

## **MANUALE OPERATIVO DEL CONSERVATORE**

Allegato A della CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO DEL PROCESSO DI CONSERVAZIONE redatta ai sensi del contratto quadro per la fornitura di servizi di conservazione a norma di documenti informatici

# **MANUALE OPERATIVO DEL CONSERVATORE**

**(Tale documento è utilizzato dal Conservatore sia come manuale operativo per il proprio personale incaricato che come modello da utilizzarsi per la redazione dell'effettivo Manuale di Conservazione dal cliente finale, per conto del quale viene erogato il servizio di conservazione.)**

# MANUALE DI CONSERVAZIONE DI CREDEMTEL SPA

## EMISSIONE DEL DOCUMENTO

| Azione              | Data       | Nominativo            | Funzione                                                                   |                                                   |
|---------------------|------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|                     |            |                       | Ruolo interno nel <i>SdC</i>                                               | Unità Operative di appartenenza                   |
| <i>Redazione</i>    | 24/07/2015 | Salsi<br>Alberto      | Delegato del <i>RSC</i> .                                                  | Funzioni RAQ e RDC.                               |
| <i>Verifica</i>     | 24/07/2015 | Ferretti<br>Tiziano   | Responsabile del trattamento dei<br>dati personali.                        | Funzione RDC,<br>Responsabile della funzione RAQ. |
| <i>Approvazione</i> | 24/07/2015 | Baldisserri<br>Enrico | <i>RSC</i> e Responsabile dei sistemi<br>informativi per la conservazione. | Capo servizio INTEC                               |

|                                                                                             |                      |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                      |
| Manuale di Conservazione                                                                    |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>2 di 35 |

## SOMMARIO

|                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| REVISIONI.....                                                                                                                          | 3  |
| ALLEGATI .....                                                                                                                          | 3  |
| 1. Scopo e ambito del documento.....                                                                                                    | 4  |
| 2. Terminologia (Glossario e acronimi) .....                                                                                            | 5  |
| 3. Normativa e standard di riferimento.....                                                                                             | 10 |
| 3.1. Normativa di riferimento.....                                                                                                      | 10 |
| 3.2. Standard di riferimento.....                                                                                                       | 10 |
| 4. Ruoli e responsabilità .....                                                                                                         | 12 |
| 5. Struttura organizzativa per il servizio di conservazione.....                                                                        | 15 |
| 5.1. Organigramma .....                                                                                                                 | 15 |
| 5.2. Strutture organizzative .....                                                                                                      | 17 |
| 6. Oggetti sottoposti a conservazione.....                                                                                              | 18 |
| 6.1. Oggetti conservati.....                                                                                                            | 19 |
| 6.2. Pacchetto di versamento.....                                                                                                       | 19 |
| 6.3. Pacchetto di archiviazione .....                                                                                                   | 19 |
| 6.4. Pacchetto di distribuzione .....                                                                                                   | 19 |
| 7. Processo di conservazione.....                                                                                                       | 21 |
| 7.1. Modalità di acquisizione dei pacchetti di versamento per la loro presa in carico.....                                              | 24 |
| 7.2. Verifiche effettuate sul pacchetto di versamento e sugli oggetti in esso contenuti.....                                            | 24 |
| 7.3. Accettazione dei pacchetti di versamento e generazione del rapporto di versamento di presa in carico .....                         | 25 |
| 7.4. Rifiuto del Pacchetto di versamento e modalità di comunicazione delle anomalie .....                                               | 26 |
| 7.5. Preparazione e gestione del pacchetto di archiviazione .....                                                                       | 26 |
| 7.6. Preparazione e gestione del pacchetto di distribuzione ai fini dell'esibizione.....                                                | 27 |
| 7.7. Produzione di duplicati e copie informatiche e descrizione dell'eventuale intervento del pubblico ufficiale nei casi previsti..... | 28 |
| 7.8. Scarto dei pacchetti di archiviazione.....                                                                                         | 28 |
| 7.9 Predisposizione di misure a garanzia dell'interoperabilità e trasferibilità ad altri operatori .....                                | 29 |
| 8. Il sistema di conservazione .....                                                                                                    | 30 |
| 8.1. Componenti Logiche .....                                                                                                           | 30 |
| 8.2. Componenti tecnologiche .....                                                                                                      | 31 |
| 8.3. Componenti fisiche.....                                                                                                            | 32 |
| 8.4. Procedure di gestione e di evoluzione .....                                                                                        | 32 |
| 9. Monitoraggio e controlli .....                                                                                                       | 34 |
| 9.1. Procedure di monitoraggio .....                                                                                                    | 34 |

|                                                                                            |                           |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|
|  CREDEMTel | ISTRUZIONE OPERATIVA      | IST 01            |
| <b>Manuale di Conservazione</b>                                                            | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 | Pagina<br>3 di 35 |

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 9.2. Verifica dell'integrità degli archivi.....   | 35 |
| 9.3. Soluzioni adottate in caso di anomalia ..... | 35 |
| Allegato C "DISCIPLINARE TECNICO". .....          | 1  |
| Formati dei file conservabili .....               | 2  |
| Tipologia dei pacchetti informativi gestiti ..... | 3  |

## REVISIONI

|             |             |                                                                                                                                                                  |
|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5           | 24/07/2015  | Modifiche e integrazioni richieste da AgId in fase di accreditamento.                                                                                            |
| 4           | 26/05/2015  | Piccole revisioni ed integrazioni.                                                                                                                               |
| 3           | 22/05/2015  | Integrazione di alcune voci del glossario e di tutti gli allegati.                                                                                               |
| 2           | 23/04/2015  | Completa revisione documento per adeguamento a nuovo standard fornito dall'Agenzia per l'Italia Digitale.                                                        |
| 1           | 13/07/2011  | Precisate le modalità di terminazione della conservazione in caso di ispezione fiscale.<br>Aggiornamento di prassi e riferimenti normativi presenti in Appendice |
| 0           | 15/10/2010  | Revisione completa del manuale originale precedentemente non inserito nella documentazione ISO9001.                                                              |
| <b>Rev.</b> | <b>Data</b> | <b>causale</b>                                                                                                                                                   |

## ALLEGATI

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allegato A | Elenco dettagliato dei nominativi e loro eventuali delegati che ricoprono i ruoli previsti nella "Tabella dei ruoli interni" comprensivo di tutti i dati richiesti dal documento "Profili professionali" pubblicato da AgId.<br><b>L'allegato A fa parte integrante dell'allegato denominato "Specificità del contratto".</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Allegato B | Scheda tecnica dettagliata contenente le sedi, i riferimenti e i nominativi autorizzati a ricoprire specifici ruoli (firmatari autorizzati, responsabili ecc.), i destinatari delle comunicazioni, i <i>gruppi di conservazione</i> , le <i>classi documentali</i> , i <i>registri e relativi metadati</i> a loro associati e le regole di loro validazione, gli SLA, le regole di conservazione ed altri dati ad hoc specifici di ogni <i>Titolare</i> .<br><b>L'allegato B fa parte integrante dell'allegato denominato "Specificità del contratto".</b>                                            |
| Allegato C | Disciplinare tecnico contenente: <ul style="list-style-type: none"> <li>L'elenco generale e la descrizione dei <i>formati</i> elettronici, delle <i>classi documentali</i> e le relative politiche di conservazione dei documenti gestiti dal SdC di Credemtel Spa;</li> <li>La tipologia dei pacchetti informativi (PdV, PdA, PdD) gestiti dal SdC di Credemtel Spa e dei relativi <i>metadati</i>.</li> </ul> <b>L'allegato C completo fa parte integrante dell'allegato denominato "Specificità del contratto", in coda al presente manuale è riportato uno stralcio della sua parte pubblica.</b> |

|                                                                                            |                      |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                      |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>4 di 35 |

## 1. SCOPO E AMBITO DEL DOCUMENTO

Il presente documento è il *Manuale di Conservazione* di Credemtel Spa.

Il *Manuale di Conservazione* descrive il modello organizzativo della conservazione adottato e illustra l'organizzazione della struttura che realizza il processo di conservazione, definendo i soggetti coinvolti, i ruoli ricoperti e le funzioni svolte dagli stessi, nel modello organizzativo di funzionamento dell'attività di conservazione.

Descrive poi il processo, le architetture e le infrastrutture utilizzate, le modalità di descrizione e di versamento nel *Sistema di conservazione dei documenti informatici* e delle *aggregazioni documentali* oggetto di conservazione, il monitoraggio del sistema dal punto di vista della sua integrità, le misure di sicurezza adottate e ogni altra informazione utile alla gestione e alla verifica del funzionamento nel tempo, *del Sistema di conservazione*.

Nel presente *Manuale di Conservazione* sono contenute anche tutte le informazioni aventi rilevanza, all'interno del processo di conservazione, sul Responsabile del Servizio di Conservazione e sui suoi eventuali delegati, descrivendo i processi e l'operatività del *Sistema di Conservazione* implementato.

Vengono illustrate le regole e gli adempimenti che sono stati messi in atto per rispettare gli obblighi di legge e gli standard tecnologici di riferimento.

Viene infine descritta la struttura del *Sistema di Conservazione* cogliendone e sottolineandone le fasi, gli aspetti più importanti, e il supporto al sistema, soffermandosi sulle sue caratteristiche fisiche, logiche e tecnologiche e tutte le procedure per la gestione e l'evoluzione del sistema medesimo.

Eventuali personalizzazioni del servizio di conservazione saranno dettagliate in un apposito allegato denominato "**Specificità del contratto**".

[Torna al sommario](#)

|                                                                                             |                      |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                      |
| Manuale di Conservazione                                                                    |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>5 di 35 |

## 2. TERMINOLOGIA (GLOSSARIO E ACRONIMI)

Per la terminologia utilizzata nel presente *Manuale di Conservazione* si rimanda al Glossario di cui all'allegato 1 (GLOSSARIO/DEFINIZIONI) delle *regole tecniche* (D.P.C.M. 3 dicembre 2013) e a quelle del D.LGS. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD) in materia di *Sistema di Conservazione* dei documenti informatici, integrate da quanto indicato nel sottostante glossario. Tutti i termini indicati in carattere “*corsivo*” non virgolettato fanno pertanto riferimento ad una voce del glossario sottostante o da quelli sopra indicati.

