

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

OTTOBRE 2015

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

INDICE

1. Principi generali e organizzativi	5
1.1 <i>Ambito di applicazione e normativa di riferimento</i>	5
1.2 <i>AOO e registro unico di protocollo</i>	5
1.3 <i>Organizzazione del protocollo.....</i>	5
1.4 <i>Caselle di posta elettronica certificata (PEC)</i>	5
1.5 <i>Caselle di posta elettronica ordinaria.....</i>	5
2. Documento informatico.....	6
2.1 <i>Formazione dei documenti informatici</i>	6
2.2 <i>Sottoscrizione dei documenti informatici.....</i>	6
3. Registrazione di protocollo.....	7
3.1 <i>Registrazione di protocollo: aspetti generali</i>	7
3.2 <i>Registro di protocollo</i>	8
3.3 <i>Numero di protocollo e segnatura di protocollo</i>	9
3.4 <i>Fascicolo informatico</i>	9
3.4.1 <i>Tipologie di fascicolo.....</i>	10
3.5 <i>Annullamento</i>	10
3.6 <i>Cronologia.....</i>	10
3.7 <i>Registro giornaliero di protocollo</i>	11
3.8 <i>Registro di emergenza</i>	11
3.9 <i>Descrizione funzionale del protocollo informatico.....</i>	11
4. Protocollo in ingresso	11
4.1 <i>Protocollo in ingresso: aspetti generali</i>	11
4.2 <i>Rilascio delle ricevute</i>	12
4.3 <i>Ricezione dei documenti informatici</i>	13
4.4 <i>Validità delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni presentate per via elettronica</i>	13
4.5 <i>Presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso i servizi online.....</i>	13
5. Protocollo in uscita.....	13
5.1 <i>Protocollo in uscita: aspetti generali</i>	13
5.2 <i>Trasmissione dei documenti</i>	14
5.2.1 <i>Trasmissione dei documenti ai cittadini/alle cittadine</i>	14
5.2.2 <i>Trasmissione dei documenti al personale provinciale</i>	14
5.2.3 <i>Trasmissione dei documenti alle imprese.....</i>	14

5.2.4	<i>Trasmissione dei documenti tra pubbliche amministrazioni</i>	14
5.3	<i>Protocollazione di messaggi di posta elettronica in uscita</i>	15
5.4	<i>Spedizione di documenti non soggetti a protocollazione</i>	15
6.	Protocollo interno	15
6.1	<i>Competenza e conoscenza</i>	16
7.	Protocollo differito	16
8.	Registrazione particolare	16
9.	Fattura elettronica	17
10.	Formati ammessi per i documenti informatici in ingresso	17
11.	Titolario	17
12.	Piano di eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico	17
13.	Archivio	18
13.1	<i>Archivio corrente e di deposito dei documenti cartacei</i>	18
13.2	<i>Archivio corrente e di deposito dei documenti informatici</i>	18
13.3	<i>Selezione dei documenti</i>	18
14.	Conservazione dei documenti informatici	18
15.	Abilitazione degli accessi al protocollo informatico	19
15.1	<i>Assegnazione</i>	19
15.2	<i>Key-User</i>	19
15.3	<i>Amministratore di registro</i>	19
15.4	<i>Accesso da parte delle applicazioni</i>	19
16.	Piano di sicurezza	19
16.1	<i>Sicurezza sistemi informatici</i>	20
16.2	<i>Sicurezza conservazione dei documenti</i>	20
16.3	<i>Politiche di sicurezza in Provincia autonoma di Bolzano</i>	20
17.	Disposizioni finali	21
ALLEGATI:		21
	<i>Allegato n. 1 Normativa di riferimento</i>	21
	<i>Allegato n. 2 Manuale del Corporate Design</i>	21
	<i>Allegato n. 3 Timbro di protocollo dell'Amministrazione provinciale</i>	21
	<i>Allegato n. 4 Modulo per annullamento</i>	21

<i>Allegato n. 5 Registro d'emergenza</i>	<i>21</i>
<i>Allegato n. 6 Manuale utente</i>	<i>21</i>
<i>Allegato n. 7 Titolario dell'Amministrazione provinciale</i>	<i>21</i>
<i>Allegato n. 8 Sicurezza della conservazione dei documenti.....</i>	<i>21</i>
<i>Allegato n. 9 Codice di comportamento del personale della Provincia.....</i>	<i>21</i>
<i>Allegato n. 10 Disciplinare organizzativo per l'utilizzo dei servizi informatici.....</i>	<i>21</i>
<i>Allegato n. 11 Circolare disciplinare utilizzo strumenti elettronici</i>	<i>21</i>
<i>Allegato n. 12 Protezione dell'accesso al sistema informatico</i>	<i>21</i>
<i>Allegato n. 13 Policy gestione account</i>	<i>21</i>

1. Principi generali e organizzativi

1.1 Ambito di applicazione e normativa di riferimento

Il presente manuale di gestione documentale è adottato dalla Provincia autonoma di Bolzano (di seguito "Amministrazione provinciale") ai sensi dell'articolo 5 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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".

Il manuale descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Il manuale è da intendersi quale strumento di lavoro e di riferimento per gli utenti del protocollo informatico dell'Amministrazione provinciale per la corretta gestione dei documenti in tutto il loro ciclo di vita.

Si precisa che ai fini della redazione del presente manuale, l'Amministrazione provinciale si attiene alla normativa vigente in materia riportata nell'allegato n. 1.

1.2 AOO e registro unico di protocollo

L'Amministrazione provinciale ha individuato al suo interno un'unica AOO (area organizzativa omogenea), alla quale corrisponde un registro unico di protocollo denominato: registro di protocollo della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige (p_bz).

Il registro di protocollo dell'Amministrazione provinciale presenta le caratteristiche del protocollo informatico ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modifiche, e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 in materia di protocollo informatico.

1.3 Organizzazione del protocollo

La protocollazione avviene presso i singoli dipartimenti e le singole ripartizioni dell'Amministrazione provinciale. I rispettivi direttori e le rispettive direttrici possono prevedere una sede di protocollo unica o distribuire la protocollazione su più strutture organizzative. Nell'ambito delle singole strutture organizzative, i permessi per la protocollazione sono assegnati dai rispettivi direttori/dalle rispettive direttrici.

1.4 Caselle di posta elettronica certificata (PEC)

La casella di posta elettronica certificata (PEC) principale dell'Amministrazione provinciale è: generaldirektion.direzionegenerale@pec.prov.bz.it.

