

# Manuale di gestione documentale

1. Organizzazione e gestione informatica dei documenti .....	3
1.1. Il modello organizzativo.....	3
1.2. La gestione della documentazione .....	3
1.3. Il sistema di gestione documentale .....	3
2. La gestione del protocollo .....	4
2.1. Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno .....	4
2.2. Il sistema di registrazione di protocollo.....	5
2.3. Registrazione e segnatura .....	5
2.4. Metadati del protocollo.....	5
3. Flussi documentali in arrivo .....	6
3.1. Procedure per la ricezione dei documenti dall'esterno.....	6
3.2. Regole e modalità di trasmissione dei documenti.....	7
4. Flussi documentali in uscita .....	7
4.1. Formazione e spedizione dei documenti .....	7
4.2. Firma dei documenti.....	8
4.3. Registrazione giornaliero e di emergenza .....	8
5. Classificazione e fascicolazione.....	9
5.1. Il Titolario e la classificazione dei documenti .....	9
5.2. La gestione dei fascicoli informatici.....	9
6. Archiviazione e conservazione dei documenti .....	11
6.1. Archivio corrente e di deposito .....	11
6.2. Conservazione dei documenti .....	11
6.3. Dematerializzazione dei documenti .....	11
6.4. Riproduzione sostitutiva dei documenti.....	12
6.5. Riversamento sostitutivo .....	13
7. Il piano della sicurezza .....	13
7.1. Misure generali di sicurezza per la gestione documentale.....	13
7.2. Sicurezza nella formazione e gestione dei documenti .....	14
7.3. Livelli di accesso al sistema.....	14
7.4. Sicurezza dell'infrastruttura tecnologica .....	16
Allegato 1 Piano di classificazione (Titolario) .....	17
Allegato 2 Documenti esclusi e documenti soggetti a trattamento specifico .....	19
Allegato 3 Descrizione funzionale e operativa dell'Applicazione .....	20
Allegato 4 Gestione della fase di transizione.....	21
Allegato 5 Formati dei documenti elettronici.....	22
Allegato 6 Acronimi e termini.....	23

# 1. Organizzazione e gestione informatica dei documenti

## 1.1. Il modello organizzativo

L'Ager si articola in un'unica Area Organizzativa Omogenea (**AOO\_AGER**). Al fine di garantire criteri uniformi per la gestione dei documenti. Il Responsabile della gestione documentale (**Responsabile**) nella fase commissariale dell'Agenzia coincide con il Commissario ad Acta. Il Responsabile della gestione documentale è previsto nella pianta organica dell'Agenzia.

Il Responsabile:

- aggiorna periodicamente il Manuale;
  - aggiorna quando necessario il Piano di Classificazione (**Titolario**);
  - aggiorna quando necessario l'elenco dei formati dei documenti elettronici;
  - definisce i profili degli utenti;
  - svolge il compito di responsabile della Conservazione;
- 

## 1.2. La gestione della documentazione

Tutti i documenti prodotti, ricevuti o diversamente acquisiti (anche quelli non protocollati) devono essere oggetto di classificazione e conservazione al fine di garantire la trasparenza e la tracciabilità della comunicazione.

La classificazione è finalizzata alla corretta organizzazione nel sistema documentale di qualunque documento, ricevuto o prodotto dall'AGER, ed è obbligatoria per legge.

Il Piano di classificazione (Titolario) è lo strumento che consente di classificare la documentazione prodotta o ricevuta in titoli e classi, che rappresentano in maniera logica le funzioni e le attività dell'Agenzia.

L'adozione del Titolare (Allegato 1) è necessaria per definire i flussi dei documenti tra le diverse unità organizzative, per consentire selezioni e ricerche e per ricomporre la documentazione per la sua archiviazione conservativa.

Il Titolare è indispensabile, inoltre, per le registrazioni del protocollo.

## 1.3. Il sistema di gestione documentale

Il processo di gestione documentale si avvale di un'applicazione informatica. Questa soluzione informatica è fornita dalla società in house della Regione Puglia, InnovaPuglia e si chiama DIOGENEDi seguito definita "Applicazione").

L'Applicazione cura l'intero ciclo di gestione dei documenti e presenta funzionalità atte a favorire l'utilizzo del documento informatico e il ricorso ai canali digitali per lo scambio della corrispondenza con l'esterno.

I documenti gestiti dall'Applicazione sono di due tipi:

- comunicazioni interne, trasmesse all'interno dell'Ager;
- comunicazioni esterne, scambiate con soggetti esterni all'Agenzia.

