

**SVILUPPUMBRIA**



Società regionale per lo sviluppo economico dell'Umbria

# **MANUALE DI GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

<b>REV</b>	<b>DATA</b>	<b>REDATTO DA</b>	<b>DATA APPROVAZIONE ORGANO AMMINISTRATIVO</b>	<b>NOTE</b>
02	16.12.2024	LAURA FORMICA	.....	TERZA REVISIONE

## Sommario

<b>PARTE PRIMA – DISPOSIZIONI PRELIMINARI .....</b>	<b>6</b>
1. Riferimenti normativi.....	6
2. Finalità, contenuti e metodologia del documento.....	7
3. Approvazione e modalità di aggiornamento del Manuale .....	7
<b>PARTE SECONDA – ORGANIZZAZIONE.....</b>	<b>8</b>
4. Area organizzativa omogenea e Unità Organizzative .....	8
5. Responsabile della gestione documentale .....	8
6. Sistema informatico di gestione documentale .....	9
7. Abilitazioni di accesso .....	9
8. Soggetti delegati alle attività di protocollazione .....	9
<b>PARTE TERZA – FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....</b>	<b>12</b>
<i>Sezione prima – Modalità di formazione .....</i>	<i>12</i>
9. Modalità di formazione dei documenti informatici .....	12
9.1. Creazione e redazione tramite <i>software</i> di documenti informatici .....	12
9.2. Elementi essenziali del documento amministrativo informatico .....	13
9.3. Scelta del formato e modalità di sottoscrizione .....	13
9.4. Acquisizione di documenti informatici .....	14
9.5. Copie per immagine di documenti analogici .....	15
9.6. Duplicati, copie ed estratti informatici di documenti informatici .....	16
9.7. Soggetti delegati ad attestare la conformità delle copie.....	17
9.8. Acquisizione di istanze tramite moduli online.....	17
9.9. Formazione di registri e repertori .....	17
<i>Sezione seconda – Disposizioni comuni a tutte le modalità di formazione .....</i>	<i>18</i>
10. Dispositivi di firma digitale.....	18
10.1. Scadenza dei certificati di firma .....	18
11. Identificazione univoca del documento informatico .....	18

12.	Associazione degli allegati al documento principale .....	19
13.	Accessibilità del documento informatico .....	19
14.	Metadati del documento informatico .....	19
15.	Immodificabilità e integrità del documento informatico.....	20
<i>Sezione terza - Disposizioni sulla formazione di documenti analogici .....</i>		<i>21</i>
16.	Copie analogiche di documenti informatici.....	21
17.	Casi in cui è ammessa la formazione di documenti originali analogici ....	21
<b>PARTE QUARTA - GESTIONE DOCUMENTALE .....</b>		<b>22</b>
<i>Sezione prima - Flussi documentali esterni.....</i>		<i>22</i>
18.	Ricezione telematica di documenti informatici in entrata .....	22
19.	Canali di ricezione .....	22
20.	Formati accettati .....	23
20.1.	Verifica sul formato dei documenti allegati.....	24
21.	Controllo dei certificati di firma.....	24
22.	Trasmissione telematica di documenti informatici in uscita.....	24
23.	Individuazione del domicilio digitale presso cui effettuare la comunicazione	25
24.	Disposizioni sui documenti analogici .....	25
<i>Sezione seconda - Protocollo informatico Generale .....</i>		<i>27</i>
25.	Sistema di protocollo informatico generale .....	27
26.	Funzioni del Responsabile della Gestione Documentale in materia di protocollo informatico.....	27
27.	Registro generale di protocollo .....	27
28.	Registro giornaliero di protocollo .....	28
29.	Documenti soggetti a registrazione di protocollo e documenti esclusi ....	28
29.1	Protocollazione di documenti interni.....	29
30.	Disposizioni per particolari tipologie di documenti.....	29
30.1	Gestione delle offerte per una gara d'appalto.....	29

31.	Registrazione di protocollo.....	30
32.	Modalità di registrazione.....	31
33.	Protocollazione delle comunicazioni pervenute alle caselle di posta elettronica ordinaria di utenti non abilitati alla protocollazione .....	31
34.	Annullamento e modifiche della registrazione di protocollo.....	32
35.	Gestione degli allegati .....	32
36.	Tempi di registrazione e casi di differimento.....	33
37.	Segnatura di protocollo.....	34
38.	Protocollo riservato.....	35
39.	Registro di emergenza.....	35
40.	Disposizioni sulla protocollazione e gestione dei documenti analogici. ....	36
40.1.	Registrazione, segnatura, annullamento.....	36
40.2.	Corrispondenza contenente dati sensibili .....	37
40.3.	Corrispondenza personale o riservata .....	37
40.4.	Corrispondenza cartacea non di competenza della Società .....	37
40.5.	Protocollazione dei contratti.....	38
<i>Sezione terza – Classificazione e fascicolazione.....</i>		<i>39</i>
41.	Classificazione dei documenti.....	39
42.	Fascicolazione informatica dei documenti .....	39
43.	Accesso ai fascicoli e ai documenti informatici .....	40
43 bis.	Procedura creazione nuove classifiche/progetti/gruppi di lavoro .....	40
<i>Sezione quarta – Flussi documentali interni.....</i>		<i>41</i>
44.	Assegnazione dei documenti in entrata agli uffici .....	41
45.	Comunicazioni interne .....	41
<b>PARTE QUINTA – CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI .....</b>		<b>43</b>
46.	Sistema di conservazione dei documenti informatici.....	43
47.	Responsabile della conservazione.....	43
48.	Conservazione dei documenti informatici.....	44