| Glossario aggiuntivo dei termini e Acronimi |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AdE                                         | Agenzia delle Entrate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| AgID                                        | Agenzia per l'Italia Digitale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| aggregazioni documentali                    | Aggregazioni di documenti informatici anche delle Pubbliche Amministrazioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| allegato                                    | Documento che compone il <i>documento informatico</i> per integrare le informazioni contenute nel <i>documento principale</i> . È redatto contestualmente o precedentemente al <i>documento principale</i> . La sua presenza è facoltativa.                                                                                                                           |
| annesso                                     | Documento che compone il <i>documento informatico</i> in un momento successivo a quello di creazione del <i>documento informatico</i> , per fornire ulteriori notizie e informazioni a corredo del <i>documento principale</i> . La sua presenza è facoltativa.                                                                                                       |
| annotazione                                 | Documento che compone il <i>documento informatico</i> riportante gli elementi identificativi del <i>documento informatico</i> e del suo iter documentale (un tipico esempio di annotazione è rappresentato dalla segnatura di protocollo). La sua presenza è facoltativa.                                                                                             |
| area organizzativa                          | Ripartizione organizzativa del <i>Titolare</i> identificativa della specifica area di produzione dei documenti versati (nella P.A., in genere coincidente con l' <i>area organizzativa omogenea</i> ).                                                                                                                                                                |
| attestato di conservazione                  | Documento sottoscritto dal <i>RSC</i> che certifica al <i>Titolare</i> che i suoi <i>documenti informatici</i> sono conservati presso il <i>SdC</i> di Credemtel Spa                                                                                                                                                                                                  |
| CAD                                         | Codice dell'Amministrazione Digitale - Decreto Legislativo n. 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| classe documentale                          | Tipologie documentarie di documenti omogenei per natura e funzione giuridica, modalità di registrazione o di produzione, che hanno comuni caratteristiche formali e/o intellettuali. Le <i>Classe documentali</i> gestite dal <i>SdC</i> sono quelle elencate e descritte nello specifico <b>allegato B</b> del <i>Manuale di Conservazione</i> del <i>Titolare</i> . |
| componente                                  | Elemento che compone il <i>documento informatico</i> . Generalmente è un file, ma può essere anche composto solo da <i>metadati</i> . La sua presenza è facoltativa.                                                                                                                                                                                                  |
| comunità di riferimento                     | Un insieme formalmente determinato di potenziali <i>utenti</i> che dovrebbero essere in grado di comprendere un particolare insieme di informazioni. La comunità di riferimento può essere composta da più comunità di <i>utenti</i> .                                                                                                                                |
| console di conservazione                    | Applicazione software di Credemtel Spa che consente al                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                            |                      |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                      |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>6 di 35 |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | personale autorizzato di gestire il <i>SdC</i> e conservare i documenti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| content information                                   | <i>contenuto informativo.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| contenuto informativo                                 | Insieme delle informazioni la cui preservazione costituisce lo scopo fondamentale originario della conservazione. E' composto da due elementi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>oggetto digitale,</i></li> <li>• <i>informazioni sulla rappresentazione.</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |
| contratto                                             | Accordo tra il <i>Titolare</i> e Credemtel Spa che regola tra le parti i rapporti di servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| copia informatica                                     | <i>copia o estratto informatico di documento informatico</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| copia o estratto informatico di documento informatico | Processo che trasferisce uno o più <i>documenti informatici</i> da un supporto di memorizzazione ad un altro, modificando la loro rappresentazione informatica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| cryptoprocessor                                       | Microprocessore progettato per gestire le chiavi di crittografia e dati in situazioni ad alto rischio. Un microprocessore normale è racchiuso all'interno di un ambiente resistente alle intrusioni, in modo che le informazioni riservate possano essere alterate o rilasciate attraverso un'interfaccia software strettamente definita da un set di transizioni. In combinazione con il controllo dell'accesso, l'insieme delle transizioni deve evitare l'abuso di informazioni sensibili.                                    |
| documento archivistico                                | Unità archivistica costituita da un insieme organizzato di <i>documenti informatici</i> raggruppati dal produttore per le esigenze della sua attività corrente in base al comune riferimento allo stesso oggetto, attività o fatto giuridico. Può rappresentare una unità elementare di una <i>serie</i> .                                                                                                                                                                                                                       |
| documento informatico                                 | Unità documentaria costituita dall'aggregato logico di uno più documenti che sono considerati come un tutto unico. Costituisce l'unità elementare in cui è composto l'archivio. Si distingue in <i>documento principale, allegato, annesso, annotazione</i> . Si tratta comunque di un documento che contiene informazioni memorizzate su qualsiasi supporto o tipologia documentaria, prodotte o ricevute e conservate da un ente o da una persona nello svolgimento delle proprie attività o nella condotta dei propri affari. |
| documento principale                                  | Il documento principale deve essere obbligatoriamente presente nel <i>documento informatico</i> , del quale definisce il contenuto primario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| duplicato informatico                                 | <i>Duplicato informatico di documento informatico</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| duplicato informatico di documento informatico        | Processo che trasferisce uno o più <i>documenti informatici</i> da un supporto di memorizzazione ad un altro, il tutto non alterando la loro rappresentazione informatica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| giorni di disponibilità                               | Numero di giorni di calendario concordati col <i>Titolare</i> di permanenza dei documenti ricevuti sotto la responsabilità del <i>Titolare</i> stesso (stato "corrente") e ancora fuori dal <i>SdC</i> , per consentire eventuali verifiche e/o sostituzioni dei documenti stessi.                                                                                                                                                                                                                                               |
| giorni di prossimità                                  | Numero di giorni lavorativi concordati col <i>Titolare</i> da utilizzare per calcolare il termine di prossimità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| giorni di SLA                                         | Numero di giorni di calendario concordati col <i>Titolare</i> da utilizzare per calcolare il <i>termine di SLA</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                            |                      |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                      |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>7 di 35 |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| gruppo di conservazione             | Aggregazione di uno o più <i>registri</i> di un medesimo <i>Titolare</i> aventi lo stesso <i>termine di conservazione</i> , i cui documenti possono confluire in un medesimo <i>PdA</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hardware Security Module            | Tipo di <i>cryptoprocessor</i> per la gestione di chiavi digitali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| HSM                                 | Hardware Security Module                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| indice UniSinCRO                    | <i>evidenza informatica</i> associata ad ogni <i>pacchetto informativo</i> generato secondo lo standard <i>UNI SInCRO</i> , contenente un insieme di informazioni articolate descritte nell'allegato 4 delle <i>Regole tecniche</i> per i soli <i>PdA</i> ma identicamente utilizzate da Credemtel Spa anche per tutte le altre due tipologie di <i>pacchetti informativi</i> ( <i>PdV</i> e <i>PdD</i> ).                                                                                       |
| informazioni descrittive            | Descrivono il <i>pacchetto informativo</i> e consentono di ricercarlo nel <i>SdC</i> . In base alle caratteristiche della tipologia di oggetto contenuto nel pacchetto stesso, tali informazioni possono essere un sottoinsieme di quelle presenti nel <i>pacchetto informativo</i> , possono coincidere o possono anche essere diverse.                                                                                                                                                         |
| informazioni sull'impacchettamento  | Informazioni che consentono di mettere in relazione nel <i>SdC</i> , in modo stabile e persistente, il <i>contenuto informativo</i> con le relative <i>informazioni sulla conservazione</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| informazioni sulla conservazione    | Informazioni necessarie a conservare il <i>contenuto informativo</i> e garantiscono che lo stesso sia chiaramente identificato e che sia chiarito il contesto in cui è stato creato. Sono costituite da <i>metadati</i> che definiscono la provenienza, il contesto, l'identificazione e l'integrità del <i>contenuto informativo</i> oggetto della conservazione.                                                                                                                               |
| informazioni sulla rappresentazione | Informazioni che associano un <i>oggetto digitale</i> a concetti di ulteriore o maggior significato. Sono le informazioni necessarie a rendere comprensibile l' <i>oggetto digitale</i> agli <i>utenti</i> . Il caso tipico è costituito dalle informazioni relative al formato con cui la sequenza di bit è codificata, informazioni che consentono al <i>SdC</i> di decodificare opportunamente la sequenza di bit per essere correttamente rappresentata e resa intelligibile agli utenti.    |
| IPdA                                | <i>indice UniSinCRO</i> del <i>PdA</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IPdD                                | <i>indice UniSinCRO</i> del <i>PdD</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IPdV                                | <i>indice UniSinCRO</i> del <i>PdV</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| oggetto-dati                        | <i>oggetto digitale</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| oggetto digitale                    | Può assumere la forma di sequenza di bit (tipicamente un file), qualora l'oggetto sia digitale, o solo da informazioni ( <i>metadati</i> ), qualora l'oggetto sia materiale; il <i>SdC</i> di Credemtel Spa non supporta la gestione di archivi composti da documenti analogici; tuttavia, nel <i>SdC</i> , l'oggetto conservato può assumere la forma di un supporto fisico rimovibile di memorizzazione, rispetto al quale può essere utile/necessario gestire informazioni in forma digitale. |
| PdA                                 | <i>pacchetto di archiviazione</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| PdD                                 | <i>pacchetto di distribuzione</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| PdV                                 | <i>pacchetto di versamento</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Produttore                          | Soggetto che produce il <i>PdV</i> ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel <i>SdC</i> . Tale figura si identifica generalmente col <i>Titolare</i> , più in particolare con le figure indentificate dal comma 3 dell'art 6 delle <i>Regole</i>                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                            |                      |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                      |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Pagina<br>Data 24/07/2015 8 di 35 |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <i>tecniche per gli enti pubblici.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| rapporto di rifiuto                        | <i>documento informatico</i> che attesta e motiva il rifiuto da parte del <i>SdC</i> dei <i>PdV</i> inviati dal <i>Produttore</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| registro                                   | <i>serie</i> di oggetti da sottoporre a conservazione univocamente identificabili in base a specifiche regole condivise col <i>Titolare</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Regole tecniche                            | DPCM 3 dicembre 2013 – Regole tecniche in materia di <i>SdC</i> ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis, 23 -ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| RDC                                        | Funzione Referente della Conservazione di Credemtel Spa composta dalle seguenti figure professionali identificate da AgID come necessarie per la gestione in outsourcing di un Servizio di Conservazione accreditato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Responsabile del servizio di conservazione</i></li> <li>• Responsabile della funzione archivistica di conservazione</li> <li>• Responsabile della sicurezza dei sistemi per la conservazione</li> <li>• Responsabile del trattamento dati personali</li> <li>• Responsabile dello sviluppo e della manutenzione del sistema conservazione</li> <li>• Responsabile manutenzione e sviluppo del sistema conservazione</li> </ul> La funzione comprende anche tutti gli eventuali delegati eventualmente nominati dalle figure sopra elencate. |
| Responsabile della Conservazione           | E' il soggetto responsabile dell'insieme delle attività elencate dall'art. 7 comma 1 delle <i>Regole tecniche</i> .<br>Viene designato dal <i>Titolare</i> all'interno della propria struttura organizzativa nelle pubbliche amministrazioni deve essere ricoperto obbligatoriamente da un dirigente o funzionario formalmente designato (art. 7 comma 3 delle <i>Regole tecniche</i> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Responsabile del servizio di conservazione | E' la persona designata da Credemtel Spa a gestire il <i>SdC</i> affidato in outsourcing alla società dal <i>Titolare dei documenti informatici</i> . L'attività del <i>RSC</i> consiste nel gestire ed erogare il servizio di conservazione come definito nel <i>contratto</i> di servizio e nel presente <i>Manuale di Conservazione</i> utilizzando strumenti e metodi aggiornati tecnicamente e conformi alla normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| RSC                                        | <i>Responsabile del servizio di conservazione</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SaaS                                       | <i>Software as a Service</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SAN                                        | Storage Area Network: una rete ad alta velocità di dispositivi di memoria di massa condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| serie                                      | Unità archivistiche o Unità Documentarie ordinate secondo un sistema di classificazione o conservati insieme perché: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sono il risultato di un medesimo processo di sedimentazione o archiviazione o di una medesima attività;</li> <li>- appartengono ad una specifica <i>classe documentale</i>;</li> <li>- a ragione di qualche altra relazione derivante dalle modalità della loro produzione, acquisizione o uso.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SdC                                        | <i>Sistema di Conservazione</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SLA                                        | Service Level Agreement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                            |                      |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                      |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>9 di 35 |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Software as a Service              | Modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via internet.                                                                                                                                             |
| supporto logico                    | Contenitore di uno o più <i>PdA</i> di un medesimo <i>Titolare</i> aventi lo stesso anno fiscale o solare.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| termine di conservazione           | E' il termine previsto dalla legge o contrattualmente definito col <i>Titolare</i> di mantenimento dei <i>PdA</i> di un medesimo <i>gruppo di conservazione</i> nel <i>SdC</i> . I <i>PdA</i> per i quali sia trascorsa tale scadenza possono essere scartati dal <i>SdC</i> , previa verifica della congruità del termine stesso e consenso scritto del <i>Titolare</i> . |
| termine di disponibilità           | E' il momento dal quale un documento in stato "corrente", essendo trascorsi i <i>giorni di disponibilità</i> (di calendario) definiti col <i>Titolare</i> o decorso il <i>termine di prossimità</i> per la sua conservazione viene inserito automaticamente nel <i>PdV</i> per il suo invio al <i>SdC</i> .                                                                |
| termine di prossimità              | E' il momento dal quale un documento diviene prossimo alla scadenza dello SLA concordato col <i>Titolare</i> o ai termini di legge per la sua conservazione. Il termine si calcola sottraendo alla scadenza più vicina delle due già citate i <i>giorni di prossimità</i> (lavorativi) concordati col <i>Titolare</i> .                                                    |
| termine di SLA                     | E' termine concordato col <i>Titolare</i> entro il quale il documento versato nel <i>SdC</i> , salvo non decorrano prima i termini di legge, deve essere conservato. Il termine si calcola sommando i <i>giorni di SLA</i> (di calendario) alla data di ricezione del documento.                                                                                           |
| Titolare                           | <i>Titolare dei documenti informatici</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Titolare dei documenti informatici | E' il soggetto che affida a Credemtel Spa le attività di conservazione dei propri documenti informatici che per legge o regolamento sono obbligati a conservare.                                                                                                                                                                                                           |
| UNI SInCRO                         | Standard UNI 11386:2010 SInCRO - Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| user ID                            | Codice identificativo di un <i>utente</i> utilizzato in combinazione con la password per accedere ad un sistema informativo.                                                                                                                                                                                                                                               |
| versamento                         | Azione di trasferimento di <i>documenti informatici</i> o <i>aggregazioni documentali</i> e relativi <i>metadati</i> organizzati in <i>pacchetti informativi</i> dal <i>Produttore</i> ( <i>PdV</i> ) o da altri conservatori ( <i>PdD</i> per supporto all'interoperabilità) nel <i>SdC</i> .                                                                             |

[Torna al sommario](#)

|                                                                                             |                      |                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                    |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>10 di 35 |

### 3. NORMATIVA E STANDARD DI RIFERIMENTO

#### 3.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Codice Civile [Libro Quinto Del lavoro, Titolo II Del lavoro nell'impresa, Capo III Delle imprese commerciali e delle altre imprese soggette a registrazione, Sezione III Disposizioni particolari per le imprese commerciali, Paragrafo 2 Delle scritture contabili], articolo 2215 bis – Documentazione informatica;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i. – Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. – Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i. – Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio;
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. – Codice dell'amministrazione digitale (CAD);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 – Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 – Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005;
- D.P.C.M. 3 dicembre 2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005;
- Circolare AGID 10 aprile 2014, n. 65 – Modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.
- D.M. 17 giugno 2014 – Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione su diversi tipi di supporto – articolo 21, comma 5, del decreto legislativo n. 82/2005.
- D.P.C.M. 13 novembre 2014 – Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis, 23 -ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

[Torna al sommario](#)

#### 3.2. STANDARD DI RIFERIMENTO

- ISO 14721:2012 OAIS (Open Archival Information System), Sistema informativo aperto per l'archiviazione;
- ISO/IEC 27001:2013, Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements, Requisiti di un ISMS (Information Security Management System);

|                                                                                            |                      |                           |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                    |                    |
| <b>Manuale di Conservazione</b>                                                            |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 | Pagina<br>11 di 35 |

- ETSI TS 101 533-1 V1.3.1 (2012-04) Technical Specification, Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Information Preservation Systems Security; Part 1: Requirements for Implementation and Management, Requisiti per realizzare e gestire sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni;
- ETSI TR 101 533-2 V1.3.1 (2012-04) Technical Report, Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Information Preservation Systems Security; Part 2: Guidelines for Assessors, Linee guida per valutare sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni;
- UNI 11386:2010 Standard SInCRO – Supporto all’Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali;
- ISO 15836:2009 Information and documentation – The Dublin Core metadata element set, Sistema di metadata del Dublin Core.

[Torna al sommario](#)

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>12 di 35 |

## 4. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Lo svolgimento delle attività di conservatore richiede la presenza di più attori coinvolti nel progetto, ognuno dei quali ha la responsabilità di specifiche attività.

Per ogni figura prevista nel processo di gestione del SdC sono richiesti specifici requisiti di onorabilità e di esperienza minima nel ruolo.

Peraltro, così com'è previsto che alcune attività possano essere svolte dal medesimo soggetto è, altresì, previsto che alcune funzioni possano essere delegate ad altri soggetti, fermo restando i predetti vincoli di onorabilità e di requisiti di esperienza del delegato.

Al fine di garantire una corretta esecuzione del servizio di conservazione e un controllo continuo sulle attività da esso realizzate è stata prevista la formazione, interna a Credemtel Spa, di una specifica funzione Referente della Conservazione, alla quale fanno capo tutte le risorse coinvolte dal SdC.

Nella struttura organizzativa che in Credemtel Spa svolge l'attività di conservazione sono presenti i ruoli indicati nella successiva "tabella dei ruoli interni", unitamente alla specificazione delle competenze minime necessarie per ricoprire il singolo ruolo, alle principali attività ad esso associate ed al nominativo attualmente in carica. Il tutto conformemente al Documento "Profili professionali" pubblicato da AgId sul proprio sito web istituzionale.

| Ruolo                                                                | Nominativo attualmente in carica | Formazione ed esperienze minime                                                                                                                   | Attività associate al ruolo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsabile del servizio di conservazione</b>                    | Baldisserri Enrico               | Laureato con esperienza di almeno 5 anni nel ruolo. In assenza di laurea esperienza in ruolo analogo di almeno 8 anni.                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione e attuazione delle politiche complessive del sistema di conservazione, nonché del governo della gestione del sistema di conservazione;</li> <li>- definizione delle caratteristiche e dei requisiti del sistema di conservazione in conformità alla normativa vigente;</li> <li>- corretta erogazione del servizio di conservazione all'ente produttore;</li> <li>- gestione delle convenzioni, definizione degli aspetti tecnico-operativi e validazione dei disciplinari tecnici che specificano gli aspetti di dettaglio e le modalità operative di erogazione dei servizi di conservazione.</li> </ul> |
| <b>Responsabile della sicurezza dei sistemi per la conservazione</b> | Filippini Fabio                  | Laureato in discipline scientifiche con esperienza di almeno 3 anni nel ruolo. In assenza di laurea esperienza in ruolo analogo di almeno 5 anni. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto e monitoraggio dei requisiti di sicurezza del sistema di conservazione stabiliti dagli standard, dalle normative e dalle politiche e procedure interne di sicurezza;</li> <li>- segnalazione delle eventuali difformità al Responsabile del servizio di conservazione e individuazione e pianificazione delle necessarie azioni correttive.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Pagina<br>Data 24/07/2015 13 di 35 |

| Ruolo                                                            | Nominativo attualmente in carica | Formazione ed esperienze minime                                                                                                                                                                                                | Attività associate al ruolo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsabile della funzione archivistica di conservazione</b> | Mantese Giuseppe                 | Laurea magistrale in archivistica con esperienza di almeno 2 anni nel ruolo o laurea con percorsi di formazione specialistica nel settore e con esperienza di almeno 3 anni nel ruolo o laurea con esperienza di almeno 5 anni | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione e gestione del processo di conservazione, incluse le modalità di trasferimento da parte dell'ente produttore, di acquisizione, verifica di integrità e descrizione archivistica dei documenti e delle aggregazioni documentali trasferiti, di esibizione, di accesso e fruizione del patrimonio documentario e informativo conservato;</li> <li>- definizione del set di metadati di conservazione dei documenti e dei fascicoli informatici;</li> <li>- monitoraggio del processo di conservazione e analisi archivistica per lo sviluppo di nuove funzionalità del sistema di conservazione;</li> <li>- collaborazione con l'ente produttore ai fini del trasferimento in conservazione, della selezione e della gestione dei rapporti con il Ministero dei beni e delle attività culturali per quanto di competenza.</li> </ul> |
| <b>Responsabile del trattamento dei dati personali</b>           | Ferretti Tiziano                 | Laureato con esperienza di almeno 3 anni nel ruolo. In assenza di laurea esperienza in ruolo analogo di almeno 5 anni.                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garanzia del rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali;</li> <li>- garanzia che il trattamento dei dati affidati dai Clienti avverrà nel rispetto delle istruzioni impartite dal titolare del trattamento dei dati personali, con garanzia di sicurezza e di riservatezza.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Responsabile dei sistemi informativi per la conservazione</b> | Baldisserri Enrico               | Laureato in discipline scientifiche con esperienza nel ruolo di almeno 3 anni. In assenza di laurea esperienza in ruolo analogo di almeno 5 anni.                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione dell'esercizio delle componenti hardware e software del sistema di conservazione;</li> <li>- monitoraggio del mantenimento dei livelli di servizio (SLA) concordati con l'ente produttore;</li> <li>- segnalazione delle eventuali difformità degli SLA al <i>Responsabile del servizio di conservazione</i> e individuazione e pianificazione delle necessarie azioni correttive;</li> <li>- pianificazione dello sviluppo delle infrastrutture tecnologiche del sistema di conservazione;</li> <li>- controllo e verifica dei livelli di servizio erogati da terzi con segnalazione delle eventuali difformità al <i>Responsabile del servizio di conservazione</i>.</li> </ul>                                                                                                                                                     |