I documenti trasmessi alle strutture interne (ordini di servizio, comunicazioni tra uffici interni, comunicazioni al personale, appunti, note) sono registrati nell'Applicazione.

L'Applicazione mette a disposizione gli strumenti per effettuare ricerche e recuperare i documenti.

L'accesso all'Applicazione è regolato per insiemi omogenei di profili utente, assegnati sulla base delle diverse attività di gestione documentale alle quali ciascun soggetto è abilitato.

Le comunicazioni scambiate all'interno dell'Agenzia, di carattere ricorrente e che non presentano particolare rilevanza sotto il profilo documentale, vengono trasmesse e ricevute utilizzando altri strumenti di comunicazione elettronica.

## **2. La gestione del protocollo**

### ***2.1. Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno***

I documenti che l'Ager riceve, per posta ordinaria, PEC o posta elettronica, transitano per l'ufficio di protocollo(**Protocollo**) presente.

Il Protocollo provvede alla:

- ricezione dei documenti, sia informatici, sia analogici;
- scansione ottica dei documenti cartacei in arrivo per ottenere la copia digitale;
- assegnazione dei documenti alle Unità Organizzative destinatarie per competenza e per conoscenza;
- spedizione della documentazione cartacea.

Ciascun documento è assegnato, dal Protocollo, per competenza a un'unica Unità Organizzativa e per conoscenza può essere trasmesso a diverse Unità Organizzative.

Il responsabile di ciascuna Unità Organizzativa, direttamente o attraverso un referente al quale può delegare formalmente il compito, cura la classificazione e fascicolazione della corrispondenza in arrivo. Il referente dell'unità organizzativa prende visione della documentazione ricevuta e provvede all'assegnazione della stessa ai destinatari finali del documento che fanno parte dell'unità organizzativa.

Il responsabile di ciascuna Unità Organizzativa, direttamente o attraverso un referente, cura le attività di predisposizione, classificazione, fascicolazione e l'invio dei documenti in uscita.

## ***2.2. Il sistema di registrazione di protocollo***

I documenti ricevuti e spediti dall'Ager, devono essere inseriti, attraverso le funzioni dell'Applicazione, nel Registro Ufficiale di Protocollo (**Registro**) per certificare ufficialmente l'esistenza di un documento e tenere traccia dei suoi movimenti, come previsto dall'articolo 53 del DPR 445/2000.

La numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo, attribuita dal sistema, è unica e individua un unico documento e gli eventuali allegati e, di conseguenza, ogni documento ha un solo numero di protocollo.

L'attribuzione manuale di numeri di protocollo e l'attribuzione di un numero già attribuito dal sistema informatico ad altri documenti non sono consentite, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

## ***2.3. Registrazione e segnatura***

Le informazioni da inserire obbligatoriamente nella registrazione di protocollo sono:

- il numero di protocollo e la data di registrazione attribuiti in automatico dal sistema;
- il mittente o destinatario;
- l'oggetto;
- riferimenti esterni;
- riferimenti interni ;
- classificazione e fascicolazione.

Le informazioni sono abbinate in maniera univoca (**Segnatura**) a ciascun documento protocollato e memorizzate nel Registro. Negli archivi dell'Applicazione a ciascuna registrazione di protocollo viene associato il corrispondente documento elettronico che viene assoggettato periodicamente al processo di conservazione permanente.

L'Applicazione consente di annullare la registrazione di protocollo di un documento. Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate negli archivi dell'Applicazione.

## ***2.4. Metadati del protocollo***

Il **numero di protocollo** segue un ordine strettamente sequenziale per anno solare ed è univoco per tutto il flusso documentale, informatico e cartaceo, in arrivo e in partenza.

La **data di protocollo** viene attribuita nel momento in cui il documento, in arrivo o in partenza, viene assoggettato a protocollo. Di norma, la data di protocollo coincide, per i documenti in arrivo, con quella di ricezione; per i documenti in partenza, con quella di spedizione.

Gli estremi di protocollo, informazioni obbligatorie ai fini della registrazione di protocollo, sono attribuiti automaticamente dall'Applicazione.

L'indicazione del **mittente** per i documenti ricevuti, o del **destinatario** o dei destinatari per i documenti spediti, costituiscono informazioni obbligatorie ai fini della registrazione di protocollo.

L'oggetto esprime in forma sintetica il contenuto del documento. Fatti salvi i vincoli di riservatezza epistolare, sono da evitare forme di oggettivazione troppo generica, in quanto la possibilità di identificare un documento fra altri di analogo argomento è strettamente legata alla significatività della descrizione dell'oggetto.