49.	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico .....	44
50.	Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica .....	45
51.	Pacchetti di versamento .....	46
52.	Conservazione dei documenti, dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche .....	46
53.	Accesso al Sistema di conservazione .....	46
54.	Conservazione dei documenti analogici .....	46
55.	Selezione e scarto dei documenti .....	46
56.	Conservazione, selezione e scarto dei documenti analogici .....	47
57.	Misure di sicurezza e monitoraggio.....	47

## **PARTE SESTA – SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI 49**

58.	Sicurezza dei sistemi informatici di Sviluppumbria .....	49
59.	Amministratore di sistema.....	49
60.	Uso del profilo utente per l'accesso ai sistemi informatici .....	49

### **ALLEGATI**

- Allegato 1. Organigramma con indicazione degli Uffici
- Allegato 2. Nomine Responsabile Gestione Documentale e della Conservazione
- Allegato 3. Descrizione del Sistema di gestione documentale
- Allegato 4. Manuali operativi degli strumenti software
- Allegato 5. Guida alla formazione del documento accessibile
- Allegato 6. Modello di registro di emergenza

## PARTE PRIMA – DISPOSIZIONI PRELIMINARI

### 1. Riferimenti normativi

Il presente Manuale di gestione documentale (d'ora in avanti anche solo "Manuale") è adottato ai sensi delle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (d'ora in avanti anche solo "Linee guida"), emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale con determinazione del Direttore generale del 9 settembre 2020, n. 407 e pubblicate il 10 settembre 2020, come modificate dalla recente determinazione del 17 maggio 2021 n. 371.

Gli allegati alle Linee guida sono parte integrante delle stesse e contengono disposizioni relative a:

- 1) Glossario dei termini e degli acronimi;
- 2) Formati di file e riversamento;
- 3) Certificazione di processo;
- 4) Standard e specifiche tecniche;
- 5) Metadati;
- 6) Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati, che sostituisce la circolare 60/2013 dell'AgID.

Ulteriori norme rilevanti ai fini della gestione documentale sono:

- le disposizioni in materia di formazione dei documenti informatici, anche di natura amministrativa, e di digitalizzazione dell'attività amministrativa di cui al d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (di seguito anche solo "CAD");
- le disposizioni in materia di documentazione amministrativa di cui al d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa" (di seguito anche solo "TUDA");
- le norme sul procedimento amministrativo di cui alla l. 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- le disposizioni sulla trasparenza di cui al d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- le disposizioni in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno di cui al Regolamento (UE) 2014/910 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 luglio 2014 (Regolamento "eIDAS");

- le disposizioni sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 “Regolamento generale sulla protezione dei dati” (“GDPR”) e d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

## **2. Finalità, contenuti e metodologia del documento**

Il presente Manuale, ai sensi del paragrafo 3.5. delle Linee guida, descrive il sistema di gestione informatica dei documenti di Sviluppumbria e fornisce le istruzioni per la formazione dei documenti informatici, per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi, ivi compresa la conservazione dei documenti informatici.

Il Manuale è un documento interno di contenuto sia organizzativo che operativo, utile quale strumento di supporto ai processi decisionali e operativi e, pertanto, è destinato alla più ampia diffusione presso tutto il personale della Società.

Con la pubblicazione online, il Manuale è reso noto anche esternamente alla Società. In quest’ottica, il Manuale costituisce altresì un documento pubblico funzionale al perseguimento del principio di trasparenza dell’azione amministrativa.

## **3. Approvazione e modalità di aggiornamento del Manuale**

Il presente Manuale, i suoi allegati e i successivi aggiornamenti sono approvati con Determina dell’Amministratore n° 552 del 25 Settembre 2024 su proposta del Responsabile della Gestione Documentale e della Conservazione della Società.

I successivi aggiornamenti del Manuale devono essere sottoposti all’approvazione dell’Amministratore Unico. L’aggiornamento degli allegati, quando non comporta modifiche sostanziali ai contenuti del presente Manuale, è effettuato con atto del Responsabile della Gestione Documentale e della Conservazione. Sono da considerarsi modifiche sostanziali quelle aventi a oggetto il Piano di classificazione (Titolario) e il Piano di conservazione dei documenti (Massimario di selezione e scarto).

Il Manuale è pubblicato sul sito istituzionale di Sviluppumbria, nella sezione “Amministrazione Trasparente”, sottosezione “Atti generali”.

## PARTE SECONDA – ORGANIZZAZIONE

### 4. Area organizzativa omogenea e Unità Organizzative

Sviluppumbria si configura come un'unica Area Organizzativa Omogenea ("AOO") denominata "Protocollo Informatico Generale (codice univoco: SVILUMBRIA-01)". Gli Uffici e progetti che afferiscono alla AOO sono riportate nell'**Allegato 1**, che potrà essere oggetto di modifiche e integrazioni per effetto di successivi interventi sulla struttura organizzativa. Gli Uffici e progetti sono individuati in modo da rispecchiare l'organigramma della Società.

### 5. Responsabile della gestione documentale

Sviluppumbria nell'ottica di gestire in modo integrato tutte le fasi del ciclo di vita dei documenti informatici, ha individuato il "Responsabile della gestione documentale" ai sensi del paragrafo 3.4 delle Linee guida, figura dotata di competenze giuridiche, informatiche e archivistiche a cui affidare le funzioni e i compiti previsti dalla normativa vigente. La Responsabile della gestione documentale di Sviluppumbria è stata individuata con Determina dell'Amministratore n° 467 del 26/02/2024. (**Allegato 2**).