L'indirizzo della casella di posta elettronica principale e gli indirizzi delle ulteriori caselle di posta elettronica certificata attivate dall'Amministrazione provinciale sono pubblicati nell'Indice PA (<http://www.indicepa.gov.it>) e sul sito dell'Amministrazione provinciale (<http://www.provincia.bz.it>).

1.5 Caselle di posta elettronica ordinaria

Gli indirizzi istituzionali delle caselle di posta elettronica delle singole strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale sono pubblicati nell'Indice PA (<http://www.indicepa.gov.it>) e sul sito dell'Amministrazione provinciale (<http://www.provincia.bz.it>).

Gli indirizzi delle caselle di posta elettronica specifiche per singoli procedimenti amministrativi sono pubblicati nella sezione "servizi" della rete civica (<http://www.retecivica.bz.it>). Attivato il corrispondente servizio online, l'indirizzo di posta elettronica sarà disabilitato.

2. Documento informatico

2.1 Formazione dei documenti informatici

L'Amministrazione provinciale forma gli originali dei propri documenti come documenti informatici nel rispetto delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modifiche) e delle relative regole tecniche.

I documenti informatici possono essere formati:

- mediante strumenti informatici di elaborazione testi (per es. Microsoft Word, LibreOffice, etc.);
- mediante applicazioni informatiche che gestiscono procedimenti amministrativi e producono automaticamente i documenti.

La produzione dei documenti informatici è regolata sulla base di modelli standard definiti secondo le indicazioni del Corporate Design dell'Amministrazione provinciale di cui all'allegato 2.

Si precisa che all'interno del documento informatico non deve essere riportata la segnatura di protocollo, in quanto la protocollazione deve avvenire per legge in un momento successivo alla sottoscrizione del documento.

I documenti informatici, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, nonché l'immutabilità nel tempo del contenuto e la loro leggibilità.

I formati attualmente adottati dall'Amministrazione provinciale per la formazione dei propri documenti sono i seguenti:

- PDF - PDF/A (Portable Document Format)
- TIFF, JPG, PNG, GIF
- ODF (Open Document Format)
- Binary formats di Microsoft Office (DOC, XLS, PPT)
- RTF (Rich Text Format)
- XML (eXtensible Markup Language)
- TXT nella codifica "ISO-8859-1" oppure "UTF-8", terminati con CR-LF
- EML o altri formati di posta elettronica conformi allo standard RFC 2822/MIME

L'Amministrazione provinciale ha avviato alcuni progetti per sostituire i formati documentali proprietari in uso con equivalenti formati documentali aperti, in ottemperanza al Codice dell'Amministrazione Digitale.

All'atto della protocollazione, al documento informatico sono associati i metadati indicati nell'articolo 53 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modifiche, e quelli previsti dall'articolo 9 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 in materia di protocollo informatico.

2.2 Sottoscrizione dei documenti informatici

Completata la fase di redazione del documento, questo deve essere sottoscritto.

La sottoscrizione dei documenti informatici dell'Amministrazione provinciale avviene con firma digitale. La sottoscrizione determina l'assunzione della paternità del contenuto del documento.

Sono attualmente previste tre modalità differenti di sottoscrizione con firma digitale:

- la sottoscrizione del documento attraverso un'applicazione per la firma digitale (per es. Dike);
- la sottoscrizione del documento all'interno di un'applicazione (per es. eLIQ, DeReg);
- la sottoscrizione del documento massiva automatica tramite dispositivo HSM.

Ove risulti necessaria una firma (per es. di un testimone) anche questa deve essere apposta con firma digitale.

Nel caso di sigle e visti, questi sono apposti sui documenti mediante firma elettronica semplice (per es. credenziali di identificazione personale).

Qualsiasi dispositivo per la firma digitale (per es. smart card, token USB, OTP-One Time Password, etc.), così come il codice di accesso al certificato di firma, sono strettamente personali. L'utilizzo del dispositivo e il codice di accesso si presumono riconducibili al titolare/alla titolare e un utilizzo degli stessi da persona diversa costituisce un illecito.

Le credenziali di identificazione personale (username e password) sono altresì strettamente personali; l'utilizzo della stesse da persona diversa dal titolare/dalla titolare costituisce un illecito.

I documenti sottoscritti con firma digitale non devono contenere macroistruzioni o codice eseguibile, pena la loro nullità.

3. Registrazione di protocollo

3.1 Registrazione di protocollo: aspetti generali

La protocollazione certifica la ricezione e la spedizione dei documenti, fa fede ai fini del rispetto dei termini perentori e dalla data di protocollazione decorre il termine per la conclusione del procedimento amministrativo.

Sono soggetti a registrazione di protocollo tutti i documenti cartacei e informatici aventi rilevanza giuridico-probatoria o amministrativa. Rientrano tra i documenti informatici anche i messaggi di posta elettronica ordinaria e certificata (PEC).

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- le gazzette ufficiali,
- i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione,
- i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni,
- documenti preparatori interni,
- la corrispondenza riservata
- i documenti soggetti a registrazione particolare (per es. repertorio delle deliberazioni della Giunta provinciale, repertorio dei decreti che non recano regolamenti ai sensi dell'art. 53 dello Statuto di autonomia).

La registrazione di protocollo non è consentita né in assenza del documento, né (per quanto concerne i documenti in uscita e interni) in presenza di documenti non sottoscritti.

Nel caso di protocollazione di un documento cartaceo in ingresso, è facoltativo allegare alla registrazione di protocollo una scansione del documento e degli eventuali allegati. Si precisa che la scansione del documento cartaceo non sostituisce l'originale, il quale deve essere conservato negli archivi cartacei.

Nel caso di protocollazione di documenti informatici, il caricamento del documento e degli eventuali allegati nel registro di protocollo è obbligatorio, sia che la protocollazione sia manuale, sia che la

protocollazione sia automatica e indipendentemente dal fatto che si tratti di un protocollo in ingresso, in uscita, interno o differito.

Il caricamento del documento informatico nel registro di protocollo è contestuale alla registrazione di protocollo.

I documenti informatici caricati nel registro di protocollo confluiscono direttamente nel sistema di conservazione digitale che garantisce nel tempo l'integrità e la leggibilità dei documenti informatici e, se sottoscritti con firma digitale, anche la validità della firma.

3.2 Registro di protocollo

La registrazione dei documenti in ingresso, in uscita, interni e differiti è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal protocollo informatico.