L'oggetto è un'informazione obbligatoria ai fini della registrazione di protocollo.

I **riferimenti esterni** contengono per i documenti in arrivo, la data e il numero di protocollo che figurano sui documenti inviati da parte di terzi. Per i documenti in partenza, la data e il numero di protocollo del documento al quale viene data risposta.

La **classificazione e la fascicolazione** dei documenti sono definite nel Capitolo 5 del Manuale.

### **3. Flussi documentali in arrivo**

#### ***3.1. Procedure per la ricezione dei documenti dall'esterno***

L'Applicazione consente di gestire i documenti in arrivo secondo le seguenti attività:

- ricezione;
- registrazione e segnatura di protocollo;
- eventuale scansione ove si tratti di documenti su supporto cartaceo;
- assegnazione;
- classificazione;
- fascicolazione.

Il Protocollo assicura la **ricezione** dei documenti informatici nei formati riportati nell'Allegato Formati dei documenti elettronici. Quando il documento sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, il Protocollo comunica il rifiuto al mittente e richiede l'invio in uno dei formati previsti.

La **registrazione** in entrata avviene nella stessa giornata lavorativa di ricezione per i documenti ricevuti entro l'orario di apertura del Protocollo. I documenti ricevuti sono protocollati entro il giorno lavorativo successivo annotando, nel sistema di protocollo, la data di effettiva ricezione del documento.

A tutti i documenti protocollati deve essere apposta o associata la **segnatura** di protocollo.

Dopo la registrazione e la segnatura il documento viene **assegnato** all'ufficio competente per la successiva trattazione. Nel caso di assegnazione non corretta, chi riceve il documento lo riassegna al Protocollo, che provvede a modificare l'assegnazione.

L'Unità Organizzativa che riceve il documento ha la responsabilità della sua **classificazione**, applicando le regole previste nel Titolario, e della sua collocazione nel **fascicolo** o nella serie documentale idonei a garantire la migliore organizzazione e reperibilità dei documenti.

### ***3.2. Regole e modalità di trasmissione dei documenti***

Sono considerate valide sotto il profilo documentale e, quindi, gestite dall'Applicazione, di norma le seguenti comunicazioni provenienti dall'esterno:

- documenti cartacei, originali o in copia autentica pervenuti attraverso il servizio postale o consegnati direttamente presso l'Ufficio dell'Agenzia;
- ☒ documenti informatici ricevuti su caselle di PEC, pubblicate sul sito istituzionale o nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni, provenienti da caselle email con firma digitale o provenienti da caselle di PEC anche privi della firma digitale o consegnati su supporto digitale;
- documenti provenienti dai servizi online resi disponibili tramite il sito istituzionale dell'Ager.

Tutte le comunicazioni differenti da quelle di cui sopra non assumono rilievo ufficiale e il loro eventuale assoggettamento a protocollo è valutato dal Responsabile della gestione documentale.

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro (scadenze, concorsi...) che non permetta di completare il trattamento di tutta la corrispondenza ricevuta nella giornata, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare la protocollazione differita.

Nel caso di documenti inviati tramite Posta Elettronica Certificata agli indirizzi PEC dell'Agenzia il sistema di posta attesta l'avvenuta ricezione del documento producendo una ricevuta di consegna automaticamente recapitata al mittente.

## **4. Flussi documentali in uscita**

### ***4.1. Formazione e spedizione dei documenti***

Le attività della gestione dei documenti da spedire sono elencate nei seguenti punti:

- produzione;
- classificazione;
- fascicolazione;
- sottoscrizione;

- registrazione nel sistema di protocollo;
- segnatura di protocollo;
- spedizione.

I documenti in uscita dall’Agenzia possono essere **prodotti**:

- mediante strumenti informatici di elaborazione di testi;
- mediante applicazioni informatiche che producono automaticamente gli atti destinati alla notifica o alla spedizione.

L’Unità Organizzativa che produce il documento ha la responsabilità della sua **classificazione**, applicando le regole previste nel Titolario, e della sua collocazione nel **fascicolo** o nella serie documentale idonei a garantire la migliore organizzazione e reperibilità dei documenti.

Completata la fase di redazione, il titolare del potere di firma **sottoscrive** il documento.

Tutti i documenti in uscita devono essere **registrati**, dopo la sottoscrizione, nel Registro in modo univoco, in particolare non è possibile attribuire a un documento in uscita lo stesso numero di protocollo attribuito a un documento in entrata che ha richiesto la sua produzione.

Con la registrazione nel Protocollo si produce la segnatura e il documento è pronto per essere inviato al destinatario. Il canale di spedizione utilizzato viene annotato nella Applicazione.