I compiti del Responsabile della gestione documentale (d'ora in avanti anche solo "Responsabile") sono definiti nell'atto di nomina. In particolare, il Responsabile:

- a) è preposto, ai sensi dell'art. 61 TUDA, al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi della AOO unica;
- b) provvede, d'intesa con il Responsabile per la Transizione Digitale (RTD), previo parere del Responsabile per la Protezione dei Dati personali (RPD), alla predisposizione e al costante aggiornamento del presente Manuale e dei relativi allegati;
- c) monitora i processi e le attività che governano le fasi di formazione e gestione dei documenti informatici;
- d) valuta e formula proposte di riprogettazione e reingegnerizzazione dei processi di cui alla lettera precedente;
- e) vigila sul rispetto delle norme e delle procedure durante le operazioni di registrazione di protocollo, di segnatura di protocollo, di produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- f) assicura l'accesso al sistema di gestione documentale, provvedendo alla definizione delle abilitazioni di accesso e, d'intesa con l'Ufficio Sistemi Informativi, vigila sul rispetto delle misure di sicurezza e di protezione dei

dati;

Ulteriori e specifici compiti del Responsabile sono indicati nelle sezioni pertinenti del presente Manuale. Il Responsabile può delegare in tutto o in parte i propri compiti al personale di Sviluppumbria.

## **6. Sistema informatico di gestione documentale**

Il Sistema informatico di gestione documentale di Sviluppumbria si avvale di appositi software gestionali, come meglio precisato e descritto nell'**Allegato 3** al presente Manuale. La puntuale descrizione delle componenti e delle funzionalità dei software di cui si compone il Sistema è presente nei relativi manuali operativi di cui all'**Allegato 4** al presente Manuale. La manualistica aggiornata è disponibile sulla pagina pubblica del Sistema di Gestione Documentale.

## **7. Abilitazioni di accesso**

Le abilitazioni di accesso degli utenti alle componenti del Sistema informatico di gestione documentale di Sviluppumbria sono assegnate personalmente a ciascun dipendente dal Responsabile dei Sistemi Informativi, dal Responsabile della gestione documentale e dai componenti il servizio del protocollo generale informatico su richiesta di ciascun Responsabile dell'Ufficio o del Progetto, entro cui è inquadrato il dipendente, nel rispetto dei criteri definiti dal Responsabile per la gestione documentale. A ciascun utente del Sistema, pertanto, sono attribuite specifiche funzioni, diversificate in ragione dell'appartenenza a un determinato settore dell'organizzazione o dell'assunzione di specifici ruoli e compiti, che ne abilitano la ricerca e l'accesso ai relativi documenti (visualizzazione e modifica).

## **8. Soggetti delegati alle attività di protocollazione**

La protocollazione dei documenti informatici in entrata, in uscita ed interna è centralizzata ed è curata dal personale, individuato dal Responsabile, addetto al Servizio del Protocollo Informatico Generale, che provvedono alla protocollazione di tutti i documenti informatici acquisiti da Sviluppumbria.

La delega alle attività di protocollazione, ove non prevista nel presente Manuale e nei relativi allegati, è conferita dal Responsabile con proprio provvedimento. L'eventuale delega relativa alle attività di annullamento delle registrazioni (rif. **paragrafo 34 "Annullamento e modifiche della registrazione di protocollo"**) deve essere resa in

modo esplicito nel provvedimento di delega.

Le regole da seguire per la gestione dei flussi documentali, in ingresso e in uscita, e per la protocollazione o diversa modalità di registrazione dei documenti di Sviluppumbria, si rinvia alle indicazioni contenute nella Parte Quarta del presente Manuale.

Gli operatori di protocollo, in base al loro livello di abilitazione, sono profilati come:

- a) Responsabile del Protocollo Informatico Generale
- b) Operatori Protocollo Informatico Generale

#### Responsabile del protocollo

Il responsabile dell'Ufficio Affari Generali – Servizio del Protocollo Informatico Generale, in quanto Responsabile del protocollo, ha tutte le abilitazioni consentite dal programma di gestione del protocollo:

- Registrazione di protocollo in entrata, in uscita e interna;
- Annullamento di protocolli già inseriti;
- Ricerca dati;
- Visione di tutti i documenti registrati;
- Abilitazione all'accesso degli utenti.

#### Operatori Protocollo Informatico Generale

Sono tutti gli addetti al protocollo del Servizio Protocollo Informatico. Le abilitazioni concesse sono:

- Registrazione di protocollo in entrata, in uscita e interna;
- Registrazione in entrata della posta ricevuta sulla PEC del Protocollo Informatico Generale;
- Modifica dei protocolli già inseriti limitatamente ai corrispondenti e oggetto (annullamento parziale);
- Ricerca dati;
- Apertura progetti/classifica;
- Eventuale smistamento successivo agli uffici e ai progetti per competenza su richiesta degli uffici;
- Abilitazione all'accesso degli utenti.

#### Operatori degli uffici

Sono i dipendenti appartenenti agli uffici. Le abilitazioni concesse sono:

- Ricerca dati;
- Visione dei documenti di competenza dell'ufficio;
- Eventuale smistamento successivo ad altre strutture per competenza;
- Caricamento documentazione da protocollare o spedire via PEC nel programma.

## PARTE TERZA – FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

### *Sezione prima – Modalità di formazione*

#### **9. Modalità di formazione dei documenti informatici**

Tutti i documenti di Sviluppumbria sono formati in originale come documenti informatici, secondo le modalità individuate nella presente Parte del Manuale.