Le informazioni obbligatorie per una registrazione di protocollo sono le seguenti:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal protocollo informatico e registrato in forma non modificabile;
- data di protocollo, assegnata automaticamente dal protocollo informatico e registrata in forma non modificabile;
- tipo di protocollo (ingresso, uscita, interno, differito);
- tipologia del documento ("default" o "fattura");
- voce di titolare;
- mittente per i documenti ricevuti, o, in alternativa, destinatario o destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- oggetto del documento registrato in forma non modificabile (l'oggetto deve far comprendere il contenuto di un documento; vanno evitate abbreviazioni nella sua formulazione);
- fascicolo informatico;
- numero e descrizione degli allegati cartacei, se presenti;
- data di arrivo del documento per le protocollazioni differite;
- nome dell'autore/autrice della registrazione di protocollo, compilato automaticamente dal protocollo informatico e registrato in forma non modificabile;
- assegnazione della registrazione di protocollo alla struttura organizzativa dell'autore/autrice della registrazione di protocollo, registrata in forma non modificabile;
- assegnazione della registrazione di protocollo alla eventuale struttura organizzativa destinataria/alle eventuali strutture organizzative destinatarie del documento.

Nel caso di protocollazione di documenti informatici è altresì obbligatorio:

- il caricamento del documento informatico e degli eventuali allegati informatici, memorizzati nel sistema di gestione documentale del protocollo informatico senza possibilità di modifica o cancellazione. Il formato del documento protocollato è di tipo PDF, PDF firmato digitalmente (PAdES) o P7M (CAAdES);
- il calcolo dell'impronta del documento informatico (c.d. hash del file) eseguito dal protocollo informatico e memorizzato nel sistema di gestione documentale del protocollo informatico in forma non modificabile.

In aggiunta possono essere memorizzate le seguenti informazioni:

- mezzo di ricezione/spedizione;
- numero e data del protocollo di riferimento;
- numero e data del protocollo del mittente (vale solo per documenti provenienti da enti pubblici);

- eventuali note.

L'insieme delle registrazioni di protocollo effettuate costituisce il registro di protocollo.

3.3 Numero di protocollo e segnatura di protocollo

All'atto del salvataggio della registrazione di protocollo, il protocollo informatico genera automaticamente un numero progressivo, il quale rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento, nonché la segnatura di protocollo.

Nel registro di protocollo dell'Amministrazione provinciale la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, senza distinzione tra i diversi tipi di protocollo. La numerazione viene rinnovata ogni anno solare. Nel corso dell'anno solare, ogni numero di protocollo è assegnato ad un solo documento; non è consentita l'attribuzione del medesimo numero di protocollo ad altri documenti, per quanto strettamente correlati tra loro.

La segnatura di protocollo è composta dal nome del registro di protocollo, dal numero di protocollo e dalla data di protocollo (es. p_bz 123456 18.09.2015). La segnatura di protocollo consente l'individuazione univoca del documento.

Per quanto concerne i documenti informatici, l'associazione tra documento e segnatura è garantita dal protocollo informatico.

Per quanto concerne i documenti cartacei in ingresso, l'utente del protocollo vi appone il timbro di protocollo di cui all'allegato n. 3 e lo compila con l'indicazione del numero di protocollo.

3.4 Fascicolo informatico

I documenti inerenti lo stesso procedimento amministrativo sono raccolti in un fascicolo informatico. Il fascicolo è l'unità minima di cui è composto l'archivio. Ogni fascicolo raccoglie documenti classificati in maniera omogenea; rappresenta un'eccezione il fascicolo del personale.

I fascicoli informatici sono creati nel registro di protocollo dalla struttura organizzativa responsabile del procedimento. L'utente definisce la voce di titolare e la denominazione del procedimento amministrativo. Ogni procedimento amministrativo ha una propria voce di titolare.

Il protocollo informatico assegna a ogni fascicolo un codice identificativo composto dalle seguenti informazioni: voce di titolare, anno di apertura e numero progressivo all'interno della voce di titolare. La numerazione viene rinnovata ogni anno solare.

Il fascicolo informatico è assegnato in automatico alla struttura organizzativa dell'utente.

Qualora l'istruttoria del procedimento attenga alla competenza di più strutture organizzative, il fascicolo viene assegnato alle ulteriori strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale coinvolte nel procedimento, ai fini della sua gestione condivisa. La visibilità sui singoli documenti contenuti nel fascicolo non è, però, implicita, ma data dall'assegnazione delle singole registrazioni di protocollo alle strutture organizzative coinvolte nel procedimento.

La chiusura del fascicolo è di competenza della struttura organizzativa responsabile del procedimento. La data di chiusura del fascicolo corrisponde alla data dell'ultimo documento in esso inserito.

Ogni fascicolo informatico comprende l'elenco dei documenti in esso contenuti.

3.4.1 Tipologie di fascicolo

Oltre al fascicolo di procedimento amministrativo che raccoglie una sequenza ordinata di atti finalizzati all'emanazione di un provvedimento finale, i documenti amministrativi possono essere organizzati in:

- fascicoli di affare (il fascicolo di affare raccoglie i documenti relativi a un argomento ovvero a una competenza non procedimentalizzata, per i quali non è prevista l'adozione di un provvedimento finale, per es. organizzazione di un convegno o di un corso di formazione, insediamento di un gruppo di lavoro);
- fascicoli di attività (il fascicolo di attività raccoglie documenti tra loro correlati che vengono conservati in linea di massima per arco temporale, per es. richiesta e rilascio di pareri 2015);
- fascicoli di persona fisica (il fascicolo di persona fisica raccoglie i documenti relativi a una persona fisica, per es. il fascicolo del personale);
- fascicoli di persona giuridica (il fascicolo di persona giuridica raccoglie i documenti relativi a una persona giuridica, per es. associazioni, fondazioni, amministrazioni pubbliche).

3.5 Annullamento

Gli annullamenti devono essere autorizzati dai direttori e dalle direttrici delle strutture organizzative presso le quali è istituita una sede di protocollo.

Nell'autorizzazione all'annullamento (allegato n. 4) devono essere indicati il numero di protocollo e la data di protocollo della registrazione da annullare, nonché il motivo dell'annullamento. Autorizzazioni cumulative sono ammesse solo qualora il motivo dell'annullamento sia lo stesso per tutte le registrazioni di protocollo indicate nell'autorizzazione.

Le autorizzazioni sono firmate digitalmente e caricate nel registro di protocollo.

La scheda di protocollo viene compilata come segue:

- tipo protocollo: interno;
- titolare: voce di titolare della registrazione di protocollo da annullare;
- destinatario: struttura organizzativa del direttore/della direttrice che ha firmato l'autorizzazione;
- oggetto: "Autorizzazione all'annullamento della registrazione di protocollo p_bz numero di protocollo data di protocollo";
- caricamento dell'autorizzazione firmata digitalmente.