## ***4.2. Firma dei documenti***

Le comunicazioni e i documenti a circolazione interna sono sottoscritti attraverso i meccanismi di riconoscimento dell’identità dell’utente previsti dall’Applicazione.

Le comunicazioni esterne sono sottoscritte con **firma digitale certificata**, anche se indirizzate a soggetti che non abbiano un domicilio digitale (articolo 3 bis, comma 4-bis del CAD). I documenti elettronici firmati digitalmente possono essere riprodotti in una copia analogica e inviati per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento. Sulle copie la firma autografa può essere sostituita da un testo che informa che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto e archiviato presso la sede dell’Ager in conformità alle regole tecniche.

Sono sottoscritte con **firma autografa**, in via residuale, le comunicazioni esterne che, per motivi di opportunità, debbano riportare una firma autografa ed essere inoltrate in formato cartaceo.

Queste comunicazioni sono stampate dall’Unità Organizzativa, sottoposte alla firma autografa dei soggetti autorizzati e sono trasmessi al Protocollo.

Tutti i documenti protocollati, dopo la firma, non sono più modificabili e restano visibili agli utenti autorizzati dall’Unità Organizzativa che li ha prodotti.

## ***4.3. Registrazione giornaliero e di emergenza***



Il **Registro giornaliero** di protocollo è costituito dall'elenco, gestito dall'Applicazione, delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di una giornata lavorativa.

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare l'Applicazione, su autorizzazione del Responsabile, le registrazioni di protocollo sono effettuate su un registro temporaneo: il **Registro di emergenza**. Nel registro di emergenza le registrazioni di protocollo sono identiche a quelle eseguite sul registro del protocollo informatico e si deve riportare la causa, la data e l'ora d'inizio dell'interruzione e di ripristino dell'Applicazione.

Il Responsabile cura che, alla ripresa dell'operatività dell'Applicazione, sia chiuso il Registro di emergenza e che il Protocollo provveda entro tre giorni a riversare le registrazioni attraverso la funzione di recupero dei dati.

## **5. Classificazione e fascicolazione**

### ***5.1. Il Titolario e la classificazione dei documenti***

Il piano di classificazione dei documenti adottato nell'Applicazione è basato sul Titolario, che ordina secondo uno schema logico le funzioni e i compiti svolti dall'Ager. Il Titolario deve assicurare nel tempo la rispondenza alle funzioni e attività dell'Agenzia.

Il Titolario è articolato su due livelli:

- 1. Titolo, corrispondente alle principali funzioni;**
- 2. Classe, corrispondente alle attività, individua il singolo argomento nell'ambito del corrispondente Titolo.**

Ogni titolo e classe sono individuati da un codice numerico, che costituisce l'indice di classificazione, e da una denominazione indicativa del contenuto della voce.

La classificazione di un documento avviene associando a esso almeno una Classe del Titolario individuando quella più opportuna a identificare il documento. Si possono associare allo stesso documento più Classi, in funzione delle attività nell'ambito delle quali il documento viene trattato.

La classificazione non è legata al momento della protocollazione e in ogni momento della lavorazione è possibile modificare o integrare la classificazione già apposta a un documento. Spetta all'addetto al quale il documento è assegnato per la lavorazione verificare la correttezza della classificazione e, se necessario, modificarla di conseguenza.

### ***5.2. La gestione dei fascicoli informatici***

I documenti ricevuti e prodotti dall'Ager sono aggregati o inseriti in fascicoli costituiti in modo che ciascuno rappresenti l'insieme omogeneo dei documenti riferiti a uno stesso procedimento amministrativo o in serie costituite da tipologie documentali omogenee.

I fascicoli possono essere:

- cartacei, quando tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;
- informatici, se tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato elettronico;
- ibridi, nel caso in cui la documentazione riguardante la pratica sia stata formata da documenti prodotti, in originale, sia in formato cartaceo che in formato elettronico

In ogni caso, l'inserimento in un fascicolo o in una serie è obbligatorio.

Il fascicolo o la serie vengono aperti a cura dell'Unità Organizzativa competente all'arrivo o alla produzione del primo documento attinente allo specifico procedimento o aggregazione documentale. Una volta aperto un fascicolo, tutte le Unità che ricevono o producono documenti afferenti allo stesso procedimento o aggregazione documentale devono obbligatoriamente inserirli in quel fascicolo, anche se aperto da altra Unità. L'Applicazione consente a tutti gli utenti la visibilità delle denominazioni dei fascicoli (e non dei documenti in essi inseriti). Le Unità sono libere di aprire i fascicoli secondo i criteri che meglio si adattano alla loro concreta prassi operativa e abilitare alla lettura o scrittura persone o Unità Organizzative.