I documenti informatici sono formati mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione e redazione tramite l'utilizzo di strumenti di software o servizi cloud qualificati (ad esempio, mediante programmi di scrittura delle suite Microsoft Office o Libre Office, o mediante l'utilizzo delle funzioni dei sistemi di gestione documentale);
- b) acquisizione:
  - della copia per immagine di un documento analogico su supporto informatico (ad esempio, mediante scansione di documento cartaceo);
  - della copia informatica di un documento analogico (ad esempio, acquisizione del documento tramite lettore OCR);
  - del duplicato di un documento informatico per via telematica o da supporto informatico (ad esempio, mediante download da posta elettronica o da chiave usb);
- c) memorizzazione su supporto informatico delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici, oppure delle informazioni risultanti dall'acquisizione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente (ad esempio, memorizzazione dei dati immessi in un form reso disponibile online agli utenti);
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica (ad esempio, generazione del registro di protocollo giornaliero).

Di seguito sono fornite indicazioni specifiche per ciascuna delle modalità sopra descritte.

#### **9.1. Creazione e redazione tramite *software* di documenti informatici**

Gli uffici di Sviluppumbria dispongono dei seguenti strumenti *software* per la creazione dei documenti informatici mediante redazione:

- programmi delle suite Microsoft Office, OpenOffice;

Il testo del documento informatico creato dagli uffici deve essere redatto utilizzando esclusivamente un unico font che dovrà essere scelto tra i seguenti font interoperabili: Arial, Helvetica, Trebuchet, Verdana, Lucida Sans, Lucida Console, Courier, Courier new, Times New Roman, Palatino, Georgia.

### **9.2. Elementi essenziali del documento amministrativo informatico**

Ogni documento amministrativo informatico creato e redatto da Sviluppumbria deve recare obbligatoriamente i seguenti elementi:

- denominazione della Società;
- autore e ufficio, nonché responsabile del procedimento e relativi riferimenti;
- oggetto del documento;
- riferimenti al fascicolo;
- informazioni sulle firme apposte nel documento (se firmato digitalmente);
- indicazione degli allegati (se presenti);
- identificazione e dati dei destinatari (se si tratta di documento in uscita);
- dati della Società (compresi indirizzo e recapiti, se si tratta di documento in uscita);
- mezzo di spedizione (obbligatorio se documento in uscita).

### **9.3. Scelta del formato e modalità di sottoscrizione**

Il formato del documento informatico creato da Sviluppumbria deve essere scelto tra i seguenti **formati standard**:

- **.pdf, .pdf/a, .xml, .odt, .docx, .xlsx, .ods.**

Inoltre per le immagini vettoriali sono accettati i seguenti formati:

- **.dwg, .dwfx, .dxf, .svg, .svgz;**

per le immagini raster sono accettati i seguenti formati:

- **.png .jpg,.jpeg, .tiff;**

per i dati strutturati sono accettati i seguenti formati:

- **.sql, .accdb.**

Eventuali formati differenti possono essere utilizzati in relazione a specifiche e comprovate esigenze. Il formato del documento informatico, in ogni caso, deve essere preferibilmente individuato tra quelli previsti nell'Allegato 2 alle Linee guida dell'AgID ed adottato osservando le raccomandazioni ivi contenute.

Le versioni del documento precedenti alla versione definitiva (bozze, minute, ecc.), possono essere salvate in un formato che ne consente la modificabilità (ad esempio, .docx o .odt). La versione definitiva del documento, invece, è sempre preferibile sia in formato PDF.

I documenti di maggiore rilevanza giuridico-amministrativa (ad esempio, gli atti, i contratti, le determine a contenuto provvedimentale, ecc.), prima della firma, devono essere convertiti in formato PDF/A (PDF non modificabile). I documenti in formato PDF e PDF/A sono sottoscritti preferibilmente con firma PADES.

Si precisa che, dal punto di vista giuridico, entrambe le tipologie di firma (PADES e CADES) sono idonee a garantire l'autenticità dei documenti informatici sottoscritti.

#### **9.4. Acquisizione di documenti informatici**

La formazione di documenti informatici per acquisizione può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- a) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico (ciò avviene, ad esempio, quando si effettua il download di un documento dalla casella di posta elettronica, oppure, quando si trasferisce un documento da un dispositivo di archiviazione esterno, come una penna usb);
- b) acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico (ciò avviene, ad esempio, quando si effettua la scansione di un documento cartaceo, memorizzandolo in un formato digitale);
- c) acquisizione della copia informatica di un documento analogico (ciò avviene, ad esempio, quando un documento di testo analogico viene riversato in formato digitale tramite lettore OCR per il riconoscimento ottico dei caratteri).

In caso di acquisizione di copia informatica del documento originale (analogico o informatico), al fine di assicurarne l'efficacia giuridico-probatoria, occorre attestare la conformità della copia all'originale da cui è estratta (con le modalità indicate nelle disposizioni successive).

In caso di acquisizione di un duplicato informatico, ai sensi dell'art. 23-*bis* del CAD, esso ha la stessa efficacia giuridico-probatoria del documento informatico originale, pertanto, non è richiesta l'attestazione di conformità.

### 9.5. Copie per immagine di documenti analogici

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti. È questo il caso della scansione di documento cartaceo.

Nel caso in cui si debba garantire la medesima efficacia giuridico-probatoria riconosciuta al documento analogico originale, il Responsabile di Servizio o il dipendente all'uopo delegato, che agisce in veste di pubblico ufficiale, archivia il documento analogico e appone sulla copia informatica, la propria firma digitale o altra tipologia di firma elettronica qualificata, previa iscrizione sul documento di dicitura del seguente tenore:

*“lo sottoscritto/a, ai sensi dell’art. 22, co.2, d.lgs. n. 82/2005, attesto che la presente copia per immagine è conforme in ogni sua parte al documento originale analogico dal quale è stata estratta. [indicare: nome e cognome, nome Società e ufficio, data e luogo].”*

Nel caso sia necessario attestare la conformità all'originale di più documenti, acquisiti per copia di immagine, è possibile effettuare un'unica attestazione di conformità, su foglio separato e collegato alle copie, da sottoscrivere digitalmente, contenente l'indicazione delle impronte hash associate a ciascun documento scansionato.