Protocollata l'autorizzazione all'annullamento, l'utente richiama la registrazione di protocollo da annullare e procede all'annullamento attraverso la selezione del pulsante "annullamento".

L'avvenuto annullamento di una registrazione di protocollo è riconoscibile da un'apposita dicitura o da un segno, generati in automatico. Le registrazioni di protocollo annullate possono essere visualizzate, ma non modificate. L'avvenuto annullamento di una registrazione di protocollo è tracciato in cronologia, unitamente al nome, al cognome e alla struttura organizzativa di appartenenza dell'utente che ha eseguito l'annullamento, nonché alla data e all'ora dell'annullamento. Dalla sezione "altri dati" risultano gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento.

3.6 Cronologia

A ogni registrazione di protocollo corrisponde una precisa cronologia, dalla quale risultano il nome, il cognome e la struttura organizzativa dell'autore/autrice della registrazione di protocollo, la data e l'ora di protocollazione.

Ogni operazione compiuta in relazione alle singole registrazioni di protocollo (visualizzazioni, modifiche, annullamento) è tracciata nella corrispondente cronologia, unitamente al nome, al cognome e alla struttura organizzativa di appartenenza dell'autore/autrice dell'intervento, alla data e

all'ora dell'intervento. In caso di modifica di una registrazione di protocollo, in cronologia vengono tracciate altresì le informazioni originarie. Non sono comunque ammesse modifiche relative ai dati registrati in forma non modificabile (numero di protocollo, data di protocollo, autore/autrice della registrazione di protocollo, assegnazione della registrazione di protocollo alla struttura organizzativa dell'autore/autrice della registrazione di protocollo, oggetto, mittente/destinatario, documento principale e allegati caricati).

La scheda della cronologia è legata indissolubilmente alla corrispondente registrazione di protocollo e i dati in essa contenuti non possono essere cancellati.

Per il calcolo della data e dell'ora della protocollazione, nonché di tutti i successivi interventi sulle singole registrazioni di protocollo, il protocollo informatico utilizza l'orario di sistema dei server, sincronizzati tra loro tramite il protocollo NTP (Network Time Protocol), e collegati ad un elenco di Server NTP ufficiali.

3.7 Registro giornaliero di protocollo

A fine giornata, il protocollo informatico genera in automatico il registro giornaliero di protocollo, il quale viene trasmesso, entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione digitale al fine di garantirne l'immodificabilità e validità legale nel tempo, così come previsto dall'articolo 7, comma 5, del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 in materia di protocollo informatico.

Non è consentita la stampa su carta del registro giornaliero di protocollo, in quanto la versione digitale è l'unica avente valore legale. Per esigenze di consultazione, gli utenti possono generare in autonomia esportazioni delle registrazioni di protocollo in base ai criteri di ricerca impostati.

3.8 Registro di emergenza

Nell'impossibilità di utilizzare il registro di protocollo per un lasso di tempo superiore alle 48 ore, il Direttore generale/la Direttrice generale autorizza la protocollazione sul registro di emergenza (allegato n. 5) di cui all'articolo 63 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modifiche, e dall'articolo 5, comma 2, lettera q) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 in materia di protocollo informatico.

Il numero di protocollo assegnato ai documenti protocollati nel registro di emergenza è proceduto dal codice "E" (per es. E1, E2, ecc.).

Le registrazioni effettuate nel registro d'emergenza vanno prontamente inserite nel registro di protocollo al ripristino delle sue funzionalità.

3.9 Descrizione funzionale del protocollo informatico

Per la descrizione funzionale del protocollo informatico si rimanda all'allegato n. 6.

4. Protocollo in ingresso

4.1 Protocollo in ingresso: aspetti generali

La protocollazione dei documenti in ingresso è effettuata presso le rispettive sedi di protocollo entro la giornata di arrivo.

Le buste della posta in ingresso vanno conservate in tutti i casi in cui la data di spedizione assuma rilevanza giuridica. La busta va annotata nel registro di protocollo come allegato unitamente alla data e all'ora risultanti dal timbro postale.

La corrispondenza riportante la dicitura “riservata”, “personale” o indicazioni analoghe, la corrispondenza sigillata e la corrispondenza indirizzata a membri della Giunta provinciale non deve essere aperta, in quanto considerata corrispondenza riservata.

I documenti pervenuti via fax vanno protocollati. Nel caso in cui alla trasmissione via fax segua l’invio del documento per posta, non si procede a nuova protocollazione, a meno che il documento non abbia subito modifiche.

La protocollazione dei messaggi di posta elettronica avviene direttamente attraverso il protocollo informatico, così come illustrato nel manuale utente di cui all’allegato n. 6; questo comporta il caricamento automatico del testo del messaggio, degli allegati e del messaggio nel suo formato originale nel registro di protocollo.

Nel caso di protocollazione di un messaggio di interoperabilità, il documento principale e gli eventuali allegati sono caricati in automatico nelle rispettive sezioni della scheda di protocollo.

Nel caso di protocollazione automatica, anche il documento informatico e gli eventuali allegati sono caricati nel registro di protocollo in automatico.

Nel caso di consegna del documento informatico su supporti di memoria esterni o in cloud, è obbligo dell’utente caricare il documento nel registro di protocollo contestualmente alla protocollazione.

La verifica circa la validità della firma digitale avviene attraverso il protocollo informatico. Caricato il documento, e ancora prima del suo salvataggio, il protocollo informatico da immediatamente un messaggio relativo alla validità della firma e chiede di procedere alla verifica del certificato. Solo se entrambe le verifiche hanno dato esito positivo, la firma digitale è valida.

Se il documento cartaceo o il messaggio di posta elettronica pervenuti sono indirizzati a più strutture organizzative, la registrazione di protocollo viene effettuata dalla struttura organizzativa responsabile del procedimento amministrativo. L’utente assegna la registrazione di protocollo alle ulteriori strutture organizzative destinatarie del documento e crea il fascicolo qualora questo non esista ancora.

La corrispondenza (documenti cartacei, documenti informatici pervenuti tramite posta elettronica o documenti informatici consegnati su supporti di memoria esterni o in cloud) pervenuta presso una struttura organizzativa non competente per la sua trattazione, deve comunque essere protocollata e assegnata alla struttura organizzativa di competenza. L’inoltro della corrispondenza cartacea avviene attraverso le apposite buste di spedizione.

Le strutture organizzative visualizzano le registrazioni di protocollo loro assegnate attraverso la funzione “protocolli assegnati”.