## **6. Archiviazione e conservazione dei documenti**

### ***6.1. Archivio corrente e di deposito***

Presso il Protocollo sono istituiti:

- **l'Archivio corrente** digitale e cartaceo;
- **l'Archivio di deposito** per gli atti non più occorrenti alla pratica ordinaria.

Indipendentemente dalla collocazione fisica del materiale, che costituisce l'Archivio, e dalle modalità tecniche e operative per la sua gestione l'Archivio è unico. La differenza tra Archivio corrente e Archivio di deposito è gestionale.

Per Archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse corrente.

I documenti originali cartacei, dai quali sono tratte copie conformi in formato digitale, sono conservati nell'Archivio corrente cartaceo negli uffici del Protocollo siti presso la sede dell'Agenzia, per un periodo di almeno cinque anni.

Per Archivio di deposito si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulta più necessaria una trattazione, verso i quali può sussistere tuttavia un interesse sporadico. Per questi atti è previsto un Archivio di deposito presso l'Agenzia o qualora se ne renda necessario presso una struttura remota.

L'accesso ai documenti originali analogici e la loro movimentazione, per straordinarie esigenze, deve essere autorizzata dal Responsabile della Documentazione.

Se, per straordinarie esigenze legate alla consultazione, uno o più documenti o fascicoli vengono temporaneamente prelevati dall'archivio, deve essere compilata e sottoscritta una scheda con i dati dell'addetto che lo ha prelevato.

### ***6.2. Conservazione dei documenti***

Gli archivi elettronici dell'Applicazione contengono i testi dei documenti e gli elementi di protocollo, di classificazione e di fascicolazione.

Il Responsabile della Conservazione presiede e controlla l'attività garantendo la leggibilità, l'integrità, la riservatezza e l'autenticità dei documenti memorizzati, in modo che sia possibile esibire a terzi in qualsiasi momento il documento autentico, valido e rilevante a tutti gli effetti di legge.

### ***6.3. Dematerializzazione dei documenti***

La dematerializzazione dei documenti può essere intrapresa solo in seguito a una valutazione del rapporto tra i costi e i benefici derivanti da una tale operazione.

Ai fini di tale valutazione, il Responsabile della Conservazione produce annualmente un prospetto riepilogativo dei fascicoli transitati dall'archivio corrente in quello di deposito.

Il Responsabile della Conservazione coordina annualmente il riversamento su supporto ottico di tutti i documenti informatici transitati nell'archivio di deposito, secondo le regole tecniche vigenti al momento dell'operazione.

Il Responsabile della Conservazione verifica il corretto svolgimento del procedimento di riversamento su supporto ottico.

I supporti ottici formati rispettano l'organizzazione che i fascicoli e le serie hanno nell'archivio corrente, in modo da risultare omogenei nel contenuto.

L'unità minima per la conservazione sostitutiva è il fascicolo, ovvero ogni fascicolo deve essere interamente conservato in un singolo supporto. È possibile derogare da tale prescrizione nel caso in cui un fascicolo contenga documenti sia informatici, sia cartacei, e non si ritenga opportuno avviare un progetto di dematerializzazione dei documenti cartacei. In tale caso, il riversamento su supporto ottico riguarda tutti i documenti informatici del fascicolo. In nessun caso è possibile ripartire i documenti afferenti a un medesimo fascicolo su due o più supporti.

#### ***6.4. Riproduzione sostitutiva dei documenti***

Ai fini della riproduzione sostitutiva dei documenti, il Responsabile della Conservazione tiene traccia, per ogni supporto di memorizzazione utilizzato, delle seguenti informazioni:

- descrizione di ogni documento conservato nel supporto;
- estremi identificativi dei soggetti incaricati della conservazione;
- estremi identificativi delle persone eventualmente delegate dal Responsabile della Conservazione, con l'indicazione dei compiti alle stesse assegnati;
- indicazione delle copie di sicurezza.

I supporti ottici sono prodotti in due esemplari, uno dei quali è conservato presso la sede dell'Agenzia e l'altro in un archivio centralizzato individuato dal Responsabile della conservazione.

In nessun caso i due esemplari potranno essere custoditi presso la stessa sede se non per il tempo strettamente necessario alla loro produzione e spedizione.

L'accesso ai supporti e la loro movimentazione, a qualsiasi titolo, sono riservati al responsabile della Conservazione o un suo delegato e al responsabile Reti e Tecnologie o un suo delegato.

