZA LAVORATORI	50.0.0.0
	50.0.0.0.1

Documenti Informatici – Formati

Nella scelta dei formati idonei alla formazione e gestione dei documenti informatici, vanno tenute in considerazione le caratteristiche proprie del formato e dei programmi che lo gestiscono e precisamente: apertura, sicurezza, portabilità, funzionalità, supporto allo sviluppo, diffusione; ulteriori elementi di cui tener conto sono la capacità di occupare il minor spazio possibile in fase di memorizzazione e la possibilità di gestire il maggior numero possibile di metadati, inclusi i riferimenti a modifiche o aggiunte intervenute sul documento. La scelta dei formati idonei alla conservazione dei documenti informatici, oltre che soddisfare le caratteristiche sopra citate, deve anche garantire che il documento assuma le caratteristiche di immutabilità e staticità previste dalle regole tecniche. Vanno privilegiati i formati che siano standard internazionali o, se necessario, formati proprietari con specifiche tecniche pubbliche.

Un elemento importante di valutazione nella scelta del formato è il tempo di conservazione previsto dal piano di conservazione per le singole tipologie documentali. Per cui, se per la documentazione transitoria di norma soggetta a sfortimento o scarto dopo 2 o 5 anni non si ritiene necessario prevedere il ricorso a formati che ne garantiscano l'immutabilità nel tempo (non sussistendo in tal caso neppure la necessità di migrazione ogni quinquennio), per i documenti a conservazione permanente non si potrà prescindere dall'adozione di formati che rendano possibile la conservazione documentale a lungo termine. Pertanto, documenti nei formati DOCX, XLSX, PPTX possono essere accettati dalla Società se provenienti dall'esterno tramite posta elettronica certificata, in quanto rispondono ai requisiti idonei alla gestione documentale; ma tali formati non si ritengono adeguati alla produzione documentale della Società specie se destinata alla conservazione permanente.

Per quest'ultima vengono infatti indicati - pur con una serie di distinguo legati alla tipologia documentale e alla più o meno probabile e consistente perdita di dati - i formati TIFF, JPG, SVG, DWF, TXT, OOXML, ODF, PDF ma soprattutto XML (che conserva i file indipendentemente dal modo di rappresentarli) e PDF/A, concepito per rappresentare documenti complessi in modo indipendente dalle caratteristiche dell'ambiente di elaborazione del documento, le cui peculiarità sono l'assenza di collegamenti esterni (che ne potrebbero alterare l'integrità e l'uniformità nel lungo periodo), l'assenza di codici eseguibili e di contenuti crittografati. Dal momento che i formati DOC, XLS, PPT, che non sono aperti e non sono più supportati da Microsoft che ne è

proprietary, ZIP, RAR e file cosiddetti “compressi”, in quanto possibile veicolo di malware, ecc.

GIF, FORMATI AUDIO e VIDEO, non soddisfano i requisiti per poter essere conservati e si ritiene non percorribile il ricorso alla conversione, per gli stessi si auspica l'introduzione di un meccanismo di rifiuto automatico da parte del protocollo informatico.

L'eventuale scelta di accettare tali formati da parte del protocollo informatico, implica la necessità della stampa dei file, della dichiarazione di conformità al documento digitale originale e l'archiviazione cartacea anziché la conservazione digitale.

Per quel che riguarda infine i documenti firmati digitalmente .P7M, è necessario far riferimento con gli stessi criteri al formato del documento estratto dalla busta crittografica. Ad esempio va conservato il documento1.PDF.p7m, mentre non andrà conservato il documento2.DOC.p7m.

CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

Il backup del sistema protocollo della Società è un processo articolato sostanzialmente in 2 fasi:

- 1) il backup della componente filesystem condivisa tra i 2 application server (/usr/local/DocProtEgr-Prod/).

Si tratta di un volume esposto dallo storage centralizzato Netapp FAS3270v con protocollo NFS (/vol/eng_appl), all'interno del quale si trovano i documenti protocollati in entrata e uscita e le mail che transitano il sistema di posta certificata.

Tale volume viene salvato attualmente attraverso procedura di snapshot, ogni 2 ore dalle 10:00 alle 18:00 e poi alle ore 00:00. Alle ore 01:00 viene eseguito lo snapvault verso lo storage di backup NETAPP FAS3210.

Alle ore 3:00 di ogni notte i file presenti in un set di determinate cartelle del volume vengono salvati in maniera incrementale sullo storage di backup con l'aiuto di Tivoli Storage Manager.

- 2) il backup della componente database.

I dati dell'applicazione protocollo (egrammata) si trovano all'interno di un database Oracle in configurazione RAC (Real Application Cluster), composto da 2 istanze che sfruttano 2 server fisici, un ambiente che garantisce la massima affidabilità.

Il backup del database viene effettuato con le seguenti modalità:

- un export dei dati notturno schedulato alle ore 2:00 di ogni notte; successivamente viene prodotta una copia compressa del file che resterà assieme all'originale nel filesystem di destinazione.
- un backup rman (Recovery Manager) di tutto il database alle ore 0:09 di ogni notte, con una retention policy locale di 2 backup full.
- un backup rman alle ore 13:05 dei soli archive log prodotti nell'intervallo che inizia alla fine del backup full e le ore 13:05, con una retention policy locale di 2 backup.

Alla fine di ciascun backup i file prodotti vengono inviati anche allo storage di backup attraverso il software Tivoli Storage Manager. In questo caso la retention policy prevede la conservazione dei file per un periodo di 4 settimane nel caso del backup eseguito martedì mattina e di una settimana per il resto dei file.

È opportuno evidenziare il fatto che sia gli archive log, necessari in fase di ripristino del database nel caso di un failure, che i datafile, si trovano all'interno dello storage condiviso di produzione NAS 3270v.