4.2 Rilascio delle ricevute

Se il mittente o una persona incaricata consegna personalmente un documento cartaceo e chiede una ricevuta che ne attesti l’avvenuta consegna, il personale è tenuto a rilasciare gratuitamente una fotocopia della prima pagina del documento protocollato.

Se un documento informatico viene consegnato personalmente su un supporto di memoria esterno oppure se viene ricevuto tramite posta elettronica o tramite cloud, e qualora venga richiesta una ricevuta di consegna, il personale è tenuto ad inviare la segnatura di protocollo nel formato XML all’indirizzo di posta elettronica indicato dal richiedente.

Nel caso di invio di documenti informatici tramite i servizi online dell'Amministrazione provinciale (eGov), la segnatura di protocollo viene comunicata al richiedente tramite una o più di una delle seguenti modalità:

- visualizzazione all'interno del servizio online immediatamente dopo l'avvenuta protocollazione;
- deposito all'interno dell'area personale eGov;
- invio automatico via posta elettronica.

4.3 Ricezione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici avviene tramite:

- le caselle di posta elettronica certificata (PEC) delle singole strutture organizzative;
- le caselle istituzionali di posta elettronica delle singole strutture organizzative;
- le caselle di posta elettronica specifiche per singoli procedimenti amministrativi;
- i servizi online dell'Amministrazione provinciale (eGov);
- altri servizi digitali (per es. cooperazione applicativa);
- supporti di memoria esterni o in cloud.

4.4 Validità delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni presentate per via elettronica

Le istanze, le dichiarazioni e le segnalazioni presentate all'Amministrazione provinciale per via elettronica sono valide nei seguenti casi:

- se sottoscritte con firma digitale;
- oppure se trasmesse tramite posta elettronica certificata (PEC) e sottoscritte con firma digitale;
- oppure se l'identificazione dell'utente avviene (a seconda del livello minimo di sicurezza richiesto) mediante:
 - la Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
 - l'Identità Digitale Alto Adige;
 - il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID).

4.5 Presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso i servizi online

La presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso i servizi online dell'Amministrazione provinciale (eGov) avviene secondo i seguenti passi:

- identificazione del richiedente;
- inserimento dei dati in modo interattivo e guidato;
- trasmissione del documento informatico e del rispettivo file XML generati sulla base dei dati inseriti;
- protocollazione e fascicolazione automatica del documento e del file XML trasmessi;
- assolvimento dell'imposta di bollo elettronica, se dovuta;
- comunicazione dell'esito della registrazione di protocollo come descritto al paragrafo 4.2.

5. Protocollo in uscita

5.1 Protocollo in uscita: aspetti generali

Per quanto concerne la formazione e la sottoscrizione dei documenti informatici, si rimanda al capitolo 2 "Documento informatico".

Sono protocollati in uscita i documenti redatti da una struttura organizzativa dell'Amministrazione provinciale e diretti a destinatari esterni all'Amministrazione stessa.

La protocollazione dei documenti in uscita è effettuata prontamente dopo la loro sottoscrizione. Si ricorda che il caricamento dei documenti informatici nel registro di protocollo è obbligatorio.

5.2 Trasmissione dei documenti

5.2.1 Trasmissione dei documenti ai cittadini/alle cittadine

Qualora il cittadino/la cittadina abbia indicato all'Amministrazione provinciale un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) quale suo domicilio digitale, i documenti a lui/a lei indirizzati oppure i riferimenti dei medesimi depositati nell'area personale eGov vengono trasmessi esclusivamente a tale indirizzo. In tutta la modulistica dell'Amministrazione provinciale deve essere previsto un apposito campo per l'indicazione del domicilio digitale.

La trasmissione del documento informatico a mezzo posta elettronica certificata (PEC) equivale, salvo che la legge disponga diversamente, alla notificazione a mezzo posta (articolo 48 del CAD).

Nel caso di servizi online, è altresì previsto il deposito dei documenti nell'area personale eGov.

In assenza del domicilio digitale, al cittadino/alla cittadina è inviata una copia cartacea tratta dal documento informatico, la quale riporta, oltre alla segnatura di protocollo, i dati di riferimento del certificato impiegato ai fini della sottoscrizione del documento e un'annotazione relativa alla produzione e alla conservazione del documento originale a norma di legge. Laddove sussista un obbligo di notifica, la copia cartacea di cui sopra è inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento (RAR), diversamente, la stessa è inviata per posta ordinaria.

La suddetta copia cartacea tratta dal documento informatico firmato digitalmente si realizza tramite apposito applicativo messo a disposizione degli utenti.

5.2.2 Trasmissione dei documenti al personale provinciale

I documenti e la documentazione concernenti il rapporto di lavoro del personale provinciale, nonché del personale dirigente, docente e ispettivo delle scuole a carattere statale, sono depositati, di norma, nel fascicolo digitale del personale e non sono trasmessi a mezzo posta cartacea.

Il fascicolo del personale provinciale è alimentato dalla Ripartizione Personale. Il fascicolo del personale dirigente, docente e ispettivo delle scuole a carattere statale è alimentato dalla Ripartizione Personale e dalle Intendenze scolastiche.

5.2.3 Trasmissione dei documenti alle imprese

La comunicazione tra l'Amministrazione provinciale e le imprese avviene esclusivamente in forma elettronica attraverso:

- piattaforme dedicate (per es. SUAP);
- posta elettronica certificata (PEC).

I messaggi di posta elettronica certificata sono inviati agli indirizzi risultanti dall'INI-PEC, l'Indice Nazionale degli Indirizzi di posta elettronica certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo economico (<http://www.inipec.gov.it/cerca-pec>).

5.2.4 Trasmissione dei documenti tra pubbliche amministrazioni

La trasmissione dei documenti tra le pubbliche amministrazioni avviene mediante:

- la posta elettronica ordinaria;
- la posta elettronica certificata;
- interoperabilità tra sistemi di protocollo informatico;
- la cooperazione applicativa.

I messaggi di posta elettronica sono inviati agli indirizzi pubblicati nell'Indice PA (<http://www.indicepa.gov.it>).

Tra le pubbliche amministrazioni è in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax.

In tutti i casi di cui sopra, ai fini della trasmissione dei documenti attraverso la posta elettronica, l'utente ricorre alla funzione di interoperabilità del protocollo informatico (cfr. capitolo 10 del manuale utente di cui all'allegato n. 6).

Qualora l'indirizzo di posta elettronica della struttura organizzativa mittente sia di tipo PEC, anche l'indirizzo del destinatario deve corrispondere ad una PEC. È in ogni caso richiesto l'invio da PEC a PEC nella comunicazione con le imprese e con i cittadini e le cittadine che abbiano indicato all'Amministrazione provinciale un indirizzo PEC quale loro domicilio digitale.