Se, per esigenze legate alla consultazione o al riversamento dei documenti, uno o più supporti vengono temporaneamente rimossi dall'archivio, deve essere compilata e sottoscritta una scheda che riporti gli estremi del supporto, nonché dell'addetto che lo ha prelevato. Tali schede, vengono archiviate in un apposito fascicolo custodito presso Reti e Tecnologie che ha in carico i supporti fisici.

## **6.5. Riversamento sostitutivo**

Ogni quattro anni dalla costituzione del supporto stesso (scadenza della firma del Responsabile della conservazione) si verifica la leggibilità del supporto in scadenza aprendo a campione singoli documenti.

Se la verifica ha esito positivo, il Responsabile della conservazione provvede al riversamento integrale di tutti i documenti contenuti nel supporto.

Se la verifica sul supporto locale ha esito negativo, anche solo per alcuni documenti, il Responsabile della conservazione verifica la seconda copia conservata in separata sede e opera un riversamento sostitutivo di tutti i documenti.

Se anche la copia conservata presso il secondo archivio non risulta leggibile, il Responsabile della conservazione opera un riversamento sostitutivo di tutti i documenti leggibili a partire da una delle due copie conservate e tiene traccia della perdita dei documenti in questione.

Il riversamento sostitutivo dei documenti viene effettuata secondo le norme tecniche in vigore al momento del riversamento e come meglio descritto nel manuale di conservazione:

I documenti cartacei dell'Ager sono convertiti, ai fini del riversamento su supporto ottico, nel formato standard PDF.

Anche in fase di riversamento sostitutivo, i documenti sono convertiti nel formato standard PDF, a meno che tale formato non alteri la rappresentazione del documento. Tuttavia, può risultare necessario conservare alcuni documenti in altri formati.

Il Responsabile dell'Ufficio ITC garantisce la disponibilità del software necessario alla corretta visualizzazione di tutti i documenti conservati.

## **7. Il piano della sicurezza**

### **7.1. Misure generali di sicurezza per la gestione documentale**

Le misure generali tecniche e organizzative inerenti alla gestione documentale, sono le seguenti:

- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni
- assegnazione ad ogni utente della Applicazione, di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza periodica durante la fase di esercizio;

- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'esecuzione che alla gestione delle copie di back-up dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino applicativo del sistema informatico;
- gestione, a cura del Responsabile dell'Ufficio ITC, delle copie di back-up;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di Protocollo.

## ***7.2. Sicurezza nella formazione e gestione dei documenti***

I documenti dell'Agenzia sono prodotti con l'ausilio di applicativi che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano i formati previsti dalla norma di riferimento. Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici gestiscono:

- l'identificabilità dell'Agenzia e del soggetto che ha formato il documento;;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi della normativa vigente;
- l'idoneità dei documenti a essere gestiti mediante strumenti informatici e a 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 dell'Ager e con soggetti esterni.

Al momento della loro archiviazione sono convertiti in PDF e quale allegato ad essi viene messo il file originale generato dall'applicativo di provenienza (Word Processor, Foglio Elettronico, Database...).

I documenti informatici prodotti dall'Istituto con altri prodotti di editor sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nel formato PDF al fine di garantire la leggibilità mediante altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità, la sua riservatezza e la validazione temporale, il documento è sottoscritto con firma digitale a cui è aggiunta la marcatura temporale.

Il sistema che ospita i documenti informatici è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivo al server dell'Applicazione in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso.

## ***7.3. Livelli di accesso al sistema***

Le politiche di sicurezza, stabiliscono sia le misure preventive per la tutela e l'accesso al patrimonio informativo, sia le misure per la gestione degli incidenti informatici.

Le politiche sono correlate alle responsabilità dirigenziali e dei dipendenti che sono adottate in caso di riscontrata violazione delle prescrizioni dettate in materia di gestione della visibilità e di accesso in sicurezza ai documenti informatici da parte di tutti gli utenti (interni ed esterni) che, a qualunque titolo, interagiscono con l'Applicazione.

Il Responsabile della Gestione Documentale, d'intesa con il Responsabile dell'Ufficio ITC definisce, periodicamente, le politiche di sicurezza per l'accesso all'Applicazione.

Al fine di procedere alla gestione delle utenze, il responsabile Reti e Tecnologie, sulla base delle richieste scritte pervenute ovvero sulla base degli Ordini di servizio e delle Comunicazioni al personale di carattere organizzativo, nonché da quanto disposto dal Responsabile della Documentazione procede alla configurazione del sistema sia per la creazione che per la disattivazione dei diversi profili di accesso.