L'attestazione di conformità della copia per immagine al documento originale analogico è richiesta nei casi in cui è necessario o, comunque, si vuole assicurare l'efficacia giuridico probatoria del documento. Così deve avvenire, ad esempio:

- a) quando si deve provvedere a notificazione via PEC di documento (o allegato a documento) acquisito in originale analogico;
- b) quando si deve formare un contratto tra l'Società e un privato che sottoscrive con firma autografa (formazione di contratti ibridi). In questi casi il pubblico ufficiale acquisisce la scansione del documento firmato in originale cartaceo dal privato e, previo raffronto, attesta la conformità della copia digitale (con le modalità sopra indicate). Infine, il soggetto competente alla stipula sottoscrive la copia con la propria firma digitale, così perfezionando il contratto. Quando pubblico ufficiale, che attesta la conformità della copia, e soggetto competente alla stipula coincidono, è sufficiente apporre un'unica firma digitale. Al fine di escludere il rischio di disconoscimento della firma, è preferibile che il pubblico ufficiale provveda contestualmente, nella medesima dichiarazione, all'attestazione di conformità della copia digitale e

all'autenticazione della sottoscrizione analogica ivi contenuta;

- c) quando, ai fini della conservazione digitale dei documenti, si intende sostituire l'originale analogico con la copia informatica.

#### **9.6. Duplicati, copie ed estratti informatici di documenti informatici**

Un duplicato informatico ha lo stesso valore giuridico del documento informatico da cui è tratto se è ottenuto mediante la memorizzazione della medesima evidenza informatica, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi (così avviene, ad esempio, quando si effettua un *download*, oppure, quando si duplica un documento trasferendolo dall'*hard disk* del proprio *computer* a un dispositivo di archiviazione esterno quale una chiave usb). Tale modalità di formazione della copia del documento informatico non richiede alcuna attestazione di conformità all'originale, perché vi è perfetta coincidenza tra le due evidenze informatiche. Tale identità è rilevabile tramite raffronto delle impronte *hash*.

La copia di un documento informatico, invece, è un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale, ma con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto (ad esempio, quando si trasforma un *.docx* in *.pdf*, i due documenti avranno hash differenti. Lo stesso avviene se si estrae una parte di documento per formarne uno nuovo). Tale operazione è anche detta riversamento da un formato digitale verso un altro.

Se il documento originale è un documento firmato, affinché la copia conservi la medesima efficacia giuridico-probatoria, è necessario attestarne la conformità della copia all'originale. Come per le copie per immagine, dunque, il Responsabile di Servizio o il dipendente all'uopo delegato, che agisce in veste di pubblico ufficiale, dovrà apporre la propria firma digitale, previa iscrizione sul documento (a margine o in calce) o in foglio elettronico a esso congiunto della seguente dicitura:

*“Io sottoscritto/a, ai sensi dell’art. 23-bis, comma 2, d.lgs. n. 82/2005, attesto che la presente copia informatica è conforme in ogni sua parte al documento originale informatico dal quale è stata estratta [indicare: nome e cognome, nome Società e ufficio, data e luogo].”*

La necessità di apporre l'attestazione di conformità dipende dall'uso che viene fatto della copia, da valutare caso per caso, a seconda della rilevanza giuridica che si ritiene necessario conferire.

### **9.7. Soggetti delegati ad attestare la conformità delle copie**

La verifica della conformità del documento è a carico dell'ufficio destinatario interno.

### **9.8. Acquisizione di istanze tramite moduli online**

Le istanze provenienti dagli utenti possono essere formate anche tramite la compilazione di moduli e *form* messi a disposizione sul sito web di Sviluppumbria e resi accessibili previa identificazione dell'utente con gli strumenti di identificazione SPID, CIE e CNS. I dati immessi dall'istante sono acquisiti e memorizzati su supporto informatico. Le istanze così formate sono acquisite dal Sistema di protocollo informatico e costituiscono a tutti gli effetti documenti amministrativi informatici e sono trattati come documenti in entrata soggetti a registrazione di protocollo.

### **9.9. Formazione di registri e repertori**

I registri e repertori tenuti da Sviluppumbria, ivi compreso il registro giornaliero di protocollo, sono formati mediante la generazione/raggruppamento in via automatica e memorizzazione in forma statica dell'insieme delle registrazioni effettuate dal sistema di gestione documentale.

## *Sezione seconda – Disposizioni comuni a tutte le modalità di formazione*

### **10. Dispositivi di firma digitale.**

Il sistema di gestione documentale di Sviluppumbria garantisce ai titolari di cariche che firmano documenti a valenza esterna, il possesso di profilo utente per l'apposizione della firma digitale.

L'utilizzo da parte del personale dei dispositivi di firma e/o delle credenziali è strettamente personale e riconducibile al suo titolare. Pertanto, il dispositivo non deve essere ceduto, né devono essere diffuse le chiavi dei certificati o le credenziali di utilizzo.

#### **10.1. Scadenza dei certificati di firma**

Ogni titolare di dispositivo di firma verifica periodicamente la validità e la data di scadenza del certificato di firma, al fine di provvedere tempestivamente al rinnovo.

Quando la firma è apposta utilizzando un certificato prossimo alla scadenza, il titolare ne dà avviso al Responsabile, affinché provveda a costituire un riferimento temporale giuridicamente valido tale da attestare che la firma sia stata apposta in un momento in cui il certificato era valido. In particolare, costituiscono riferimento temporale giuridicamente valido le seguenti attività sul documento firmato:

- apposizione di marca temporale;
- apposizione della segnatura di protocollo;
- versamento in conservazione.