Al destinatario/alla destinataria viene così inviato un messaggio di posta elettronica, denominato "mail di interoperabilità", contenente il documento informatico, eventuali allegati e un file "segnatura.xml" contenente la segnatura di protocollo e i rispettivi metadati.

5.3 Protocollo di messaggi di posta elettronica in uscita

La protocollazione di messaggi di posta elettronica ordinaria e certificata in uscita deve avvenire solo qualora i messaggi di posta elettronica non contengano documenti già protocollati nel registro p_bz, in quanto comporterebbe una doppia protocollazione del documento.

5.4 Spedizione di documenti non soggetti a protocollazione

La spedizione di documenti o comunicazioni non soggetti a protocollazione avviene di norma tramite le caselle nominative di posta elettronica.

6. Protocollo interno

Per quanto concerne le formazione e la sottoscrizione dei documenti informatici, si rimanda al capitolo 2 "Documento informatico".

All'interno dell'Amministrazione provinciale, lo scambio dei documenti informatici avviene tramite:

- il registro di protocollo (assegnazione);
- la posta elettronica ordinaria;
- altri applicativi informatici.

I documenti interni sono protocollati dalla struttura organizzativa che li redige, la quale provvede altresì al caricamento dei documenti informatici nel registro di protocollo e all'assegnazione della registrazione alla struttura organizzativa destinataria/alle strutture organizzative destinatarie. La protocollazione dei documenti interni è effettuata prontamente dopo la loro sottoscrizione.

Anche i messaggi di posta elettronica devono essere protocollati qualora siano rilevanti ai fini di un procedimento amministrativo. In questo caso, i messaggi sono inviati esclusivamente agli indirizzi istituzionali di posta elettronica delle strutture organizzative destinatarie.

Le strutture organizzative visualizzano le registrazioni di protocollo loro assegnate tramite la funzione "protocolli assegnati".

Non è consentito l'utilizzo della PEC per la comunicazione tra singole strutture organizzative.

Le comunicazioni interne di carattere informale non sono soggette a protocollazione e la loro trasmissione avviene tramite le caselle di posta elettronica nominative.

6.1 Competenza e conoscenza

Quando un documento è indirizzato sia a destinatari esterni all'Amministrazione provinciale, sia a destinatari interni alla stessa, ai fini della scelta del "tipo protocollo" va osservato quanto segue:

- il destinatario esterno prevale sul destinatario interno;
- la competenza prevale sulla conoscenza.

Se un documento è indirizzato a un destinatario esterno e a un destinatario interno, ed entrambi i destinatari sono destinatari per competenza, l'utente seleziona il tipo protocollo "uscita", in quanto il destinatario esterno prevale sul destinatario interno.

Se un documento è indirizzato a un destinatario interno per competenza e a un destinatario esterno per conoscenza, l'utente seleziona il tipo protocollo "interno", in quanto la competenza prevale sulla conoscenza.

Se un documento è indirizzato a un destinatario esterno per competenza e a un destinatario interno per conoscenza, l'utente seleziona il tipo protocollo "uscita", in quanto il destinatario esterno prevale sul destinatario interno e la competenza prevale sulla conoscenza.

7. Protocollo differito

La protocollazione può essere differita solo in caso di temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di protocollare i documenti in giornata. La data di arrivo dei documenti è annotata nel registro di protocollo.

I documenti cartacei soggetti a protocollazione differita devono essere datati e siglati dalla persona che li riceve.

Nel caso di protocollazione automatica effettuata da sistemi informatici, qualora non sia possibile per problemi tecnici effettuare la protocollazione entro la giornata di arrivo, il sistema provvede ad effettuare una protocollazione differita al ripristino delle funzionalità.

Quando la data di arrivo dei messaggi di posta elettronica è anteriore alla data di protocollo, il protocollo informatico compila la scheda del "protocollo differito" in automatico.

8. Registrazione particolare

Sono soggetti a registrazione particolare e formano rispettivamente un repertorio:

- a) le deliberazioni della Giunta provinciale;
- b) i decreti che non recano regolamenti ai sensi dell'articolo 53 dello Statuto di autonomia;
- c) le domande tavolari con relativa documentazione che vengono registrate nel giornale tavolare del Libro fondiario di cui all'articolo 2 del D.Presidente della Regione n. 6/L del 19 aprile 2007;
- d) le copie, attestazioni, estratti e visure tavolari che vengono registrate nel registro prenotazioni e rilascio copie del libro maestro di cui all'articolo 21 del D.Presidente della Regione n. 6/L del 19 aprile 2007;
- e) le volture e le denunce al catasto dei fabbricati, anche d'ufficio, e tutta la documentazione dei relativi procedimenti;
- f) i frazionamenti e i fogli di notifica e tutta la documentazione dei relativi procedimenti;
- g) i certificati, gli estratti e le visure catastali e tutta la documentazione del relativo procedimento di rilascio.

Nel caso delle deliberazioni della Giunta provinciale e dei decreti che non recano regolamenti ai sensi dell'articolo 53 dello Statuto di autonomia, sono state messe a disposizione dell'Amministrazione

provinciale due applicazioni di workflow che gestiscono la fase produttiva e la fase approvativa delle deliberazioni e dei decreti e ne garantiscono la numerazione ininterrotta in ordine progressivo per anno solare. I documenti sono sottoscritti con firma digitale. Le applicazioni di workflow affidano i documenti al sistema di gestione documentale, e, in modo automatizzato, li versano nel sistema di conservazione digitale adottato dall'Amministrazione provinciale.

Nel caso c), d), e), f) e g) sono state messe a disposizione della "Ripartizione 41. Libro fondiario, catasto fondiario e urbano" applicazioni che gestiscono le fasi in cui si articola l'iter di amministrazione dell'istanza tavolare, della voltura e della denuncia al catasto dei fabbricati, dei frazionamenti e fogli di notifica e del rilascio di copie, attestazioni, estratti e visure. Queste applicazioni garantiscono la numerazione ininterrotta in ordine progressivo per anno solare. I documenti sono sottoscritti con firma digitale e corredati di marca temporale.

9. Fattura elettronica

Ai fini della ricezione delle fatture elettroniche, alle strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale è assegnato un "codice univoco ufficio" risultante dall'Indice PA (<http://www.indicepa.gov.it>). Il codice univoco ufficio deve essere abilitato dalla persona indicata come referente per il registro di protocollo p_bz.