Le funzioni informatiche di interscambio con altri sistemi applicativi avvengono attraverso utenze amministrative la cui messa in sicurezza avviene di concerto con il Responsabile dell'Ufficio ITC.

In caso di smarrimento della password, debitamente attestato da una richiesta scritta, l'Amministratore procede alla ridefinizione e alla riassegnazione di una nuova password all'utente.

In qualsiasi momento e per un numero illimitato di volte l'utente, entrato nel sistema, può cambiare la propria password di accesso.

#### ***7.4. Sicurezza dell'infrastruttura tecnologica***

Le misure di sicurezza sono presidiate dal Responsabile dell'Ufficio ITC per quanto riguarda l'AGER, per il gestore documentale la responsabilità della sicurezza e della durabilità delle informazioni è in carico alla società fornitrice INNOVA PUGLIA.



# Allegato 1 Piano di classificazione (Titolario)

<b>Titolo</b>	<b>Classe</b>
<b>1 Direzione generale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Normativa, disposizioni e adempimenti</li><li>1.2 Regolamenti e procedure</li><li>1.3 Pianificazione strategica e d'indirizzo</li><li>1.4 Relazioni istituzionali</li><li>1.5 Assicurazioni</li><li>1.6 Altro</li></ul>
<b>2 Organi Sociali e di Controllo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Collegio revisori</li><li>2.2 Comitato dei delegati</li><li>2.3 Presidente</li><li>2.4 Commissario</li><li>2.5 Direttore Generale</li><li>2.6 Altro</li></ul>
<b>3 Area tecnica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 Gestione gare</li><li>3.2 Gestione attività progettuali</li><li>3.3 Gestione contratti</li><li>3.4 Gestione trasparenza e anti corruzione</li><li>3.5 Altro</li></ul>
<b>4 Area affari generali e Prog. economica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>4.1 Programmazione e sviluppo risorse umane</li><li>4.2 Concorsi, selezioni e assunzioni</li><li>4.3 Valutazione delle prestazioni</li><li>4.4 Gestione del rapporto di lavoro</li><li>4.5 Formazione</li><li>4.6 Relazioni sindacali</li><li>4.7 Gestione bilancio</li><li>4.8 Gestione amministrativa</li><li>4.9 Eventi e prodotti</li><li>4.10 Rendicontazione e controllo di gestione</li><li>4.11 Altro</li></ul>
<b>5 Area amministrativa legale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>5.1 Contenzioso</li><li>5.2 Pareri e quesiti</li><li>5.3 Accesso agli atti</li></ul>

- 5.4 Gestione CUC
- 5.5 Gestione SUA
- 5.6 Altro

## **6 Ufficio Stralcio**

- 6.1 Ambiti OGA / ato
- 6.2 Agenda legale OGA / ATO
- 6.3 Accesso agli atti
- 6.4 Altro

## **7 Informazione comunicazione**

- 7.1 Servizi di informazione
- 7.2 Comunicazione
- 7.3 Gestione documentale
- 7.4 Sistemi informativi
- 7.5 Altro

## **8 Risorse strumentali e patrimoniali**

- 8.1 Reti
- 8.2 Tecnologie
- 8.3 Beni logistici
- 8.4 Servizi logistici
- 8.5 Altro

## **Allegato 2 Documenti esclusi e documenti soggetti a trattamento specifico**

Sono esclusi dall'obbligo di registrazione le seguenti tipologie di documenti:

- a) le Gazzette, i Bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione;
- b) le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- c) i materiali statistici;
- d) gli atti preparatori interni;
- e) i giornali, le riviste, i materiali pubblicitari e gli inviti a manifestazioni;
- f) le pubblicazioni di soggetti terzi.
- g) contratti pubblici, delibere, determine

Sono oggetto di trattamento specifico e non sono oggetto di scansione le seguenti tipologie di documenti:

- a) Le fatture elettroniche sono trattate automaticamente da un flusso documentale gestito dall'Applicazione, anche per permettere l'alimentazione del sistema contabile, e non sono soggette all'inserimento nel Registro, ma vanno ugualmente protocollate;
- b) La corrispondenza recante la nozione riservata non viene aperta, ma viene registrata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta e inviata all'Unità Organizzativa interessata;
- c) La corrispondenza relativa a offerte, gare d'appalto o simili non viene aperta, ma viene registrata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta e inviata all'Unità Organizzativa interessata;
- d) Le notifiche di atti giudiziari e pignoramenti sono registrate in maniera prioritaria e assegnate immediatamente all'Ufficio legale;
- e) Lettere anonime e assimilabili ad anonime (prive di sottoscrizione, con firma illeggibile o mancanti di ogni altro elemento che ne indichi la provenienza) sono registrate e assegnate all'Ufficio legale;
- f) documenti che per caratteristiche fisiche non possono essere sottoposti a scansione (formati non standard o particolarmente voluminosi).