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Pagina<br>Data 24/07/2015 14 di 35 |

| Ruolo                                                                                | Nominativo attualmente in carica | Formazione ed esperienze minime                                                                                                                   | Attività associate al ruolo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsabile dello sviluppo e della manutenzione del sistema di conservazione</b> | Filippini Fabio                  | Laureato in discipline scientifiche con esperienza nel ruolo di almeno 3 anni. In assenza di laurea esperienza in ruolo analogo di almeno 5 anni. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento dello sviluppo e manutenzione delle componenti hardware e software del sistema di conservazione;</li> <li>- pianificazione e monitoraggio dei progetti di sviluppo del sistema di conservazione;</li> <li>- monitoraggio degli SLA relativi alla manutenzione del sistema di conservazione;</li> <li>- interfaccia con l'ente produttore relativamente alle modalità di trasferimento dei documenti e fascicoli informatici in merito ai formati elettronici da utilizzare, all'evoluzione tecnologica hardware e software, alle eventuali migrazioni verso nuove piattaforme tecnologiche;</li> <li>- gestione dello sviluppo di siti web e portali connessi al servizio di conservazione.</li> </ul> |

Le procedure di nomina e di delega di Credemtel Spa prevedono che, in ogni caso:

- vengano definiti i soggetti, le funzioni e gli ambiti oggetto delle nomine e delle deleghe;
- le nomine e le deleghe vengano formalizzate in forma scritta, anche mediante documento informatico;
- i nominati e i delegati esprimano in forma scritta, anche mediante documento informatico, il consenso ad accettare l'incarico;
- nomine e deleghe abbiano data certa.

Pertanto, il servizio di conservazione di Credemtel Spa e di conseguenza il *SdC* ad esso strumentale, è costantemente presidiato, da Responsabili congruamente qualificati, inoltre incardinati in strutture organizzative che consentono loro di svolgere, con adeguati mezzi e risorse, i loro compiti.

In sintesi, il servizio di conservazione di Credemtel Spa è stato progettato e implementato per essere potenzialmente in grado di attuare tutte le attività della conservazione in modo affidabile e a norma, nei confronti di un soggetto esterno alla struttura organizzativa del *Titolare*, ovviamente nei limiti stabiliti, mediante il contratto.

L'elenco dettagliato di tali nominativi e degli eventuali loro delegati è indicato nell'**allegato A** del presente manuale.

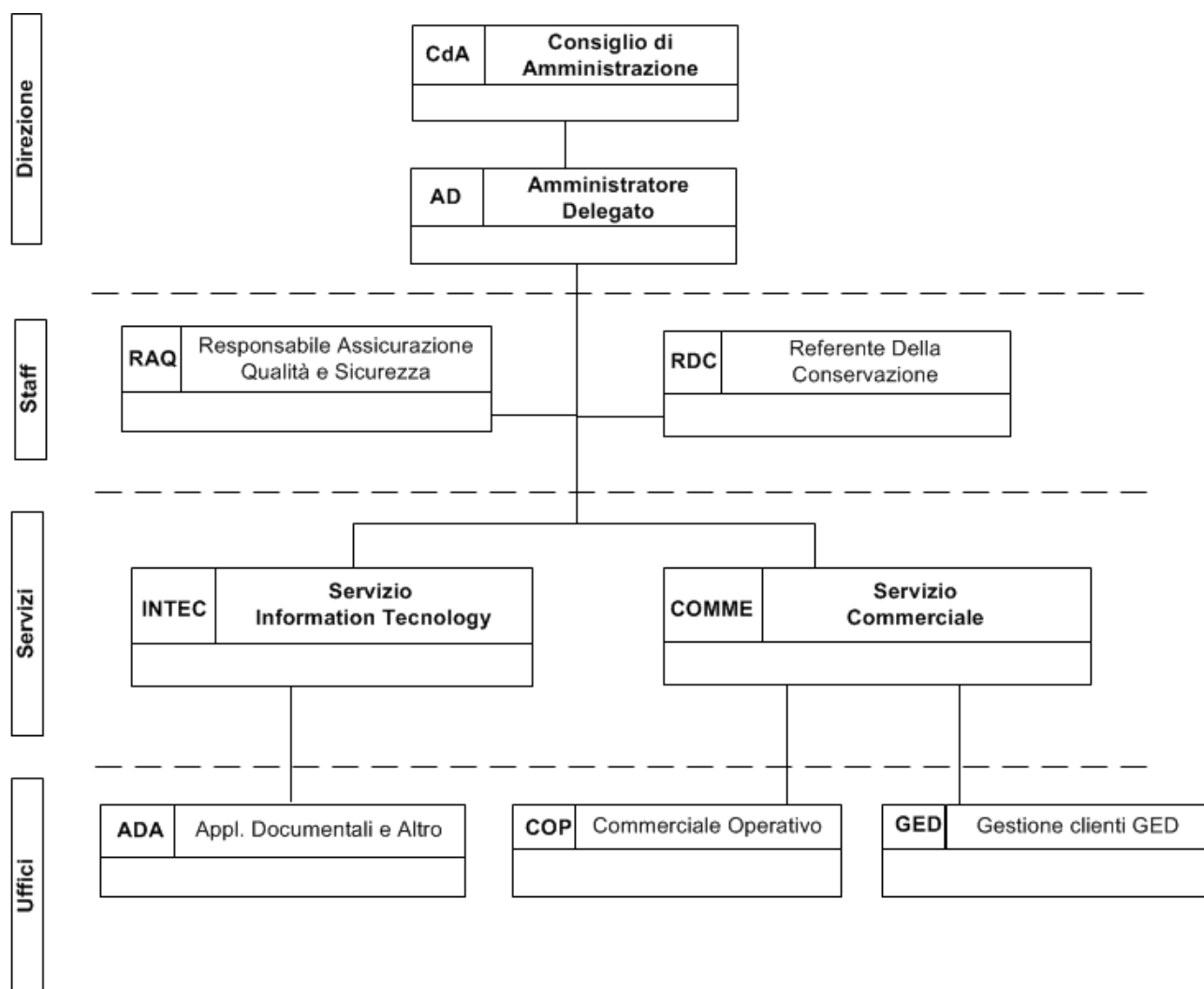
[Torna al sommario](#)

|                                                                                                   |                             |                           |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------|
|  <b>CREDEMTEL</b> | <b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b> |                           | <b>IST 01</b>      |
| <b>Manuale di Conservazione</b>                                                                   |                             | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 | Pagina<br>15 di 35 |

## 5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER IL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE

### 5.1. ORGANIGRAMMA

Nel seguente organigramma sono riportate le strutture organizzative di Credemtel Spa coinvolte nel processo di conservazione:



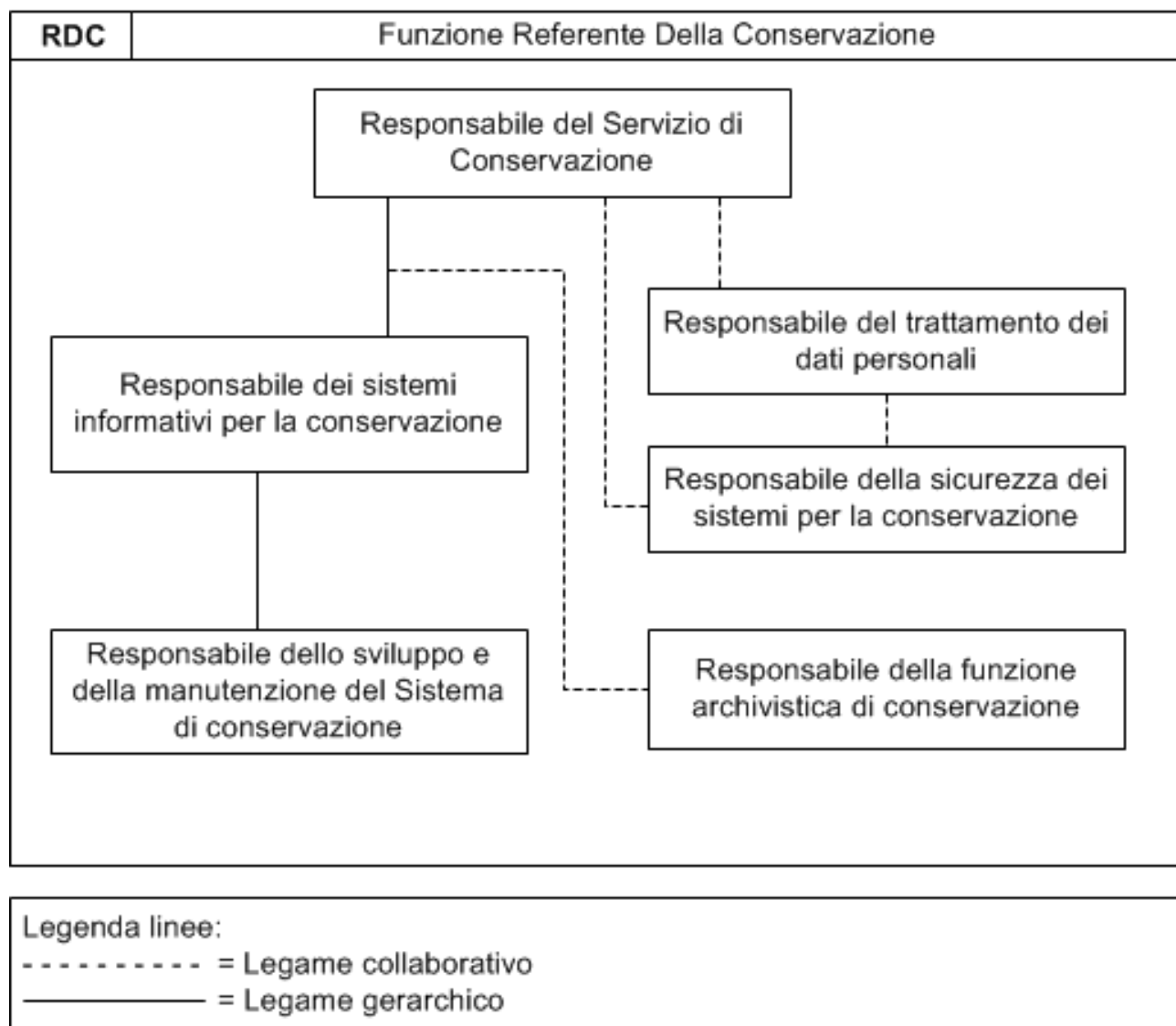
**FIGURA 1 – ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE**

Come chiarito nel capitolo precedente, ed evidenziato graficamente nella figura seguente, in Credemtel Spa, il servizio di conservazione, e conseguentemente, anche il SdC, è posto sotto la responsabilità del RSC che è anche responsabile della Funzione RDC, che ricomprende al suo interno tutti gli altri responsabili elencati nella "tabella dei ruoli interni" ed i loro eventuali

|                                 |           |                             |                    |
|---------------------------------|-----------|-----------------------------|--------------------|
| <b>CREDEM</b>                   | CREDEMTEL | <b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b> | <b>IST 01</b>      |
| <b>Manuale di Conservazione</b> |           | Rev. 5<br>Data 24/07/2015   | Pagina<br>16 di 35 |

delegati, che operano, rispetto al primo, secondo legami gerarchici (linee continue) e/o collaborativi (linee tratteggiate).

E' inoltre previsto, a livello di procedura interna, che i suddetti Responsabili si riuniscano periodicamente, in forma totalitaria o per gruppi, in "Comitati Guida", finalizzati al costante monitoraggio e alla programmazione delle diverse attività di gestione del servizio di conservazione e del SdC.



**FIGURA 2 DETTAGLIO DELLA FUNZIONE REFERENTE DELLA CONSERVAZIONE (RDC)**

[Torna al sommario](#)

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>17 di 35 |

## 5.2. STRUTTURE ORGANIZZATIVE

Compiti e responsabilità delle strutture organizzative individuate nel capitolo precedente, con l'esclusione dei servizi che fungono solo da raccordo con gli uffici sottoposti:

- **CdA:** Il Consiglio di Amministrazione nomina il *RSC* e le altre figure professionali indicate nel capitolo 4.
- **AD:** L'Amministratore Delegato:
  - richiede la formalizzazione delle procedure interne per la gestione dei rischi dell'organizzazione.
  - a valle della fase di analisi dei rischi, approva il piano della sicurezza presentato da *RAQ* e redatto anche con l'ausilio del Responsabile della sicurezza dei sistemi per la conservazione.
- **RDC:** Funzione Referente Della Conservazione: è un team che comprende tutti i ruoli già indicati al paragrafo 4 e loro eventuali delegati, con i relativi compiti ivi dettagliati.
- **RAQ:** Funzione Responsabile della Qualità e Sicurezza: gestisce il sistema di gestione della qualità e sicurezza redatto secondo le normative ISO 9001 e ISO 27001, effettua l'analisi dei rischi e predispone il Piano della Sicurezza da presentare all'AD. La funzione *RAQ* si occupa inoltre di verificare periodicamente la conformità a normativa e standard di riferimento.
- **COP:** L'ufficio Commerciale Operativo si occupa di:
  - definire i parametri contrattuali relativi al servizio di conservazione;
  - raccogliere la firma dei *Titolari* sul *contratto* di servizio.
- **GED:** L'Ufficio Gestione Clienti GED si occupa di:
  - attivare il servizio di conservazione;
  - censire il *Titolare* nel *SdC*;
  - concordare col *Titolare* o con il suo Responsabile della Conservazione, documenti, *metadati*, tempistiche, regole di validazione, tempistiche e parametri di conservazione;
  - fornire supporto ai *Titolari* che ne facciano richiesta anche sui loro sistemi per verificare e configurare le applicazioni di trasferimento dei documenti da conservare nel rispetto di diritti, licenze e permessi ottenuti dai *Titolari* medesimi.
  - configurare i *gruppi di conservazione*, i *registri*, i *metadati* e le regole di validazione, le tempistiche e i parametri di conservazione nel *SdC*;
  - distribuire i certificati di firma digitale al personale del *Titolare* qualora ne faccia richiesta, censendo tali figure nel *SdC*;
  - definire col *Titolare* e censire nel *SdC* l'elenco degli *utenti* autorizzati ad accedere *SdC* ed i loro limiti di accesso;
  - erogare il servizio di assistenza ai *Titolari* del servizio di conservazione ed agli *utenti* del *SdC*;
  - monitorare il *SdC* relativamente all'elaborazione e alla quadratura dei documenti.
- **ADA:** L'Ufficio Applicazioni Documentali ed Altro si occupa di:
  - gestire lo sviluppo, la correzione di eventuali anomalie, il change management, il rilascio ed il monitoraggio del software del *SdC*;
  - acquisire, verificare e gestire i *PdV* ricevuti;
  - predisporre il *rapporto di versamento* per i *PdV* presi in carico;
  - predisporre il *rapporto di rifiuto* per i *PdV* rifiutati;
  - preparare e gestire i *PdA* tramite applicazioni automatizzate;
  - preparare e gestire i *PdD* ai fini dell'esibizione e della produzione di *duplicati informatici* e *copie informatiche* su richiesta tramite applicazioni automatizzate;
  - verificare integrità e leggibilità dei documenti del *SdC* tramite applicazioni automatizzate;

|                                                                                            |                      |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01   |
| Manuale di Conservazione                                                                   | Rev. 5               | Pagina   |
|                                                                                            | Data 24/07/2015      | 18 di 35 |

- gestire lo *scarto* di *PdA* e/o *documenti informatici* tramite applicazioni automatizzate.