#### **11. Identificazione univoca del documento informatico**

Ogni documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente.

L'identificazione univoca dei documenti è effettuata con l'associazione al documento dell'impronta crittografica *hash*. Per i documenti soggetti a registrazione di protocollo, l'associazione è effettuata tramite le apposite funzioni del Sistema di protocollo informatico.

Il calcolo dell'impronta crittografica deve essere basato su una funzione di *hash* conforme alle tipologie di algoritmi previste nell'allegato 6 alle Linee guida (cfr. p. 2.2, tab. 1).

## 12. Associazione degli allegati al documento principale

Gli allegati sono congiunti in modo univoco al documento informatico principale tramite l'associazione delle impronte *hash* dei documenti allegati al documento principale.

Al documento principale, inoltre, devono essere associati i seguenti metadati:

- indice allegati;
- identificativo del documento allegato (IdDoc);
- titolo dell'allegato (Descrizione).

A ciascun allegato, invece, deve essere associato il metadato identificativo del documento principale (IdDoc).

Le operazioni di associazione degli allegati, quando possibile, sono effettuate in modo automatizzato dal sistema di gestione documentale adoperato per la formazione del documento principale.

## 13. Accessibilità del documento informatico

Per garantire l'accessibilità dei documenti informatici ai soggetti portatori di disabilità, anche ai fini della pubblicazione e dell'accesso documentale, i soggetti responsabili della formazione del documento seguono le indicazioni contenute nella "Guida pratica per la creazione di un documento accessibile" di cui all'**Allegato 5** al presente Manuale.

## 14. Metadati del documento informatico

Al documento informatico e al documento amministrativo informatico devono essere associati i metadati obbligatori previsti dall'Allegato 5 alle Linee guida dell'AgID.

L'associazione dei metadati al documento è effettuata tramite le apposite funzioni dei software di gestione documentale utilizzati per la formazione dei documenti. A tal fine, il Responsabile verifica la conformità degli strumenti *software* utilizzati e, eventualmente, richiede al fornitore i necessari interventi evolutivi. I metadati devono essere associati prima che il documento informatico acquisisca le caratteristiche di immodificabilità e integrità, dunque prima della registrazione di protocollo e/o particolare o del versamento in conservazione. Taluni metadati, definiti metadati specifici, che non rivestono carattere distintivo sulla descrizione del documento possono anche essere modificati successivamente alla registrazione dei documenti (p.e. l'esito di una verifica amministrativa su un documento protocollato in entrata).

## **15. Immodificabilità e integrità del documento informatico**

Affinché sia garantito il valore giuridico-probatorio del documento informatico, ne deve essere assicurata l'immodificabilità e l'integrità.

Il documento informatico è immodificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nelle fasi di accesso, gestione e conservazione.

L'immodificabilità e l'integrità dei documenti informatici della Società sono garantite:

- per i documenti di cui è richiesta la sottoscrizione, dall'apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- per i documenti di cui non è richiesta la sottoscrizione, dalla memorizzazione nel sistema di gestione documentale, purché sia garantito il rispetto delle misure di sicurezza previste (cfr. Parte sesta del presente Manuale);
- per tutte le tipologie documentali, dal versamento nel sistema di conservazione.

In ogni caso, il versamento nel sistema di conservazione è il metodo che offre le maggiori garanzie di immodificabilità e integrità dei documenti informatici nel tempo. Pertanto, è essenziale che tutti i documenti siano versati in conservazione, secondo i tempi e le modalità descritte nella Parte Quinta del presente Manuale.

Il Responsabile assicura che i documenti informatici a cui è apposta una firma elettronica siano versati in conservazione prima che scada il certificato di firma.

## *Sezione terza - Disposizioni sulla formazione di documenti analogici*

### **16. Copie analogiche di documenti informatici**

Fermo restando l'obbligo di formare i documenti originali informatici, in alcuni casi può essere necessario effettuare delle copie analogiche affinché siano spedite a mezzo posta ai soggetti che non sono muniti di domicilio digitale e agli altri soggetti indicati all'art. 3-*bis*, comma 4-*bis*, CAD.

Quando è necessario che al destinatario giunga un documento avente la medesima efficacia giuridico probatoria del documento originale (ad esempio, quando bisogna assicurare l'efficacia legale della notificazione dell'avviso di accertamento relativo a tributi o a violazioni da cui discendono sanzioni amministrative), ai sensi dell'art. 3, d.lgs. n. 39/1993, la copia analogica dovrà essere accompagnata dall'indicazione della fonte del documento originale e del soggetto responsabile dell'immissione, riproduzione, trasmissione o emanazione del documento stesso. Quando il documento originale informatico è sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica qualificata, la firma è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile.

La copia analogica inviata al cittadino, inoltre, deve contenere apposita dicitura che specifichi che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto come documento nativo digitale ed è disponibile presso la Società (ad es.:

*“La presente copia è tratta da documento informatico, predisposto come documento nativo digitale da [nome responsabile], Responsabile dell'Ufficio [indicazione dell'Ufficio o Progetto]. Il documento originale informatico è archiviato nel sistema informatico di Sviluppumbria, presso cui è disponibile per l'accesso”).*

Quando possibile, la dicitura deve essere integrata con indicazioni sulle modalità per effettuare l'accesso *on line* al documento informatico.

### **17. Casi in cui è ammessa la formazione di documenti originali analogici**

La formazione di contratti e altre scritture private in originale analogico non è consentita. A tal fine, nel caso in cui la parte contraente non sia munita di strumenti di firma digitale o qualificata, si seguono le indicazioni riportate al **paragrafo 9.5 “Copie per immagine di documenti analogici”, lett. b)** del presente Manuale.