10. Formati ammessi per i documenti informatici in ingresso

L'Amministrazione provinciale accetta esclusivamente i formati di file elencati nella sezione "Formati di file accettati" della pagina web istituzionale della Ripartizione Informatica. L'Amministrazione provinciale legge tutti i formati ivi elencati, ma non è tenuta a rispondere utilizzando lo stesso formato. Lo scambio di file non conformi ai formati riportati alla pagina web di cui sopra o di file contenenti codice eseguibile o macroistruzioni deve essere preventivamente concordato tra le parti interessate ed è ammesso solo in casi eccezionali.

11. Titolario

Il titolario dell'Amministrazione provinciale è pubblicato nell'allegato n. 7.

Il titolario è organizzato su più livelli, denominati titolo, sottotitolo e classe.

Le modifiche al titolario possono essere effettuate solo con decreto del Direttore generale/della Direttrice generale.

12. Piano di eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico

All'interno dell'Amministrazione provinciale esiste un unico registro alternativo al protocollo informatico, il "registro dei provvedimenti" in uso presso la Ripartizione Personale.

In questo registro è attualmente presente il 60% dei documenti formati dalla Ripartizione Personale. Il restante 40% dei documenti formati dalla Ripartizione Personale o non è soggetto a protocollazione (per es. cedolini stipendiali, dichiarazioni dei redditi mod. CUD/mod. CU) oppure è correttamente protocollato nel registro di protocollo p_bz.

Al fine della definitiva eliminazione del registro dei provvedimenti, sono programmate le seguenti misure di intervento:

- implementazione "workflow della posta in uscita": entro giugno 2016 il 25% dei documenti attualmente registrati nel registro dei provvedimenti transiterà nel workflow della posta in

uscita, che è integrato con il protocollo informatico, la firma digitale e il fascicolo digitale del personale. Si procede con l'implementazione graduale per diverse tipologie di documenti;

- implementazione di diverse nuove procedure in SAP-HCM: entro il 2016 saranno implementati diversi programmi per la gestione del personale in SAP-HCM (per es. contratti, gestione assenze). Le varie procedure produrranno documenti informatici, per i quali è prevista l'integrazione con il protocollo informatico e con il fascicolo digitale del personale. Si tratta del 20% dei documenti attualmente registrati nei registro dei provvedimenti;
- adeguamento di diverse procedure nel programma di gestione personale As400: entro il 2015 saranno adeguate alcune procedure per le quali è prevista l'integrazione con il protocollo informatico e il contestuale deposito nel fascicolo digitale del personale. Si tratta del 10% dei documenti attualmente registrati nei registro dei provvedimenti;
- nel periodo 2016-2018 (piano triennale della performance) ulteriori programmi (per es. indennità di vario tipo, etc.) saranno ristrutturati e integrati con il protocollo informatico e il fascicolo digitale del personale. Si tratta del 5% dei documenti attualmente registrati nei registro dei provvedimenti.

13. Archivio

13.1 Archivio corrente e di deposito dei documenti cartacei

I fascicoli cartacei sono conservati nell'archivio corrente delle strutture organizzative di competenza. Concluso il procedimento amministrativo, il relativo fascicolo è trasferito all'archivio di deposito, previa effettuazione dello scarto informale. Lo scarto informale consiste nell'eliminazione dall'archivio corrente della documentazione priva di valore amministrativo, giuridico e storico.

L'accesso all'archivio di deposito è riservato al personale autorizzato.

13.2 Archivio corrente e di deposito dei documenti informatici

Il registro di protocollo costituisce l'archivio corrente per i documenti informatici.

Il sistema di conservazione digitale costituisce l'archivio di deposito per i documenti informatici. Effettuato il versamento dei documenti informatici nel sistema di conservazione, questi restano comunque visibili nel registro di protocollo.

13.3 Selezione dei documenti

Decorso i tempi di conservazione previsti per legge o indicati nei piani di conservazione, i documenti vengono sottoposti alla procedura di selezione che consiste in un'operazione di vaglio dei documenti, finalizzata all'individuazione dei documenti da scartare e dei documenti da destinare alla conservazione permanente.

Le decisioni in merito alla selezione dei documenti sono di competenza delle Commissioni di sorveglianza e scarto, le quali si riuniscono a intervalli regolari almeno ogni due anni.

Lo scarto formale consiste nella distruzione dei documenti cartacei e nella eliminazione dei documenti informatici.

La conservazione permanente dei documenti aventi rilevanza giuridica illimitata o di notevole importanza storico-culturale avviene, per quanto concerne i documenti cartacei, presso l'Archivio provinciale e, per quanto concerne i documenti informatici, nel sistema di conservazione digitale.

14. Conservazione dei documenti informatici

I documenti soggetti a conservazione sono automaticamente versati nel sistema di conservazione digitale tramite interoperabilità tra sistemi secondo le regole stabilite per ogni tipologia di documento.

15. Abilitazione degli accessi al protocollo informatico

15.1 Assegnazione

La visione delle registrazioni di protocollo si fonda sull'organigramma del protocollo informatico e sull'associazione di ogni singolo utente alla rispettiva struttura organizzativa. La visibilità sulle registrazioni di protocollo è quindi data dall'assegnazione delle stesse alle strutture organizzative.

Gli utenti appartenenti al nodo principale dell'organigramma relativo ai singoli dipartimenti e alle singole ripartizioni hanno la visione sulle registrazioni di protocollo di tutte le strutture organizzative di cui il rispettivo organigramma è composto.

Hanno visione su tutte le registrazioni di protocollo del registro p_bz l'amministratore di registro, nonché gli utenti appartenenti ai nodi di organigramma corrispondenti alla Segreteria generale della Provincia, alla Direzione generale della Provincia, alla direzione della Ripartizione Presidenza e Relazioni estere.

15.2 Key-User

Ogni dipartimento e ogni ripartizione ha un key-user.

I key-user sono nominati, rispettivamente, dai direttori e dalle direttrici di dipartimento e di ripartizione.

I key-user:

- associano gli utenti al rispettivo nodo di organigramma;
- attivano i permessi per la protocollazione assegnati agli utenti dai rispettivi direttori/dalle rispettive direttrici;

Ogni key-user accede unicamente all'organigramma relativo al dipartimento o alla ripartizione di competenza.

Le attività di cui sopra sono svolte attraverso il programma di gestione per key-user.

15.3 Amministratore di registro

L'amministratore del registro di protocollo p_bz è nominato dal responsabile/dalla responsabile della gestione documentale.