[Torna al sommario](#)

## 6. OGGETTI SOTTOPOSTI A CONSERVAZIONE

Sono definiti oggetti sottoposti a conservazione, i *documenti informatici* e le *aggregazioni documentali* versati dal *Produttore* nel *SdC*, attraverso *PdV* corredati dai relativi *metadati* concordati col *Titolare* o con il suo *Responsabile della Conservazione* oltre a quelli minimi previsti, a seconda della tipologia e della *classe documentale*, dalle *Regole tecniche* e dalla normativa vigente, e distribuiti agli utenti sotto forma di *PdD*.

I *metadati* sono necessari per identificare univocamente i documenti versati nel *SdC*, descriverne il contesto, rintracciarne la collocazione, identificarne autori ed eventuali sottoscrittori, fornendo un riferimento alla struttura di ogni documento, al suo formato e tutte le altre informazioni che possono essere utili alla loro rappresentazione.

Il *SdC* gestisce l'organizzazione e la descrizione dei *documenti informatici* e delle *aggregazioni documentali* in *serie*.

Il *documento informatico* si distingue in *documento principale*, *allegato*, *annesso*, *annotazione*.

Il *documento principale* deve essere obbligatoriamente presente nel *documento informatico*, del quale definisce il contenuto primario.

Il *pacchetto informativo* gestito dal *SdC* di Credemtel Spa assume, come strutture logiche di riferimento, quelle del *documento informatico* e del *documento archivistico* e contiene due tipi di informazioni: il *contenuto informativo* e le *informazioni sulla conservazione*, la cui correlazione è identificata dalle *informazioni sull'impacchettamento*. Il *pacchetto informativo*, inoltre, è descritto e può essere ricercato nel *SdC* tramite le *informazioni descrittive*.

Il *SdC* gestisce gli oggetti sottoposti a conservazione in archivi distinti per ogni singolo *Titolare* e, se con questo concordato, per singola *area organizzativa* (generalmente corrispondenti, nella PA alle *Aree Organizzative Omogenee*), consentendo di definire configurazioni e parametrizzazioni ad hoc per ogni *Titolare* (e/o per ogni singola *area organizzativa*) come definito nell'**allegato B**.

Per mantenere anche nel *SdC* le informazioni relative alla struttura dell'archivio e dei relativi vincoli archivistici, i *documenti informatici* versati sono corredati di un set di *metadati* di profilo archivistico.

I *documenti informatici*, i *documenti archivistici* e le *serie* ricordando che comunque un *documento informatico* e un *documento archivistico* possono rappresentare una unità elementare di una *serie* che nel *SdC* devono sempre essere associati a una *serie*, anche qualora ne costituiscano l'unico elemento sono versati dal *produttore* nel *SdC* mediante *PdV*, quando il *Produttore* lo ritiene opportuno, in base alle proprie esigenze gestionali (compresa la necessità di rispettare scadenze di legge), descritte da un set di *metadati* che include obbligatoriamente, oltre alle informazioni di identificazione, classificazione e descrizione, anche il *termine di conservazione* previsto. Nel caso delle *serie*, la chiusura può avvenire a cadenza annuale o comunque secondo una definizione temporale indicata nell'**allegato B**.

I *documenti informatici* sono suddivisi in *classi documentali*, che identificano gruppi documentali omogenei per natura e funzione giuridica, modalità di registrazione o di produzione. Tale suddivisione è funzionale all'individuazione, per ogni singola *classe documentale*, di set di *metadati* standard e di articolazioni o strutture di composizione omogenee. Inoltre, in genere, le *classi documentali* individuano i *registri* in cui si articola e organizza la produzione documentale del *Titolare*.

Le *classi documentali* per le quali il *Titolare* richiede la classificazione nel *SdC* vengono, in fase di attivazione, correlate a specifici *registri*.

Il *Titolare*, nel *PdV*, deve sempre associare un *documento informatico* o un *documento archivistico* a una *classe documentale*, in modo che il *SdC* possa archivarle allocandole nel corretto *registro* di riferimento, come definito nell'**allegato B** al presente manuale.

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>19 di 35 |

[Torna al sommario](#)

## 6.1. OGGETTI CONSERVATI

Gli oggetti sottoposti a conservazione vengono aggregati, in ossequio alle regole condivise col *Responsabile della Conservazione* nominato dal *Titolare*, in *registri*, i quali saranno associati da Credemtel Spa:

- alla *classe documentale* che definisce le regole di conservazione
- al *gruppo di conservazione* utilizzato per definire la composizione dei *PdA*.

L'elenco dettagliato di tali *registri* del singolo *Titolare*, delle relative *classi documentali* e *metadati* a loro associati e delle regole di loro validazione è definito nell'**allegato B** del presente manuale.

L'elenco generale e la descrizione dei *formati* elettronici, delle *classi documentali* e le relative politiche di conservazione dei documenti gestiti dal *SdC* di Credemtel Spa sono definiti nell'**allegato C** del presente manuale.

[Torna al sommario](#)

## 6.2. PACCHETTO DI VERSAMENTO

Il *PdV* è il *pacchetto informativo* con il quale il *Produttore* invia al *SdC* gli oggetti da sottoporre a conservazione.

I *PdV* da versare nel *SdC* di Credemtel Spa sono generati dal *Produttore*, sotto la sua esclusiva responsabilità, con *IPdV* in formato standard *UNI SInCRO* ed aggregano i documenti per i quali è trascorso il *termine di disponibilità* appartenenti ad uno stesso *Titolare* e *registro*.

L'*IPdV* inviati a Credemtel Spa non vengono di norma firmati digitalmente, in quanto già bloccati con una *impronta* calcolata tramite apposita *funzione di hash* nel *rapporto di versamento* o nel *rapporto di rifiuto*, salvo quanto eventualmente diversamente previsto nel *contratto*.

La tipologia dei *PdV* gestiti dal *SdC* di Credemtel Spa sono definite nell'**allegato C** del presente manuale.

[Torna al sommario](#)

## 6.3. PACCHETTO DI ARCHIVIAZIONE

Il *PdA* è il *pacchetto informativo* con il quale il *SdC* aggrega e conserva gli oggetti da sottoporre a conservazione.

I *PdA* del *SdC* di Credemtel Spa sono generati con *IPdA* in formato standard *UNI SInCRO* ed aggregano i documenti per i quali è trascorso il *termine di prossimità* (ferma restando la facoltà del *RSC* di forzare tale termine quando le circostanze lo richiedano, es. richiesta dei documenti da parte delle autorità pubbliche di vigilanza) appartenenti ad uno stesso *Titolare* e *gruppo di conservazione*.

L'*IPdA* *UNI SInCRO* prodotto da Credemtel Spa viene poi firmato digitalmente e marcato temporalmente a cura del *RSC* e/o, se previsto dal *contratto* dal *Responsabile della Conservazione* nominato dal *Titolare* e dai suoi eventuali delegati.

La tipologia dei *PdA* gestiti dal *SdC* di Credemtel Spa e le relative strutture dati sono definite nell'**allegato C** del presente manuale.

[Torna al sommario](#)

## 6.4. PACCHETTO DI DISTRIBUZIONE

Il *PdD* è il *pacchetto informativo* inviato dal *SdC* all'*utente* in risposta ad una sua richiesta di estrazione di documenti conservati.

I *PdD* del *SdC* di Credemtel Spa sono generati con *IPdD* in formato standard *UNI SInCRO* che viene sottoscritto digitalmente e marcato temporalmente a cura del *RSC*.

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>20 di 35 |

I PdD generati da Credemtel Spa contengono:

1. i documenti richiesti dall'*utente*
2. un *IPdD* da generare ex-novo che blocchi tutti i documenti richiesti, coi relativi *metadati*
3. opzionalmente, a richiesta dell'*utente*, anche:
  - l'*attestato di conservazione* dei documenti richiesti;
  - gli *IPdA* correlati ai documenti stessi;
  - i *rapporti di versamento* di presa in carico dei documenti;
  - relativamente al Provvedimento AdE n. 143663/2010 "attuativo della comunicazione dell'impronta relativa ai documenti informatici rilevanti ai fini tributari ai sensi del decreto 23 gennaio 2004" (ora abrogato), delle eventuali:
    - *evidenze informatiche* (cosiddette "superimpronte") contenenti le *impronte* degli *IPdA* correlati ai *documenti informatici* richiesti (se generate),
    - le comunicazioni delle suddette *evidenze informatiche* all'*AdE* (se presentate)
    - le relative conferme ricevute dall'*AdE* (se da quest'ultima ricevute).

I *PdD* così completati sono resi disponibili all'*utente* richiedente per il download da web (HTTPS).

La tipologia dei *PdD* gestiti dal *SdC* di Credemtel Spa e le relative strutture dati sono definite nell'**allegato C** del presente manuale.

[Torna al sommario](#)

|                                                                                            |                           |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA      | IST 01             |
| Manuale di Conservazione                                                                   | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 | Pagina<br>21 di 35 |

## 7. PROCESSO DI CONSERVAZIONE

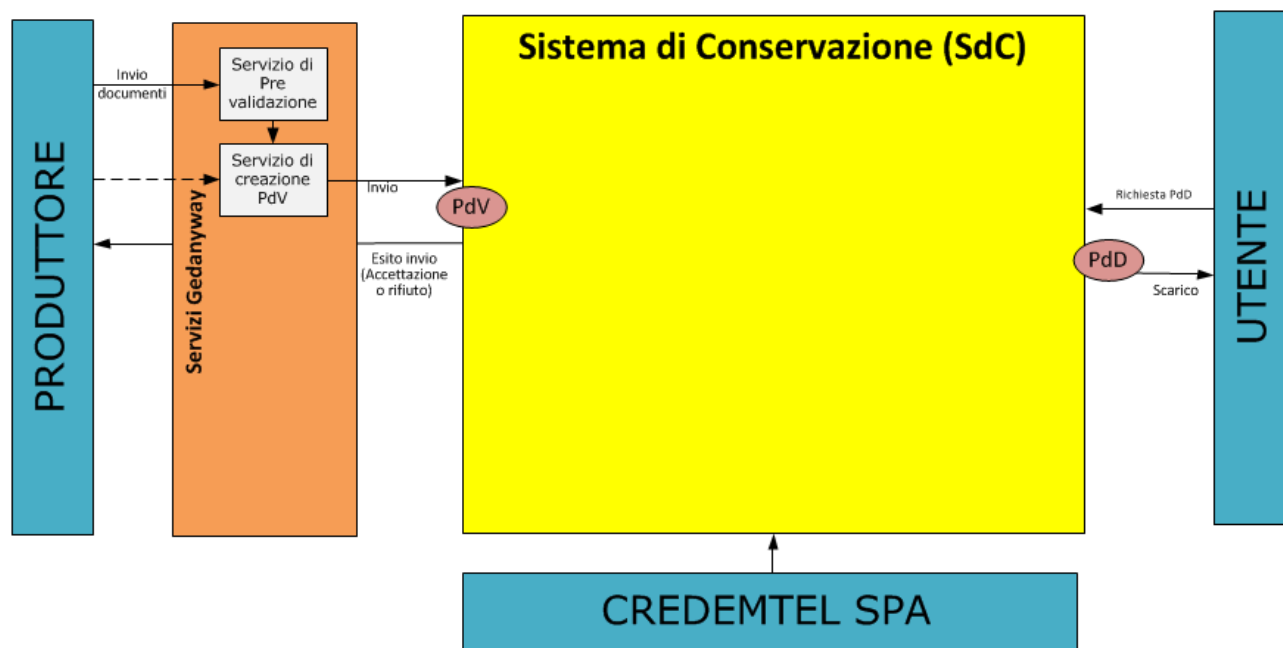
Il processo di conservazione si attiva solo a seguito della sottoscrizione del *contratto* tra il *Titolare* e Credemtel Spa e secondo le procedure indicate nel *Manuale di Conservazione* e nel *contratto*. Il *contratto* disciplina anche la chiusura del servizio in caso di recesso o scadenza del *contratto* stesso.

### ATTIVITA' PROPEDEUTICHE AL PROCESSO DI CONSERVAZIONE

Gli oggetti da sottoporre al processo di conservazione inviati dal *Titolare* subiscono un primo controllo formale di validazione. I documenti che passano tale controllo vengono caricati nell'archivio di conservazione e rimangono in stato "corrente" a disposizione e sotto la responsabilità del *Produttore* ed ancora fuori dal *SdC* fino a decorrenza del *termine di disponibilità* definito fra le parti e riportato nell'**allegato B** del presente manuale.

I documenti così individuati, come da sottoporre al processo di conservazione, vengono altresì resi visibili ed accessibili mediante apposita interfaccia di facile intelligibilità al *Produttore*, il quale è tenuto, in assenza di suoi ulteriori interventi e decorso il *termine di disponibilità*, a verificare la congruità di quanto verrà inserito in nuovi *PdV* e versato nel *SdC*. Tale attività di verifica è dunque obbligatoria e la sua mancata effettuazione non è in alcun modo scusabile.

Decorso il *termine di disponibilità*, i documenti in stato "corrente", così come previsto dal *contratto* e sotto l'esclusiva responsabilità del *Produttore*, vengono aggregati, per *Titolare* e *registro* da una idonea procedura software messa a disposizione da Credemtel Spa al *Produttore*, in *PdV* e inviati al *SdC* per la loro validazione e presa in carico o rifiuto.