## PARTE QUARTA - GESTIONE DOCUMENTALE

### *Sezione prima - Flussi documentali esterni*

#### **18. Ricezione telematica di documenti informatici in entrata**

I documenti informatici in entrata, pervenuti tramite i canali di ricezione previsti, sono oggetto di registrazione di protocollo secondo quanto previsto nella Sezione seconda della presente Parte del Manuale. Una volta che ne sia accertata la provenienza, i documenti sono validi ai fini del procedimento amministrativo.

Le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni trasmesse per via telematica, in ogni caso, devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge quando:

- a) sono contenute in documenti sottoscritti con firma digitale o firma elettronica qualificata;
- b) sono trasmesse a mezzo posta elettronica certificata da un indirizzo PEC iscritto in uno degli elenchi di domicili digitali previsti dalla normativa vigente;
- c) sono trasmesse attraverso un sistema informatico che consente la previa identificazione dell'utente con i sistemi SPID, CIE o CNS;
- d) sono trasmesse da un domicilio digitale PEC ai sensi dell'art. 3-bis, comma 4-quinquies del CAD ed è possibile accertare la provenienza della trasmissione. Tale modalità di trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale speciale per quel singolo procedimento o affare;
- e) sono contenute in copie digitali di documenti originali cartacei sottoscritti e presentati unitamente a copia del documento d'identità dell'autore;
- f) è comunque possibile accertarne la provenienza secondo la normativa vigente o, comunque, in base a criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato.

#### **19. Canali di ricezione**

La ricezione di comunicazioni e documenti informatici è assicurata tramite i seguenti canali:

- casella PEC [svilupumbria@legalmail.it](mailto:svilupumbria@legalmail.it) presidiata dall'ufficio Protocollo
- acquisizione di istanze, redatte anche tramite form, formate e trasmesse

tramite il portale dei servizi online;

- caselle di PEC dei progetti che vengono presidiate a cura degli uffici competenti che provvedono tramite la propria scrivania virtuale alla registrazione di protocollo delle PEC pervenute direttamente alla propria casella PEC;
- altri canali di trasmissione, anche di posta elettronica ordinaria, indicati per specifici procedimenti o provenienti da altri uffici in Organigramma.

L'indirizzo di posta elettronica certificata è pubblicizzato sul sito web istituzionale.

Nel caso in cui un soggetto tenuto a effettuare comunicazioni esclusivamente in via telematica (imprese, professionisti, altre PP.AA., salvi i casi di cui all'art. 2, comma 6, CAD) faccia pervenire agli uffici di Sviluppumbria comunicazioni e documenti in modalità analogica, questi non saranno ritenuti validamente trasmessi.

Non è in nessun caso ammessa la ricezione di documenti e/o allegati tramite l'indicazione di *link* esterni.

Il responsabile dell'Ufficio o progetto assegnatario della comunicazione, o comunque il soggetto individuato quale responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 5, comma 3, l. n. 241/1990, provvede a comunicare al mittente il motivo della mancata accettazione dei documenti e a indicare modalità di trasmissione valide. La comunicazione, quando possibile, è trasmessa al domicilio digitale del mittente estratto dagli indici di cui agli articoli 6-*bis* e 6-*ter* del CAD.

## 20. Formati accettati

Sono accettati documenti informatici esclusivamente nei seguenti **formati standard**:

- **.pdf, .pdf/a, .xml, .odt, .docx, .xlsx, .ods, .eml.**

Inoltre per le immagini vettoriali sono accettati preferibilmente i seguenti formati:

- **.dwg, .dxf, .dwt, .svg, .svgz;**

per le immagini raster sono accettati preferibilmente i seguenti formati:

- **.png .jpg,.jpeg, .tiff;**

per i dati strutturati sono accettati preferibilmente i seguenti formati:

- **.sql, .accdb.**

Possono essere accettati, inoltre, i formati contemplati nell'Allegato 2 alle Linee guida dell'AgID.

Resta salva la possibilità, da parte del Responsabile del procedimento, di prevedere espresse limitazioni in relazione allo specifico procedimento, purché le limitazioni siano ragionevoli e giustificate da obiettive esigenze. È possibile protocollare un documento in

qualunque formato, purché sia accompagnato da una copia informatica del documento in uno dei formati ammessi.

Il controllo sulla conformità del formato dei documenti in entrata è effettuato dal personale dell'ufficio assegnatario. Qualora pervengano documenti in formati non conosciuti o non gestiti, la circostanza deve essere segnalata in nota alla registrazione. Le comunicazioni al mittente relative alla mancata accettazione del formato e all'indicazione dei formati accettati sono effettuate a cura dell'Ufficio o progetto assegnatario.

L'accettazione di formati non previsti dalle Linee Guida o dalla disciplina del singolo procedimento deve essere consentita nel caso in cui, per obiettive esigenze rappresentate dal mittente, il documento non può essere riversato in altro formato tra quelli ammessi.

#### **20.1. Verifica sul formato dei documenti allegati**

L'eventuale presenza di allegati al documento principale in formati non ammessi deve essere verificata dal Responsabile del procedimento, il quale provvede a comunicare al mittente la non conformità del documento e/o l'assenza dei requisiti previsti per l'utilizzo ai fini del procedimento amministrativo.

L'accettazione di formati non previsti dal presente Manuale, dalle Linee Guida o dalla disciplina del singolo procedimento deve essere consentita nel caso in cui, per obiettive esigenze rappresentate dal mittente, il documento non può essere riversato in altro formato tra quelli ammessi.