## **Allegato 3 Descrizione funzionale e operativa dell'Applicazione**

Configurazione iniziale del Protocollo

Azioni preparatorie alla funzionalità del Protocollo

Liste di competenza

Come fare a protocollare

Come avviene l'assegnazione

Come avviene la classificazione e la gestione delle  
pratiche

Come avviene la ricerca

## **Allegato 4 Gestione della fase di transizione**

Quanto previsto nel manuale entra completamente a regime entro il 31 dicembre 2017.

Entro questa data si prevede:

- il test, l'implementazione e la verifica del Titolare;
- la messa a punto della Applicazione su Diogene 2
- la formazione degli addetti di tutte le Unità Organizzative

## Allegato 5 Formati dei documenti elettronici

L'Ager assicura l'accettazione dei documenti elettronici inviati ai suoi uffici tramite posta elettronica, posta elettronica certificata e altri canali telematici oppure consegnati direttamente su supporti informatici quando sono prodotti in uno dei seguenti formati:

- .pdf (compreso il formato PDF/A);
- XML
- .DWG
- .jpg,, .png, , .tiff;
- OOXML - Office Open XML (principali estensioni: .docx, .xlsx, .pptx);
- ====
- Open Document Format; - .txt;
- .zip (a condizione che i file contenuti all'interno del file compresso siano prodotti in uno dei
- ====  
formati previsti nel presente elenco);
- .p7m (documenti firmati digitalmente con sottoscrizione e a condizione che i file originali oggetto di sottoscrizione digitale siano prodotti in uno dei formati previsti nel presente elenco).

I documenti elettronici inviati o consegnati all'Ager devono essere privi di elementi attivi, quali macro e campi variabili.

## Allegato 6 Acronimi e termini

**Area organizzativa omogenea (AOO):** un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato.

**Autenticità:** caratteristica di un documento informatico che garantisce di essere ciò che dichiara di essere, senza aver subito alterazioni o modifiche. L'autenticità può essere valutata analizzando l'identità del sottoscrittore e l'integrità del documento informatico

**Classificazione:** attività di organizzazione logica di tutti i documenti secondo uno schema articolato in voci individuate attraverso specifici metadati

**Copia analogica** del documento informatico: documento analogico avente contenuto identico a quello del documento informatico da cui è tratto

**Destinatario:** identifica il soggetto/sistema al quale il documento informatico è indirizzato

**Fascicolo informatico:** Aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento.

**Formato:** modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file

**Immodificabilità:** caratteristica che rende il contenuto del documento informatico non alterabile nella forma e nel contenuto durante l'intero ciclo di gestione e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso

**Integrità:** insieme delle caratteristiche di un documento informatico che ne dichiarano la qualità di essere completo ed inalterato

**Interoperabilità:** capacità di un sistema informatico di interagire con altri sistemi informatici analoghi sulla base di requisiti minimi condivisi

**Leggibilità:** insieme delle caratteristiche in base alle quali le informazioni contenute nei documenti informatici sono fruibili durante l'intero ciclo di gestione dei documenti

**Memorizzazione:** processo di trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici

**Piano della sicurezza** del sistema di gestione informatica dei documenti: documento, che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza

**Processo di conservazione:** insieme delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici di cui alle regole tecniche del sistema di conservazione

**Registro di protocollo:** registro informatico di atti e documenti in ingresso e in uscita che permette la registrazione e l'identificazione univoca del documento informatico all'atto della sua immissione cronologica nel sistema di gestione informatica dei documenti

**Responsabile della gestione documentale** o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi è "...un dirigente ovvero un funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente.

**Responsabile della conservazione:** soggetto responsabile dell'insieme delle attività elencate nell'articolo 8, comma 1 delle Regole tecniche per la conservazione

**Segnatura di protocollo:** s'intende l'apposizione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso: numero di protocollo, data di protocollo, indicazione o codice dell'amministrazione o dell'AOO.

**Sistema di classificazione:** strumento che permette di organizzare tutti i documenti secondo un ordinamento logico con riferimento alle funzioni e alle attività dell'amministrazione interessata

**Sistema di conservazione:** sistema di conservazione dei documenti informatici

**Utente:** persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni d'interesse