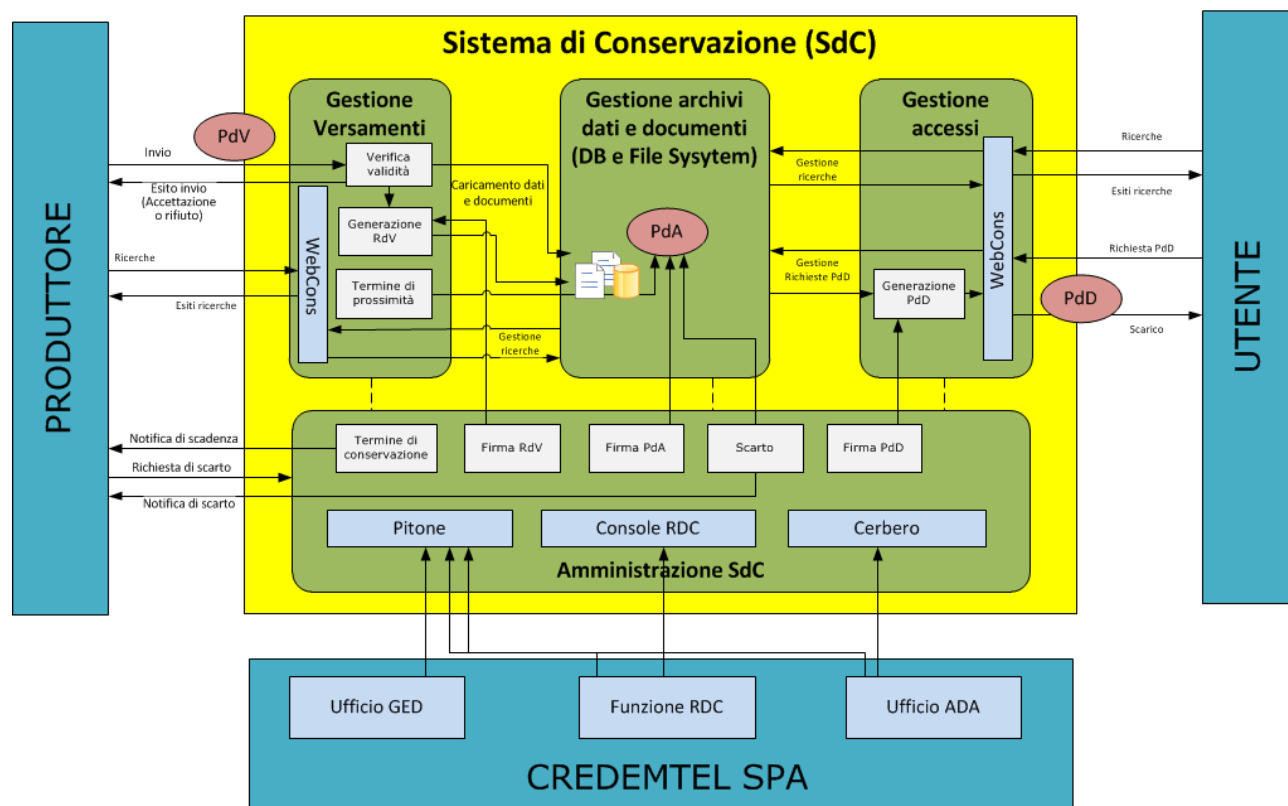


**FIGURA 3 SERVIZIO DI CONSERVAZIONE**

Come già esplicitato, il processo di conservazione è innescato dal *versamento* da parte dei *Produttori* dei *PdV* da conservare nel *SdC*, in conformità a quanto stabilito nel presente *Manuale di Conservazione*.

La ricezione da parte del *SdC* dei *PdV* inviati dal *Produttore*, vale come "ordine irrevocabile di conservazione", il quale, ovviamente, non potrà avere seguito nel caso in cui sia necessario rifiutare il *PdV*.

|                                                                                                       |                      |                           |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------------|
|  <div>CREDEMTel</div> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                    |                    |
| Manuale di Conservazione                                                                              |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 | Pagina<br>22 di 35 |



**FIGURA 4 PROCESSO DI CONSERVAZIONE**

I documenti versati e accettati prendono pertanto lo stato "irrevocabile".

Quindi, l'associazione dello stato "irrevocabile" ai documenti ha il seguente significato:

- che il *Produttore* non può più intervenire direttamente sui *documenti informatici* versati;
- che il *RSC* e/o il *Responsabile della Conservazione* nominato dal *Titolare* (se previsto dal contratto) e i suoi eventuali delegati, sono definitivamente autorizzati a procedere alla terminazione del processo di conservazione di tali documenti, evidentemente anche anticipatamente rispetto al termine ultimo previsto per farlo;
- che il *RSC* e/o il *Responsabile della Conservazione* nominato dal *Titolare* (se previsto dal contratto) e i suoi eventuali delegati, sono obbligati a terminare il processo di conservazione nei termini previsti dalle regole di conservazione indicate nell'**allegato B**;
- che a Credemtel Spa non potrà essere imputata responsabilità alcuna per aver terminato il processo di conservazione di tali documenti.

È quindi obbligo esclusivo del *Produttore*, tenendo presenti le tempistiche indicate nell'**allegato B** per lo svolgimento da parte del servizio di conservazione del *versamento* in archivio, fare in modo che i *PdV* pervengano al *SdC* in tempo utile per il rispetto di eventuali termini di legge entro i quali il *Produttore* è tenuto al *versamento* di *documenti informatici* nel proprio archivio di conservazione. Per converso, dal momento in cui Credemtel Spa abbia rispettato le tempistiche esplicitate nell'**allegato B**, non potrà esserle imputata responsabilità alcuna per il superamento dei suddetti termini di legge.

I *PdV* sono prodotti e inviati al *SdC* di Credemtel Spa sotto la esclusiva responsabilità del *Produttore*, secondo le modalità e le procedure esposte nei loro aspetti generali nel presente *Manuale di Conservazione* e, per gli aspetti operativi e specifici relativi a ogni *Produttore*, nell'**allegato B**, dove sono descritti in dettaglio i *documenti informatici*, i *registri* le relative *Classi documentali* oggetto di conservazione e le regole tecniche per la loro acquisizione e gestione nel *SdC*.

Il *SdC* genera periodicamente, per tutti i *PdV* di ogni *Titolare* ricevuti nel periodo, un *rapporto di versamento* o un *rapporto di rifiuto*, che vengono firmati digitalmente a cura del *RSC* e

|                                                                                            |                      |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01   |
| Manuale di Conservazione                                                                   | Rev. 5               | Pagina   |
|                                                                                            | Data 24/07/2015      | 23 di 35 |

conservati digitalmente tra i documenti del *Titolare*; ai documenti contenuti nei *PdV* validati ed accettati nel *SdC* tramite verifiche automatiche descritte nel *rapporto di versamento*, viene attribuito lo stato “irrevocabile” e gli stessi passano sotto la responsabilità di Credemtel Spa.

I documenti non validati vengono analogamente inseriti in un *rapporto di rifiuto*, alla quale viene attribuito lo stato “rifiutato” e di conseguenza non entreranno mai nel *SdC*.

Tutte le informazioni di tracciamento relative alla ricezione, accettazione, rifiuto dei *PdV* e generazione del *rapporto di versamento* o del *rapporto di rifiuto* vengono registrate nei *log di sistema* del *SdC*. Tali log vengono periodicamente riversati in *documenti informatici* sottoscritti con firma digitale a cura del *RSC* ed inviati in conservazione presso il *SdC* di Credemtel Spa in un apposito *registro* avente *termine di conservazione* illimitato.

Laddove richiesto dal *Titolare*, tramite procedure informatiche automatizzate vengono individuate incongruenze (a titolo esemplificativo: incongruenze nella successione dei file rispetto alla loro data e numerazione ecc.) che possono essere riepilogate al *Titolare* stesso, agli indirizzi da quest’ultimo forniti, mediante invio di e-mail ordinarie con una periodicità concordata, come riportato nell’**allegato B** del presente manuale. Può essere anche concordato l’invio di una email certificata (PEC) al *Titolare*, in caso di escalation di segnalazioni non corrette.

Tali email vengono trasmesse agli indirizzi di posta elettronica forniti dal *Titolare* e riportati nell’**allegato B** del presente manuale ed il contenuto delle stesse si riterrà conosciuto al destinatario dal momento nel quale quest’ultima ha raggiunto il POP del *Titolare*, senza che Credemtel Spa sia tenuto a compiere ulteriori indagini in relazione all’eventuale mancata lettura o ricezione (riconducibile, ad esempio, a cambiamenti dell’indirizzo email non comunicati tempestivamente, a problemi di spazio disco, indisponibilità del servizio di posta, mancato accesso del *Titolare*, ecc.).

Il *Titolare* deciderà, a proprio insindacabile giudizio, come procedere in merito, senza che questo pregiudichi le attività che comunque Credemtel Spa dovrà effettuare per completare il processo di conservazione come previsto nel presente *Manuale di Conservazione*.

I *documenti informatici* versati permangono in stato “irrevocabile” fino alla decorrenza del *termine di prossimità*, trascorso il quale il *SdC* provvederà, tramite idonea procedura software automatica, ad aggregarli per *Titolare* e *gruppo di conservazione* componendo così il *PdA*.

I *PdA* così preparati vengono sottoposti all’attenzione del *RSC* che li può verificare e conservare apponendo la propria firma digitale con marca temporale al relativo *IPdA*; ai documenti correlati viene quindi assegnato lo stato “conservato”.

Qualora *RSC*, durante la fase verifica dei documenti effettuata direttamente o dietro motivata richiesta scritta dell’ufficio GED o del *Titolare*, identificasse anomalie non già rilevate o rilevabili dai controlli automatici effettuati in fase di verifica del *PdV*, sarà autorizzata ad escludere i documenti anomali dal *PdA* (se già predisposti per la conservazione) e a porli in stato “sospeso” (se occorre approfondire la verifica col *Titolare* o con l’ufficio GED) o ordinare il loro *scarto* dal *SdC*. In caso a *RSC* venga richiesto di porre in stato “sospeso” i documenti per effettuare le necessarie verifiche col *Titolare*, lo stesso non sarà ritenuto obbligato a rispettare la scadenza dello SLA di conservazione concordato col *Titolare* nell’**allegato B** ma solo il termine di legge.

Per permettere e garantire la fruibilità nel tempo dei documenti conservati, il *SdC* prevede inoltre la gestione di una libreria di visualizzatori associata alle tipologie documentarie e ai singoli documenti. Così facendo viene mantenuto un repository comune che ha lo scopo di rendere fruibili tutti i documenti conservati senza dover ricorrere, finché possibile, alla creazione di *copie informatiche*.

I *PdA* conservati permangono nel *SdC* fino a decorrenza del termine del *termine di conservazione* o rescissione del contratto di servizio, dopodiché vengono scartati dal *SdC*.

I *Titolari*, i *Produttori* e gli *utenti* possono, se muniti dei necessari strumenti, interfacciarsi direttamente con il servizio di conservazione di Credemtel Spa, ovvero possono sottoscrivere i diversi moduli di servizio, non inclusi nel servizio di conservazione, che Credemtel Spa ha implementato a tal fine, ovvero possono utilizzare soluzioni miste.

|                                                                                            |                      |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|
|  CREDEMTel | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01   |
| Manuale di Conservazione                                                                   | Rev. 5               | Pagina   |
|                                                                                            | Data 24/07/2015      | 24 di 35 |

Credemtel Spa gestisce correttamente i diritti di proprietà intellettuale ed eventuali restrizioni nell'utilizzo, come definito nel *contratto* di servizio.

Come è normato nel *contratto* di servizio, è specifico obbligo del *Titolare*, al quale Credemtel Spa fornisce una utenza di amministrazione degli *utenti* censiti nell'applicazione web di consultazione, gestire l'assegnazione, la revisione e la cancellazione delle utenze prevedendo che:

- venga assegnato un solo *user ID* per persona, con utilizzo di utenze di gruppo solo per eccezioni strettamente controllate e preventivamente autorizzate;
- la richiesta di rilascio dello *user ID* pervenga da persona autorizzata e il rilascio sia formalmente approvato;
- venga consegnato un documento all'*utente* autorizzato con i suoi diritti di accesso e con le eventuali verifiche e controllo richiesti dal processo di conservazione, con accettazione da parte dell'*utente*;
- venga mantenuto l'elenco storico delle credenziali di accesso assegnate;
- siano periodicamente analizzate e riviste le credenziali di accesso al *SdC*, con cadenza non superiore ai 6 mesi per accertare che la necessità di accesso sia ancora valida.

Tutte le comunicazioni da e verso l'esterno del *SdC* vengono gestite come previsto dalla procedura ISO9001 **PRO17 Erogazione dei servizi**, istruzione operativa **IST-17-05 GEDCONS Manuale interno procedure e controlli**; in particolare, tutte le comunicazioni formali verso l'esterno del *SdC* sono preventivamente approvate dal RSC.

Ulteriori informazioni sull'argomento sono presenti nell'allegato denominato **"Specificità del contratto"**.

[Torna al sommario](#)

## 7.1. MODALITÀ DI ACQUISIZIONE DEI PACCHETTI DI VERSAMENTO PER LA LORO PRESA IN CARICO

Il *SdC* realizzato da Credemtel Spa è parte integrante, seppur logicamente distinto da esso, di un più ampio servizio di conservazione inserito in una suite di servizi di gestione documentale denominata Gedanyway che, tra le altre funzioni, permette al *Produttore* anche l'invio sicuro dei documenti, la generazione, la verifica e l'invio in conservazione dei *PdV*. I *PdV* vengono così generati automaticamente sotto l'esclusiva responsabilità del *Produttore*, nel formato già descritto nel capitolo 6.2 e vengono successivamente trattati dal *SdC*.

Il servizio di conservazione, e di conseguenza il *SdC* ad esso strumentale, non può pertanto essere offerto separatamente dalla suite Gedanyway sulla quale sono attestati idonei e sicuri canali di trasmissione dei documenti destinati ai vari servizi documentali ad essa connessi, compreso quello di conservazione.

Se i *PdV* ricevuti passano i controlli di validità vengono automaticamente acquisiti in tempo reale dal *SdC* ed i documenti in essi contenuti assumono lo stato "irrevocabile".

Non è previsto che i *PdV* possano contenere dati cifrati ma sono resi accessibili, dietro tracciamento sul *log di sistema*, solo al personale autorizzato (vedi Piano di Sicurezza).

Sui *PdV* versati da *Produttori* appartenenti ad aziende private di norma non viene apposta la firma digitale, mentre quest'ultima viene solitamente apposta nel caso in cui il *Produttore* sia un ente pubblico. Se previsto nel *contratto* di servizio verrà apposta la firma digitale automatica del responsabile del protocollo.

[Torna al sommario](#)

## 7.2. VERIFICHE EFFETTUATE SUL PACCHETTO DI VERSAMENTO E SUGLI OGGETTI IN ESSO CONTENUTI

Tutti i *PdV* generati dal *Produttore* devono contenere documenti omogenei di un medesimo *Titolare* e *registro*.

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>25 di 35 |

Per ogni *documento informatico* contenuto nel *PdV* verranno effettuate le seguenti verifiche:

- di formato del documento previsto dalla normativa vigente;
- di univocità degli identificativi degli oggetti contenuti nel *PdV*;
- di formato del documento previsto tra quelli conservabili da Credemtel Spa;
- di integrità del documento (verifica dell'*impronta* tramite *funzione di hash*);
- di validità del certificato di firma;
- di validità dell'algoritmo di firma utilizzato;
- di attendibilità della CA che ha rilasciato il certificato di firma;
- di presenza del firmatario del documento nell'elenco dei firmatari autorizzati dal *Titolare*;
- di presenza dei *metadati* minimi obbligatori previsti per la relativa *classe documentale*;
- di rispetto delle eventuali regole di validità aggiuntive associate ai *metadati* in accordo col *Titolare*;
- che i suddetti controlli vengano effettuati alla data/ora contenuta nella firma.

Nel caso in cui il formato del *documento informatico* non sia tra quelli descritti e previsti dalla normativa vigente, il *PdV* ed i documenti in esso contenuti vengono rifiutati.

[Torna al sommario](#)

### 7.3. ACCETTAZIONE DEI PACCHETTI DI VERSAMENTO E GENERAZIONE DEL RAPPORTO DI VERSAMENTO DI PRESA IN CARICO

Il *PdV* che passa tutti i controlli indicati nel paragrafo 7.2, viene accettato e versato nel *SdC*.