L'amministratore del registro di protocollo p_bz:

- gestisce le utenze key-user;
- gestisce la struttura dell'organigramma;
- gestisce le tabelle di configurazione del sistema;
- effettua l'importazione dei registri d'emergenza nel registro di protocollo p_bz.

Le attività di cui sopra sono svolte attraverso il programma di gestione per l'amministratore di registro.

15.4 Accesso da parte delle applicazioni

I servizi di protocollo informatico sono disponibili per la cooperazione applicativa. In questo contesto, ogni applicazione che necessita un accesso al protocollo accede ai servizi di cooperazione applicativa mediante utenze di servizio o utenze nominali dell'Amministrazione provinciale. Anche in questi casi il controllo degli accessi viene gestito secondo i criteri citati nel presente capitolo.

16. Piano di sicurezza

Nel maggio 2011 Informatica Alto Adige SpA, ente strumentale in-house della Provincia autonoma di Bolzano, e la Ripartizione Informatica della Provincia hanno inaugurato un Data Center comune situato a Bolzano con l'obiettivo di ospitare l'infrastruttura informatica delle due entità.

Con deliberazione n. 1048 del 11.07.2011 la Giunta provinciale ha deciso di riorganizzare l'intero settore informatico della Provincia, trasferendone la parte operativa a Informatica Alto Adige SpA e la guida strategica alla Ripartizione Informatica.

Informatica Alto Adige SpA è quindi diventata il braccio operativo della Provincia per quanto riguarda l'informatica e ha ora in carico la gestione dell'intera infrastruttura del Data Center e di tutti i servizi informatici offerti dalla Ripartizione Informatica della Provincia alle altre Ripartizioni. Il rapporto tra Provincia autonoma di Bolzano e Informatica Alto Adige è definito nell'Accordo quadro ai sensi della legge provinciale 8 novembre 1982, n. 33.

Informatica Alto Adige SpA. è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 “sviluppo e svolgimento di servizi nel settore dell'information technology”
- Certificazione di sicurezza UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS – Information Security Management System) - “sviluppo e svolgimento di servizi nel settore dell'information technology”

16.1 Sicurezza sistemi informatici

Informatica Alto Adige SpA ha introdotto e applica un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni relativo allo sviluppo e svolgimento di servizi nel settore dell'information technology, così come certificato dallo standard adottato ISO/IEC 27001:2013.

16.2 Sicurezza conservazione dei documenti

La descrizione della sicurezza della conservazione dei documenti è contenuta nell'allegato n. 8.

16.3 Politiche di sicurezza in Provincia autonoma di Bolzano

È pubblicato in Internet a disposizione di tutti i dipendenti e non, il “Pacchetto di benvenuto” sul sito web <http://www.provincia.bz.it/pacchetto-benvenuto/default.asp> contenente le indicazioni di comportamento a cui il dipendente provinciale deve attenersi, come pure, possibilmente, coloro che lavorano a vario titolo a favore e/o all'interno della Provincia autonoma di Bolzano (per incarichi esterni, ecc...).

Tra i vari documenti, è presente il “Codice di comportamento del personale della Provincia” (approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 938 del 29 luglio 2014) che definisce gli obblighi di servizio e di comportamento del personale provinciale (allegato n. 9).

Come indicato dal Garante della Privacy, nelle “Linee guida del Garante per posta elettronica e internet “ (G.U. n.58 del 10 marzo 2007), è stato approvato il “Disciplinare organizzativo per l'utilizzo dei servizi informatici, in particolare di Internet e della posta elettronica, da parte degli uffici provinciali e dell'amministrazione scolastica” (allegato n. 10) annunciato dalla circolare corrispondente (allegato n. 11).

Principio base del disciplinare è la limitazione dell'uso a necessità lavorative, di tutti gli strumenti IT messi a disposizione dall'amministrazione, sia si tratti di software sia di hardware e proibisce quindi qualunque uso a scopo privato.

Il disciplinare emana regole concernenti l'installazione di software, l'uso di Internet e della posta elettronica e il rispetto della proprietà intellettuale e delle licenze.

Scopo del disciplinare è aumentare la sicurezza di tutti i dati e delle informazioni, gestiti tramite servizi informatici e di impedirne l'abuso per scopi privati.

Da questo deriva la possibilità per i superiori, se necessario, per ragioni organizzative di lavoro, di accedere per esempio alla casella postale di un collaboratore in sua assenza, senza l'obbligo di chiedergli il permesso.

Il personale tecnico può accedere ai file di dati o di navigazione in Internet, in determinate condizioni, se questo fosse necessario per risolvere un problema tecnico per esempio di occupazione di memoria o di lentezza della rete.

Lo scopo non è assolutamente quello di controllare il collaboratore nella sua attività lavorativa, ma poter effettuare controlli di tipo tecnico, senza che per questo siano violati i diritti di riservatezza del dipendente.

Negli anni, anche in risposta alle richieste provenienti dalle norme, e alle best practice per la sicurezza, sono state definite policy e regolamenti, che vanno a coprire requisiti di sicurezza fisica e logica, ora implementati dal gestore del servizio informatico, Informatica Alto Adige SpA, in parte di sicurezza organizzativa, che naturalmente sono rivolti al personale dell'Amministrazione provinciale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si menzionano la circolare del 6/12/2001 per l'uso delle credenziali informatiche, in particolare della password (allegato n. 12), a cui corrisponde la Policy di gestione dell'account (allegato n. 13).

17. Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento trova applicazione la normativa vigente in materia.

Ai fini della sua adozione, il manuale di gestione documentale della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige è soggetto ad approvazione con deliberazione della Giunta provinciale.

Non sono soggetti ad approvazione con deliberazione di Giunta eventuali modifiche, integrazioni o aggiornamenti degli allegati. Si precisa che il manuale del Corporate Design segue un iter di approvazione del tutto indipendente dal presente manuale.

ALLEGATI:

Allegato n. 1 Normativa di riferimento

Allegato n. 2 Manuale del Corporate Design

Allegato n. 3 Timbro di protocollo dell'Amministrazione provinciale

Allegato n. 4 Modulo per annullamento

Allegato n. 5 Registro d'emergenza

Allegato n. 6 Manuale utente

Allegato n. 7 Titolare dell'Amministrazione provinciale

Allegato n. 8 Sicurezza della conservazione dei documenti

Allegato n. 9 Codice di comportamento del personale della Provincia

Allegato n. 10 Disciplinare organizzativo per l'utilizzo dei servizi informatici

Allegato n. 11 Circolare disciplinare utilizzo strumenti elettronici

Allegato n. 12 Protezione dell'accesso al sistema informatico

Allegato n. 13 Policy gestione account