Per attestare l'avvenuta acquisizione e presa in carico del *PdV*, il *SdC* genera automaticamente il *rapporto di versamento* riferito ad uno o più *PdV* accettati, che viene memorizzato nel *SdC* e associato ai *PdV* ai quali si riferisce.

Con cadenza massima settimanale, tutti i *PdV* accettati e non ancora registrati in un *rapporto di versamento*, vengono inseriti in un nuovo *rapporto di versamento* di presa in carico che rappresenta il documento di controllo e di presa di responsabilità del *RSC* verso il *Produttore*, in quanto con esso, viene garantita la conservazione di tutti e soli i documenti per i quali viene emesso il *rapporto di versamento*.

Con cadenza massima settimanale, tutti i *PdV* rifiutati e non ancora registrati in un *rapporto di rifiuto* vengono inseriti in un nuovo *rapporto di rifiuto*.

In particolare, dal punto di vista organizzativo, laddove sia prevista un'integrazione applicativa tra il sistema documentale alimentante e il *SdC*, la responsabilità di assicurarsi della corretta presa in carico di tutti i documenti da parte del *SdC* è in carico al *Produttore*, attraverso il sistema documentale, che deve provvedere ad aggiornare sui propri archivi il buon esito del caricamento in conservazione e consentire di individuare eventuali incompletezze o anomalie nel processo di conservazione.

Il *rapporto di versamento* e il *rapporto di rifiuto* sono file in formato PDF che contengono:

- l'identificativo univoco del rapporto;
- i dati identificativi di ogni *PdV* univocamente identificato;
- l'*impronta* calcolata tramite apposita *funzione di hash* sull'*IPdV* che già contiene l'*impronta* di tutti i documenti contenuti nel *PdV*;
- la conferma che, riapplicando al *IPdV* la *funzione di hash*, l'*impronta* risultante coincida con quella originalmente calcolata in fase di sua generazione;
- l'elenco e l'esito delle verifiche di validità effettuate sui documenti contenuti nel *PdV* (questo per cristallizzare, visto che i controlli possono essere aggiornati nel tempo, quali effettivi controlli furono applicati al momento della validazione);
- un file compresso allegato al rapporto stesso contenente tutti gli *IPdV* in standard *UNI SInCRO* di tutti i *PdV* ai quali il rapporto si riferisce;
- un riferimento temporale specificato con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC).

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>26 di 35 |

Tutti i *rapporti di versamento* e i *rapporti di rifiuto* generati sono firmati digitalmente a cura di RSC ed inviati in conservazione in appositi *registri* riferibili sia al *Titolare* dei documenti che a Credemtel Spa.

Tutte le informazioni di tracciatura relative alla generazione, accettazione, rifiuto del *PdV* e generazione del *rapporto di versamento* e del *rapporto di rifiuto* vengono registrate nel *log di sistema* del *SdC*. Tale log viene periodicamente riversato in un *documento informatico* sottoscritto digitalmente e inviato in conservazione tra i documenti di Credemtel Spa.

[Torna al sommario](#)

#### 7.4. RIFIUTO DEL PACCHETTO DI VERSAMENTO E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE ANOMALIE

Il *PdV* contenente almeno un *documento informatico* che non passa almeno uno dei controlli indicati nel paragrafo 7.2, viene rifiutato in toto e i documenti relativi messi in stato "rifiutato".

I *PdV* rifiutati vengono inseriti nel *rapporto di rifiuto* con le modalità già descritte nel paragrafo precedente.

L'elenco di tutti i *PdV* accettati e rifiutati vengono giornalmente segnalati via mail dal *SdC* al *Produttore* con due distinte segnalazioni.

Il *Produttore* è consapevole dell'opportunità di controllare quanto contenuto nell'apposita area di memorizzazione dei *PdV* rifiutati.

[Torna al sommario](#)

#### 7.5. PREPARAZIONE E GESTIONE DEL PACCHETTO DI ARCHIVIAZIONE

I documenti correlati ai *PdV* accettati, raggiunto il *termine di prossimità*, vengono automaticamente elaborati al fine di creare i *PdA*.

Il *SdC* genera automaticamente, con i tempi e le modalità già indicate nei paragrafi 6.3 e 7, l'*IPdA* che contiene al suo interno le impronte di tutti i documenti indicizzati e le altre informazioni che sono previste dalle *Regole tecniche*.

Tale *IPdA* viene successivamente conservato a cura del *RSC* nell'archivio del *Titolare*.

In generale il processo di conservazione non prevede l'utilizzo della crittografia degli oggetti conservati, in quanto da un lato deve assicurare la conservazione a lungo termine del documento digitale e di conseguenza la piena disponibilità nei confronti non solo del *Titolare*, ma di tutta la *comunità di riferimento* (previa verifica dell'autorizzazione all'accesso ai documenti); dall'altro non deve in alcun modo alterare il documento inviato in conservazione utilizzando tecniche crittografiche proprie.

I *PdA* sono memorizzati automaticamente dal *SdC* in *supporti logici* univocamente identificati e riferiti all'archivio del *Titolare*; tali *PdA* vengono poi organizzati per anno fiscale o per anno solare, in accordo con le indicazioni fornite dal *Titolare* medesimo come indicato nell'**allegato B**.

I *supporti logici* hanno una dimensione massima tale da poter essere memorizzata su un supporto fisico rimovibile, una volta riempito un *supporto logico*, al sopraggiungere di nuovi *PdA*, il *SdC* ne crea subito uno nuovo per accoglierli.

La funzione *RDC* si occupa delle attività relative alla gestione dello *scarto*; per tale attività è prevista la seguente procedura:

1. ogni anno viene effettuata l'estrazione della lista dei *supporti logici* di ogni *Titolare* per i quali risulta decorso il *termine di conservazione* del relativo *gruppo di conservazione*.
2. tale lista viene inviata al relativo *Titolare* che può richiedere il prolungamento della conservazione o autorizzarne lo *scarto* dal *SdC*.
3. la funzione *RDC* provvede ad eliminare dal *SdC* i *supporti logici* per i quali il *Titolare* ha autorizzato lo *scarto*.

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>27 di 35 |

La funzione *RDC* nel caso di documenti che necessitano di un periodo di conservazione superiore ai 20 anni, prevede alcune attività di mantenimento dell'archivio che consistono nel monitoraggio e aggiornamento delle scadenze delle marche temporali (tali marche hanno validità di 20 anni) e nel monitoraggio e aggiornamento delle scadenze, nel caso in cui si necessiti di conservazione perenne.

Il *Titolare* è consapevole dell'opportunità di controllare quanto conservato nel proprio archivio gestito presso il *SdC*.

Per permettere e garantire la fruibilità nel tempo dei documenti conservati, il *SdC* prevede inoltre la gestione di una libreria di visualizzatori associata alle tipologie documentarie e ai singoli documenti. Così facendo viene mantenuto un repository comune che ha lo scopo di rendere fruibili tutti i documenti conservati senza dover ricorrere, finché possibile, alla creazione di *copie informatiche*.

Per raggiungere tale obiettivo è prevista la predisposizione di aree apposite in cui vengono depositati i programmi di installazione dei visualizzatori necessari per poter leggere i file dei *documenti informatici* conservati con un formato proprietario, l'alimentazione dell'anagrafica dei visualizzatori sul *SdC* qualificando ciascun elemento con il nome e l'indirizzo del programma di installazione depositato e i requisiti hardware e software necessari per la sua esecuzione e associazione tra visualizzatore e tipologia informatica del documento. Se il servizio di conservazione nei confronti del *Titolare* si interrompe per qualsivoglia motivo previsto dal contratto o meno, il *RSC* cessa le sue funzioni. In questo caso Credemtel Spa provvede a riconsegnare al *Titolare* i documenti e i *PdA* conservati presso il *SdC* memorizzandoli su supporti fisici rimovibili e a redigere un verbale di consegna che deve essere sottoscritto dal *Titolare* stesso.

Credemtel Spa si impegna inoltre a non comunicare, a non diffondere e a non utilizzare ulteriormente i documenti oggetto del verbale di consegna, oltre che non conservare copia degli stessi e a distruggere detti documenti dai propri archivi.

Ulteriori informazioni sull'argomento sono presenti nell'allegato denominato **"Specificità del contratto"**.

[Torna al sommario](#)

## 7.6. PREPARAZIONE E GESTIONE DEL PACCHETTO DI DISTRIBUZIONE AI FINI DELL'ESIBIZIONE

Tutte le tipologie documentali sono ricercabili, consultabili ed esportabili tramite apposite funzioni di ricerca previste dall'applicazione web di consultazione dei documenti, fornita al *Titolare* ed agli *utenti* da quest'ultimo autorizzati alla consultazione.

La funzione di ricerca permette di filtrare i documenti per ciascuno dei *metadati* ad essi associati.

La funzione di estrazione documentale permette al *Titolare* e agli utenti da lui autorizzati, di richiedere al *SdC* la produzione di un *PdD* secondo le modalità già spiegate nel paragrafo 6.4 del presente Manuale.

La richiesta di predisposizione dei *PdD* da parte del *SdC* è evasa entro massimo 3 giorni lavorativi e messa a disposizione dell'*utente* richiedente per il download on-line sicuro (HTTPS).

[Torna al sommario](#)

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>28 di 35 |

## 7.7. PRODUZIONE DI DUPLICATI E COPIE INFORMATICHE E DESCRIZIONE DELL'EVENTUALE INTERVENTO DEL PUBBLICO UFFICIALE NEI CASI PREVISTI

Il SdC provvede, su richiesta del *Titolare* o dell'*utente* legittimato, alla produzione di *duplicati informatici* e/o di *copie informatiche* dei *documenti informatici* memorizzati negli archivi dei *Titolari*, in conformità con le previsioni del CAD e del D.P.C.M. 13 novembre 2014.

In particolare, in relazione all'evolversi del contesto tecnologico e normativo e per assicurare la leggibilità nel tempo dei *documenti informatici* conservati, il Responsabile dello sviluppo e della manutenzione del sistema di conservazione valuterà con continuità se adeguare il loro formato ai nuovi scenari tecnologici e/o giuridici e in caso positivo informerà il *Titolare* prima di procedere all'operazione.

L'attività di adeguamento è in carico alla funzione RDC, in particolare il RSC sottoscriverà e marcherà temporalmente i nuovi PdA contenenti le *copie informatiche* dei *documenti informatici* originali in modo analogo a quanto previsto per la conservazione; l'IPdA del nuovo PdA manterrà i riferimenti del PdA originario.

La funzione RDC, in accordo col *Responsabile della Conservazione*, individua per quali documenti e verso quale formato occorre procedere alla creazione delle *copie informatiche* che risulteranno come versione successiva del documento originario che vanno a sostituire e ne ereditano tutti i *metadati*. Le *copie informatiche* potranno essere integrate con una attestazione di conformità con l'originale, qualora richiesto dalla natura dell'attività e dovranno essere sottoscritte con firma digitale, prima della conservazione, dal notaio o con firma digitale o firma elettronica qualificata dal pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

Il servizio di conservazione assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite.

È prevista la possibilità di produrre PdD contenenti la *copia informatica* non di un intero PdA ma di uno o più specifici *documenti informatici* seguendo lo stesso iter già descritto.

[Torna al sommario](#)

## 7.8. SCARTO DEI PACCHETTI DI ARCHIVIAZIONE

Lo *scarto* dal SdC avviene in ogni caso sulla base di un ordine in forma scritta impartito dal *Titolare* o dal suo *Responsabile della Conservazione*.

Credemtel Spa ha implementato una procedura per gestire lo *scarto* dei PdA dal SdC alla scadenza del *termine di conservazione* dei *documenti informatici* conservati.

Con periodicità annuale viene generata per ogni *Titolare* una lista dei PdA il cui *termine di conservazione* richiede una prossima programmazione dell'attività di *scarto*.

Tre mesi (dodici mesi nel caso il *Titolare* sia una pubblica amministrazione o nel caso un archivio privato sia stato dichiarato di interesse culturale) prima della scadenza del *temine di conservazione* associato ai *documenti informatici* conservati, viene inviata al *Titolare* tale lista, mediante una modalità che ne attesti la certezza della data, congiuntamente ad una richiesta di formalizzazione scritta, anche mediante *documento informatico*, dell'ordine di *scarto* dei *documenti informatici* in scadenza di conservazione, trascorsi i relativi *termini di conservazione*.

Nel caso di *scarto* dei PdA il cui *Titolare* sia una pubblica amministrazione è necessaria la preventiva autorizzazione della Soprintendenza archivistica o della Commissione di sorveglianza di riferimento (come previsto dal Codice dei Beni Culturali Dlgs 42/2004) che il *Titolare* dovrà ottenere in tempo utile per procedere allo scarto materiale della documentazione.

È comunque sempre a carico del *Titolare*, soggetto pubblico o privato, verificare preventivamente all'invio dell'ordine di *scarto*, la necessità di effettuare ogni adempimento richiesto, manlevando da ogni responsabilità Credemtel Spa per l'esecuzione dell'ordine stesso.

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>29 di 35 |

Il *Titolare* può comunque richiedere il prolungamento del *termine di conservazione*: il nuovo *termine di conservazione* sarà associato da Credemtel Spa ai *gruppi di conservazione* interessati.

Una volta ricevuto dal *Titolare* l'ordine di *scarto* della lista, o di parte di essa, dei *PdA* con *termine di conservazione* in scadenza, il *RSC* provvederà allo *scarto* stesso, generando un rapporto di *scarto* che sarà sottoposto a conservazione presso il *SdC*.

Nel caso il *Titolare* richieda uno *scarto* indipendentemente dal *termine di conservazione*, il relativo ordine dovrà essere adeguatamente motivato e inviato con 3 mesi di anticipo. La funzione *RDC* valuterà autonomamente se l'esecuzione dell'ordine possa implicare da parte di Credemtel Spa il potenziale compimento di atti illeciti. Nel caso in cui Credemtel Spa non ritenga opportuno, a suo insindacabile giudizio, dare seguito all'ordine di *scarto*, il *Titolare* potrà chiedere la restituzione su supporti fisici rimovibili dei *documenti informatici*, che avverrà secondo tempi e modalità da concordare.

[Torna al sommario](#)

## 7.9 PREDISPOSIZIONE DI MISURE A GARANZIA DELL'INTEROPERABILITÀ E TRASFERIBILITÀ AD ALTRI OPERATORI

Ai fini di garantire l'interoperabilità tra sistemi di conservazione, il *SdC* è in grado di produrre dei *PdD* coincidenti con i *PdA*.

In particolare gli *IPdD* generati dal *SdC* sono conformi allo standard *UNI SInCRO*.

Se il servizio di conservazione nei confronti del *Produttore* dovesse interrompersi per qualsiasi motivazione, prevista dal contratto o meno, Credemtel Spa provvede all'esportazione dei *PdA* conservati in identici *PdD* su supporti fisici rimovibili che saranno consegnati ai *Titolari* stessi previa loro sottoscrizione dei relativi verbali di consegna.

Il *SdC* è inoltre in grado di accettare il *versamento* di *PdD* provenienti da altri sistemi di conservazione strutturati secondo lo standard *UNI SinCRO*.

Credemtel Spa, in caso di cessazione delle operazioni di conservazione o modifica della propria missione (interoperabilità), provvederà a avvisare i *Titolari* degli archivi di conservazione producendo su supporti fisici rimovibili l'intero contenuto dei *supporti logici* conservati e li riconsegnerà ai *Titolari* stessi, previa loro sottoscrizione dei relativi verbali di consegna.

Ove richiesto dalla natura dei dati riprodotti, potrà essere prevista la cifratura del supporto fisico realizzato e la comunicazione, con modalità distinte, della chiave necessaria a decifrarlo.

[Torna al sommario](#)

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>30 di 35 |

## 8. IL SISTEMA DI CONSERVAZIONE

Il presente capitolo descrive il *SdC*, esponendo in dettaglio le componenti logiche, tecnologiche e fisiche esistenti e le loro principali funzionalità.

Gli aspetti relativi alla sicurezza informatica del *SdC* sono esposti in dettaglio nel Piano della Sicurezza predisposto da Credemtel Spa, secondo quanto previsto dall'art. 12 del DPCM 3 dicembre 2013 e ad esso si fa rinvio.

Il Piano della Sicurezza di Credemtel Spa descrive le modalità con cui Credemtel Spa assicura gli obiettivi di sicurezza richiesti per la conservazione a lungo termine degli archivi, dettagliando i controlli di sicurezza delle diverse componenti del sistema e le procedure adottate per garantire i backup degli archivi medesimi, il Disaster Recovery e la Continuità Operativa (Business Continuity).

### 8.1. COMPONENTI LOGICHE

Per quanto riguarda le componenti logiche, il *SdC* di Credemtel Spa poggia sulle seguenti tre componenti:

1. quella applicativa consistente nell'insieme di tutte le componenti funzionali a supporto del processo di conservazione;
2. quella fisica rappresentata dai server di frontend, di backend, di database e di storage (*SAN* e *NAS*) su cui vengono conservati nel tempo i *metadati* dei documenti sottoposti al processo di conservazione;
3. il *dispositivo HSM* che gestisce la procedura di firma dei documenti è dislocato su una CA accreditata ed è raggiungibile su linea protetta remotamente.

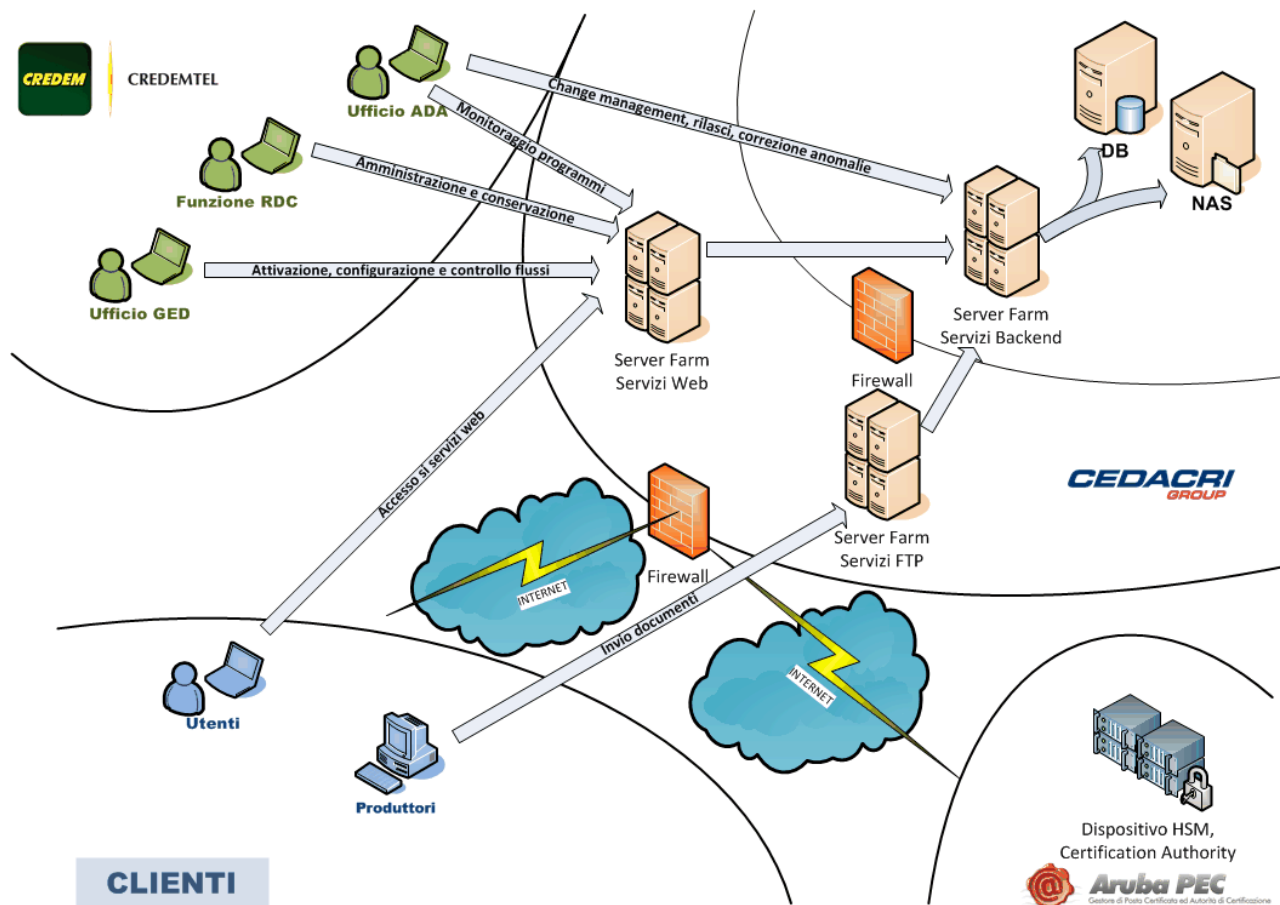
L'applicativo dedicato alla conservazione interagisce con:

- *dispositivo HSM* remoto che gestisce la procedura di firma dei documenti;
- sistema di memorizzazione, che gestisce il sottosistema su cui vengono fisicamente memorizzati tutti i documenti sottoposti a processo di conservazione;
- sistemi di gestione documentale che permettono di alimentare automaticamente il *SdC* con documenti da sottoporre al processo stesso e di consultare documenti preventivamente sottoposti a conservazione;
- funzione *RDC*, che gestisce le attività di amministrazione, di monitoraggio, di controllo e le altre funzioni di supporto al *SdC*;
- *Produttori* che accedono al *SdC* per effettuare il *versamento* di nuovi *PdV*;
- *utenti* che accedono al *SdC* attraverso apposita applicazione web e credenziali di accesso per la consultazione di documenti conservati e la richiesta di *PdD*;
- sistemi delle Certification/Time Stamp Authorities per la verifica dei certificati e delle CRL e l'apposizione delle marche temporali (Time Stamp).

L'intera applicazione è erogata, in logica *SaaS*, dalle infrastrutture tecnologiche predisposte, in cui tutti i componenti del *SdC* sono protetti da adeguate misure di sicurezza.

Gli ambienti di sviluppo, di test e di produzione sono tenuti rigorosamente separati.

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTel | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015<br>Pagina 31 di 35 |



**FIGURA 5 COMPONENTI LOGICHE**

[Torna al sommario](#)

## 8.2. COMPONENTI TECNOLOGICHE

Per quanto riguarda le componenti fisiche, l'architettura del relativo SdC prevede una piattaforma ridondata, altamente scalabile.

Un sito secondario con logiche di disaster recovery garantisce la continuità del servizio.

Il SdC è costruito su un'architettura a tre livelli:

1. livello di presentazione (presentation layer)
2. livello di business logic (business layer)
3. livello dati (data access layer, Database, Storage)

La componente di presentation layer poggia su quattro nodi in cluster.

La componente di business layer poggia su quattro nodi in cluster.

La componente dati poggia su due nodi in cluster (attivo-passivo).

La gestione dei dati (database e dati applicativi) su tutte le componenti previste per l'infrastruttura utilizza una SAN che ospita i dischi dove sono memorizzati i dati del servizio con un sistema ridondata.

La componente di backup è centralizzata su più librerie di backup differenziate per la parte sistemi operativi, SAN e NAS.

La Figura 6 contenente lo schema delle componenti tecnologiche è presente nell'allegato denominato **"Specificità del contratto"**.

[Torna al sommario](#)

|                                                                                                |                      |                           |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------------|
| <br>CREDEMETEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                    |                    |
| Manuale di Conservazione                                                                       |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 | Pagina<br>32 di 35 |

### 8.3. COMPONENTI FISICHE

Il SdC è realizzato su due siti geograficamente distanti oltre 150 chilometri l'uno dall'altro su sistemi informativi dipartimentali erogati in Facility Management da CEDACRI Spa (azienda certificata **UNI CEI ISO/IEC 27001:2014**) sul sito primario situato in località Collecchio (PR) e dotati di soluzione di Disaster Recovery presso il sito secondario CEDACRI di Castellazzo Bormida (AL), con tempi di riattivazione massima (RTO) di 24 ore e con copia dei dati (RPO) in tempo reale. Credemtel Spa è collegata tramite rete MPLS del Gruppo CREDEM (che garantisce tutti i collegamenti verso gli outsourcer e internet) a CEDACRI.

Il backup dei dati relativi al SdC viene effettuato da CEDACRI tramite applicazione Tivoli su hard disk ridondati a loro volta presso il sito di Disaster Recovery.

CEDACRI Spa è a sua volta certificata **UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013)** con il seguente campo applicativo: "Progettazione e sviluppo, manutenzione e gestione in outsourcing di sistemi informativi; Application Service Providing; Facility management; Firma digitale; Posta Elettronica Certificata; Servizi di formazione e consulenza organizzativa in ambito bancario; Disaster Recovery (settore EA 33 – 35)".

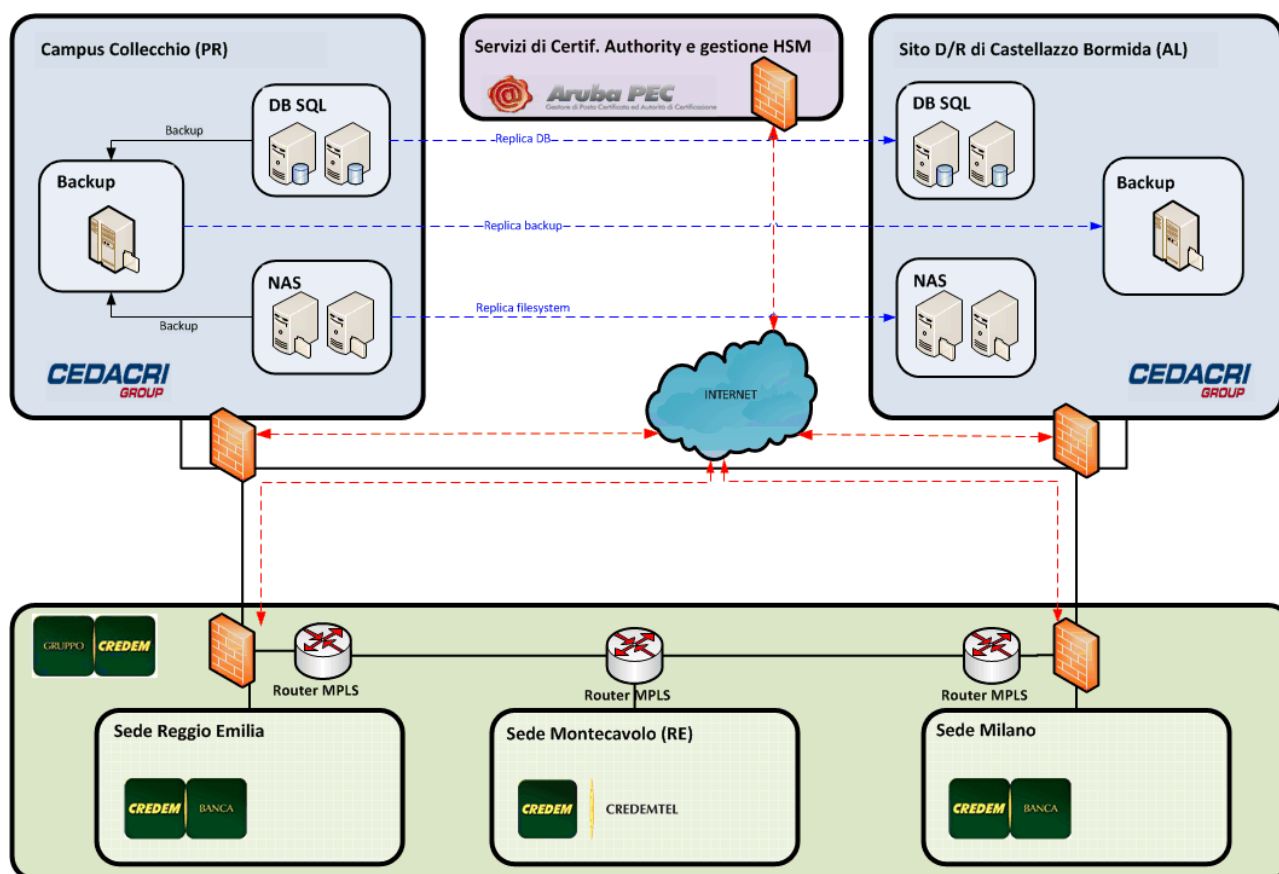


FIGURA 7 COMPONENTI FISICHE

[Torna al sommario](#)

### 8.4. PROCEDURE DI GESTIONE E DI EVOLUZIONE

All'interno del Sistema di gestione della Qualità e Sicurezza di Credemtel Spa, sono definiti e descritti tutti processi delegati al SdC. Questa operatività ha lo scopo principale di gestire l'intero ciclo del servizio offerto alla clientela, garantendone da un lato i livelli di servizio contrattualizzati e dall'altro di monitorarne e controllarne tutti i suoi aspetti. Tutte le procedure di gestione ed evoluzione del servizio di conservazione (escluse quelle specifiche di solo

|                                                                                             |                      |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01   |
| Manuale di Conservazione                                                                    | Rev. 5               | Pagina   |
|                                                                                             | Data 24/07/2015      | 33 di 35 |

controllo processi descritte nel successivo capitolo 9) e dei corrispondenti sistemi che lo supportano sono descritte nelle seguenti procedure interne ISO9001/ISO27001:

- **PRO01 Settore legale normativo**
  - Verifiche periodiche di conformità alla normativa e agli standard di riferimento.
- **PRO06 Gestione della progettazione**

L'evoluzione delle componenti logiche, tecnologiche e fisiche del *SdC* prevede l'apertura di un progetto o intervento minore (Regolamentati e documentati come descritto in questa procedura) che analizzi, sviluppi e testi il change management del *SdC* o dei sistemi di base Hardware e software (es. Database o sistemi operativi) che lo supportano.
- **PRO08 Manutenzione**

Il sistema infrastrutturale prevede la generazione in automatico di una copia giornaliera di backup di tutti i documenti versati nel *SdC*. Tali copie vengono mantenute giornalmente per gli ultimi 60 giorni, mensilmente per l'ultimo anno, annualmente per gli ultimi 10 anni. Questa e altre attività di manutenzione sono descritte nei seguenti allegati e istruzioni operative:

  - Dislocazione dati di Credemtel Spa e strategie di backup, archiviazione, ripristino e conservazione
  - Manuale CEDACRI delle operazioni di backup e restore dei dati di Credemtel
  - Cessazione supporti rimovibili
  - Gestione HW e SW di Credemtel Spa
  - Gestione masterizzatore
- **PRO17 Erogazione dei servizi**

La gestione del *SdC* è governata dalla procedura di Erogazione dei servizi. Il sistema di Disaster Recovery di CEDACRI prevede di mantenere aggiornato in tempo reale una copia di dati e documenti del *SdC* presso la sede di Recovery posizionata a oltre 150 km rispetto al sito primario di erogazione. Il piano di continuità operativa consente di mantenere i livelli di servizio anche a fronte di eventi disastrosi che incidano sul *SdC*. Queste e altre attività di erogazione del servizio di conservazione sono descritte nei seguenti allegati e istruzioni operative della procedura:

  - Manuale della *console di conservazione*;
  - Manuale delle attività di gestione e conservazione sostitutiva documentale e protocolli di controllo;
  - Manuale di gestione dei Rilasci software;
  - Gestione del Disaster Recovery;
  - Piano di Continuità Operativa (Business Continuity Plan);
  - Presidio del Servizio di Conservazione;
  - Gestione degli incidenti IT;
  - Gestione incidenti Immobili;
  - Gestione della crisi.
- **PRO19 Gestione della sicurezza fisica**

Questa procedura definisce i metodi utilizzati per evitare accessi non autorizzati, danni ed interferenze ai servizi informatici.
- **PRO20 Gestione della sicurezza logica**

La procedura stabilisce le modalità utilizzate per:

  - definire gli accessi autorizzati ai servizi informatici e per prevenire gli eventuali accessi non autorizzati;
  - prevenire l'infezione da virus informatici;
  - gestire il software sui PC aziendali;
  - gestire le attrezzature ed infrastrutture informatiche.

Il *SdC* dispone inoltre di un *log di sistema* delle attività eseguite, sia manuali che automatizzate, accessibile in consultazione dalla *console di conservazione*. Tale log viene riversato, con frequenza di norma giornaliera, su un documento PDF sottoscritto digitalmente e

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>34 di 35 |

dotato di *riferimento temporale* e inoltrato per la sua conservazione tra i documenti di Credemtel Spa.

Il log traccia i dati identificativi dell'operatore che ha effettuato o richiesto l'attività, la data e ora di esecuzione e le motivazioni dell'attività stessa (qualora tale dato sia richiesto dalla natura atipica dell'attività richiesta) o le note sull'attività automatica eseguita (es. azienda, Identificativo univoco del *PdA*, *gruppo di conservazione* e quantità di documenti conservati), le operazioni tracciate sono le principali attività effettuabili che influiscono sul *SdC* (es. accesso al sistema, accesso ad un documento, conservazione *PdA* ecc.).

[Torna al sommario](#)

## 9. MONITORAGGIO E CONTROLLI

All'interno del Sistema di gestione della Qualità e Sicurezza di Credemtel Spa, sono definiti e descritti tutti processi delegati al *SdC*. Questa operatività ha lo scopo principale di gestire l'intero ciclo del servizio offerto alla clientela, garantendone da un lato i livelli di servizio contrattualizzati e dall'altro di monitorarne e controllarne tutti i suoi aspetti. Tutte le procedure di gestione operativa del servizio di conservazione e dei corrispondenti sistemi che lo supportano sono descritte nelle seguenti procedure interne ISO9001/ISO27001:

- **PRO04 Gestione reclami**
- **PRO05 Controllo delle non conformità e azioni correttive**
  - Manuale operativo di Gestione di NC e Reclami.
- **PRO07 Assistenza clienti**
  - Erogazione dell'assistenza.
- **PRO12 Controllo processi**
  - Presidio dei processi critici.
- **PRO17 Erogazione dei servizi**
  - Gestione interventi a cuore aperto (IACA);
  - Manuale delle attività di conservazione e protocolli di controllo.

Il processo di gestione dei rischi e degli incidenti descrive tutti gli aspetti e le attività che si rendono necessarie in caso di incidenti e/o anomalie rilevate dal personale interno di Credemtel Spa e/o dai clienti, fino alla conclusione della criticità.

Tali verifiche sono gestite ed effettuate in conformità al Piano della Sicurezza e al Sistema di gestione della Qualità e Sicurezza di Credemtel Spa.

[Torna al sommario](#)

### 9.1. PROCEDURE DI MONITORAGGIO

Sono descritte nella procedura del Sistema di gestione della Qualità e Sicurezza di Credemtel Spa **PRO12 Controllo processi**, tutte le attività di monitoraggio e controllo effettuate sul funzionamento del software applicativo e di sistema.

La procedura elenca e dettaglia le attività a carico degli uffici addetti al monitoraggio (es. funzione *RDC*, *GED*, *ADA*).

Essa prevede a cadenza regolare e/o in tempo reale:

- il controllo delle procedure automatiche;
- la verifica di quadratura dei flussi ricevuti dai *Titolari* rispetto a quelli inviati alla conservazione;
- la gestione dei ticket di gestione di non conformità e reclami sulle segnalazioni fatta dalla clientela tramite un apposito workflow interno come definito nelle procedure ISO9001 **PRO04 Gestione reclami** e **PRO05 Controllo delle non conformità e azioni correttive**;
- il monitoraggio delle mail di segnalazione di tutte le anomalie.

|                                                                                            |                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|  CREDEMTEL | ISTRUZIONE OPERATIVA | IST 01                                       |
| Manuale di Conservazione                                                                   |                      | Rev. 5<br>Data 24/07/2015 Pagina<br>35 di 35 |

[Torna al sommario](#)

## 9.2. VERIFICA DELL'INTEGRITÀ DEGLI ARCHIVI

L'attività di verifica dell'integrità dei documenti viene svolta dalla componente infrastrutturale di gestione documentale, attraverso la continua verifica della disponibilità dei servizi e della integrità dei dati.

Il sistema applicativo si occupa:

- di effettuare controlli mensili incrociati di congruità tra gli archivi di conservazione ed i relativi documenti informatici verificando che tutti i documenti e le evidenze di conservazione dei *PdA* presenti sul file system di conservazione siano presenti sul database e che tutti i file registrati sul database siano presenti sul file system di conservazione;
- di effettuare verifiche periodiche automatiche, entro i limiti temporali stabiliti dalle *Regole tecniche*, sui *PdA* dei *supporti logici* per verificarne l'integrità (verifica che l'impronta calcolata tramite *funzione di hash* su ogni *documento informatico* del *PdA* risulti identica a quella presente su database del *SdC* e ricalcolo da database e verifica di congruità con gli *IPdA* in standard *UNI SInCRO* a suo tempo conservati)
- di effettuare verifiche periodiche, entro i limiti temporali stabiliti dalle *Regole tecniche*, di leggibilità di un numero predefinito di documenti contenuti nei *PdA* di ogni supporto in scadenza.

Tutte le anomalie rilevate vengono prontamente segnalate alla funzione *RDC* ed agli uffici competenti per la verifica e risoluzione dei problemi rilevati.

[Torna al sommario](#)

## 9.3. SOLUZIONI ADOTTATE IN CASO DI ANOMALIA

Tutte le anomalie vengono affrontate con diverse metodologie a seconda della natura dell'anomalia riscontrata e della collocazione dell'evento che l'ha generata nel *SdC*.

Ogni anomalia rilevata dagli *utenti* o dai *Titolari* viene gestita e tracciata tramite un apposito workflow interno come definito nelle procedure ISO9001 **PRO04 Gestione reclami** e **PRO05 Controllo delle non conformità e azioni correttive**.

Oltre alle procedure previste per garantire l'integrità degli archivi, esistono anche procedure previste per risolvere anomalie in altre componenti del sistema che registrano dati.

Le caratteristiche comuni e le specificità delle procedure di risoluzione delle anomalie dipendono da diversi fattori organizzativi e tecnologici che devono tener conto che:

- tutte le funzionalità del sistema che inseriscono o modificano dati nel Data Base e file nell'area FTP o nel File System operano in modalità transazionale;
- il backup del Data Base assicura il "restore" all'ultima transazione completata correttamente;
- il File System è sottoposto a backup full a caldo con frequenza giornaliera.

[Torna al sommario](#)



CREDEMTel

# **MANUALE DI CONSERVAZIONE DI CREDEMTel SPA**

## **ALLEGATO C “DISCIPLINARE TECNICO”.**

**Questo documento viene generato dinamicamente da Credemtel Spa, esso contiene:**

- **L’elenco generale e la descrizione dei formati elettronici, delle classi documentali e le relative politiche di conservazione dei documenti gestiti dal SdC di Credemtel Spa;**
- **La tipologia dei pacchetti informativi (PdV, PdA, PdD) gestiti dal SdC di Credemtel Spa.**

**CREDEMTel SpA - Gruppo Bancario “Credito Emiliano - Credem”**

Società con socio unico, soggetta ad attività di direzione e coordinamento (ex art. 2497 bis c.c.) da parte di Credito Emiliano SpA

Capitale sociale interamente versato euro 2.840.530 – Registro Imprese di Reggio Emilia, Codice Fiscale e P.IVA n. 01378570350 R.E.A. n. 181067 - Sede Sociale e Direzione Via Palmiro Togliatti, 36/1 - 42020 Montecavolo di Quattro Castella (RE) - Tel: +39 0522 203040 Fax: +39 0522 203500 – [www.credemtel.it](http://www.credemtel.it) – [credemtel@credemtel.it](mailto:credemtel@credemtel.it).

La Società ha adottato un Modello ai sensi del D.Lgs. 231/01 e specifici standard di comportamento per i quali si rimanda alla “[Comunicazione standard etici](#)” consultabile sul sito [www.credemtel.it](http://www.credemtel.it)

## FORMATI DEI FILE CONSERVABILI

| Formato          | Estensione | Tipo MIME                                                                 | Ultima Versione   | Standard                                            | Visualizzatore       |
|------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------|----------------------|
| PDF-PDF/A        | .pdf       | application/pdf                                                           | 1.4<br>1.4<br>1.7 | ISO 32000-1<br>ISO 19005-1:2005 ISO<br>19005-1:2011 | Acrobat Reader       |
| TIFF             | .tif       | image/tiff                                                                | 6.0               | TIFF 6.0 del 1992<br>TIFF supplement 2 del<br>2002  | MS Internet Explorer |
| JPG              | .jpg       | image/jpeg                                                                | -                 | ISO 10918-1:2009                                    | MS Internet Explorer |
| OOXML-Word       | .docx      | application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document   | 1.1               | ISO 29500:2008                                      | MS Office Word       |
| OOXML-Excel      | .xlsx      | application/vnd.openxmlformats-officedocument.spreadsheetml.sheet         | 1.1               | ISO 29500:2008                                      | MS Office Excel      |
| OOXML-PPT        | .pptx      | application/vnd.openxmlformats-officedocument.presentationml.presentation | 1.1               | ISO 29500:2008                                      | MS Office PowerPoint |
| ODF-Sheet        | .ods       | application/vnd.oasis.opendocument.text                                   | 1.0               | ISO 26300:2006                                      | OpenOffice           |
| ODF-Base         | .odb       | application/vnd.oasis.opendocument.text                                   | 1.0               | ISO 26300:2006                                      | OpenOffice           |
| ODF-Presentation | .odp       | application/vnd.oasis.opendocument.text                                   | 1.0               | ISO 26300:2006                                      | OpenOffice           |
| ODF-Graphics     | .odg       | application/vnd.oasis.opendocument.text                                   | 1.0               | ISO 26300:2006                                      | OpenOffice           |
| XML              | .xml       | application/xml                                                           | 1.0               | ISO 26300:2006                                      | MS Internet Explorer |
| EMAIL            | .eml       | message/rfc822                                                            | -                 | RFC 5322                                            | MS Office Outlook    |
| TXT              | .txt       | text/plain                                                                | -                 | -                                                   | MS Notepad           |

## TIPOLOGIA DEI PACCHETTI INFORMATIVI GESTITI

Tutti i *pacchetti informativi* gestiti dal SdC di Credemtel spa sono realizzati in formato ISO 15836:2009 - Sistema di metadata del Dublin Core.

Qui di seguito un esempio di file indice XML di un *pacchetto* informativo e a seguire i relativi *metadati*.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<sincro:IdC
  xmlns:schemaLocation="http://www.uni.com/U3011/sincro/IdC.xsd"
  xmlns:sincro="http://www.uni.com/U3011/sincro/"
  xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
  sincro:url="http://www.uni.com/U3011/sincro/"
  sincro:version="1.0">
  <sincro:SelfDescription>
    <sincro:ID sincro:scheme="GEDCONS">182267</sincro:ID>
    <sincro:CreatingApplication>
      <sincro:Name>GEDCONS</sincro:Name>
      <sincro:Version>2.0</sincro:Version>
      <sincro:Producer>CREDEMTEL S.p.A.</sincro:Producer>
    </sincro:CreatingApplication>
  </sincro:SelfDescription>
  <sincro:VdC>
    <sincro:ID sincro:scheme="GEDCONS">181695</sincro:ID>
    <sincro:VdCGroup>
      <sincro:Label>Fatture Passive</sincro:Label>
      <sincro:ID sincro:scheme="GEDCONS">2772</sincro:ID>
      <sincro:Description>Pacchetto di archiviazione</sincro:ID>
    </sincro:VdCGroup>
  </sincro:VdC>
  <sincro:FileGroup>
    <sincro:Label>8215 - Fatture Fornitori Italia</sincro:Label>
    <sincro:File sincro:format="application/pdf">
      <sincro:ID sincro:scheme="GEDCONS">151207071-1</sincro:ID>
      <sincro:Path>File://151207071-1-20150422051620-P04B_593.aca771b2-f5ce-4d58-9dfc-
daf28066451e.pdf</sincro:Path>
      <sincro:Hash sincro:function="SHA1">7FE50B055A87C2C46FC0868C1EA62CD2BBE4723B</sincro:Hash>
    </sincro:File>
    <sincro:File sincro:format="application/pdf">
      <sincro:ID sincro:scheme="GEDCONS">151207072-1</sincro:ID>
      <sincro:Path>File://151207072-1-20150422051729-P04B_735.195b7b8a-6b32-4bdb-aeed-
e6f04fa21a1f.pdf</sincro:Path>
      <sincro:Hash sincro:function="SHA1">294339CE3C7C91BEF94AD807FE49ED220F7A1487</sincro:Hash>
    </sincro:File>
    <sincro:MoreInfo>
      sincro:XMLSchema="http://dublincore.org/schemas/xmls/qdc/2008/02/11/qualifieddc.xsd">
      <sincro:ExternalMetadata sincro:format="application/xml" sincro:encoding="binary">
        <sincro:ID>182267-8215-60</sincro:ID>
        <sincro:Path>file://metadati_pda_182267-8215-60.xml</sincro:Path>
        <sincro:Hash sincro:function="SHA-1">3E19FE3766820BC88709EB47371B0DF1748C4EA6</sincro:Hash>
      </sincro:ExternalMetadata>
    </sincro:MoreInfo>
  </sincro:FileGroup>
  <sincro:Process>
    <sincro:Agent sincro:role="PreservationManager" sincro:type="person">
      <sincro:AgentName>
        <sincro:NameAndSurname>
          <sincro:FirstName>Nome_RSC</sincro:FirstName>
          <sincro:LastName>Cognome_RSC</sincro:LastName>
        </sincro:NameAndSurname>
      </sincro:AgentName>
      <sincro:Agent_ID sincro:scheme="TaxCode">Codice fiscale RSC</sincro:Agent_ID>
    </sincro:Agent>
    <sincro:TimeReference>
      <sincro:AttachedTimeStamp sincro:normal="2015-05-
06T09:04:40.2669357+02:00"></sincro:AttachedTimeStamp>
    </sincro:TimeReference>
    <sincro:LawAndRegulations sincro:language="IT">Evidenza informatica redatta secondo le Regole
Tecniche previste dal DPCM 3-12-2013 in standard SInCRO (UNI 11386:2010)</sincro:LawAndRegulations>
  </sincro:Process>
</sincro:IdC>
```

L'allegato C completo comprensivo dell'elenco delle *classi documentali* e le relative politiche di conservazione dei documenti e la definizione dei metadati (con relativo esempio xml) gestiti dal SdC di Credemtel Spa è riportato nell'allegato denominato **"Specificità del contratto"**.