#### **21. Controllo dei certificati di firma**

Il personale abilitato alla protocollazione effettua una prima verifica sui certificati di firma contestualmente alla registrazione di protocollo del documento in entrata utilizzando la specifica funzionalità del Sistema di Gestione Documentale.

Il Responsabile del procedimento verifica la validità dei certificati di firma e, in caso di certificato scaduto o revocato, è sua responsabilità valutare le azioni da intraprendere a seconda della tipologia di procedimento.

#### **22. Trasmissione telematica di documenti informatici in uscita**

La trasmissione di comunicazioni e documenti avviene sempre per via telematica, salvo il caso trasmissione a soggetti privati privi di domicilio digitale ai sensi degli artt. 6 e ss. del CAD. I documenti informatici in uscita sono trasmessi a mezzo PEC solo dopo essere

stati classificati, fascicolati e protocollati secondo le disposizioni della presente Parte del Manuale.

Per la trasmissione di documenti tramite PEC o posta elettronica ordinaria, se il documento principale non ha un contenuto sufficientemente deve essere predisposta una lettera di accompagnamento debitamente sottoscritta.

### **23. Individuazione del domicilio digitale presso cui effettuare la comunicazione**

Per la trasmissione telematica di documenti a **imprese e professionisti** tenuti obbligatoriamente all'iscrizione in albi o elenchi, il domicilio digitale è presente sull'indice INI-PEC ([www.inipec.gov.it](http://www.inipec.gov.it)).

Le comunicazioni agli indirizzi estratti da INI-PEC devono essere fatte quando hanno a oggetto informazioni o documenti rilevanti nell'ambito di rapporti professionali intercorrenti tra la Società e il destinatario.

Quindi, la **comunicazione a un soggetto privato** che abbia ad oggetto un rapporto che si pone al di fuori dell'attività professionale, deve essere fatta:

- se vi è stata elezione di domicilio digitale, all'indirizzo PEC espressamente dichiarato dal cittadino;
- se non vi è stata elezione di domicilio digitale, nelle more dell'attivazione dell'INAD (Indice Nazionale dei Domicili Digitali), deve essere trasmessa al domicilio fisico la copia cartacea del documento. Se si tratta di documento sottoscritto dalla Società, la copia deve essere prodotta in conformità a quanto previsto al **paragrafo 16 "Copie analogiche di documenti informatici"** del presente Manuale.

La trasmissione di comunicazioni e documenti verso altre pubbliche amministrazioni avviene sempre per via telematica, agli indirizzi di posta elettronica, anche ordinaria, dei singoli uffici. Gli indirizzi di spedizione sono rilevati tramite la consultazione dell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni ([indicepa.gov.it](http://indicepa.gov.it)) di cui all'art. 6-ter del CAD.

### **24. Disposizioni sui documenti analogici**

I documenti su supporto analogico possono pervenire a Sviluppumbria attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta agli uffici agli addetti del Servizio Protocollo Informatico generale;
- I documenti provenienti dal servizio postale tradizionale o da corrieri autorizzati sono consegnati all'Ufficio Protocollo Informativo, che provvede alla registrazione e consegnati ai singoli uffici. Le buste o contenitori sono

inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti, e successivamente aperti per gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione; la busta o contenitore si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali;

- Qualora un documento sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, il Servizio di Protocollo Informatico Generale è autorizzato a fotocoprire gratuitamente il documento da protocollare ed apporre il numero di protocollo assegnato, comprensivo di data e di firma autografa dell'operatore che lo riceve. Qualora il documento sia composto di più pagine, è sufficiente la fotocopia della prima pagina, mentre eventuali ulteriori costi di riproduzione sono a carico di chi presenta il documento da protocollare;
- Nel caso di presentazione di pratiche che necessitino di protocollazione immediata l'operatore del Servizio di Protocollo Informatico Generale provvede alla protocollazione contestualmente alla presentazione della pratica. Nel caso di ricezione dei documenti informatici, l'informazione al mittente dell'avvenuta ricezione è assicurata dal sistema di posta elettronica certificata utilizzato dalla Società;
- Le buste delle comunicazioni cartacee sono conservate insieme ai documenti in esse contenuti;
- La ricezione di documenti a mezzo fax provenienti da altre pubbliche amministrazioni è esclusa (come previsto dall'art. 47, comma 2, lett. c del CAD). Pertanto, tali comunicazioni non devono essere ritenute valide. Fanno eccezione i soli casi di esclusione dell'applicazione della normativa del CAD previsti dall'art. 2, comma 6, D.lgs. n. 82/2005 (ad es., comunicazioni di protezione civile);
- La eventuale corrispondenza relativa a procedure negoziali aperte o ristrette è registrata separatamente e successivamente consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara;
- La corrispondenza recante la dicitura "RISERVATA", "SPM" o "PERSONALE" viene trattata con le modalità stabilite al successivo articolo 40.2.

## *Sezione seconda - Protocollo informatico Generale*

### **25. Sistema di protocollo informatico generale**

Sviluppumbria, per la protocollazione dei documenti, utilizza un Sistema di protocollo informatico integrato con il Sistema di gestione documentale (cfr. **Allegato 3**). La puntuale descrizione funzionale e operativa del Sistema di protocollo informatico è illustrata nel manuale di utilizzo di cui all'**Allegato 4**.

### **26. Funzioni del Responsabile della Gestione Documentale in materia di protocollo informatico**

La corretta tenuta del protocollo informatico è garantita dal Responsabile della gestione documentale. In particolare, il Responsabile, nella veste di responsabile del protocollo informatico:

- a) coordina la gestione del Sistema di protocollo informatico;
- b) assegna al personale addetto alla protocollazione l'abilitazione all'utilizzo delle funzioni di protocollo del Sistema;
- c) esercita il controllo generale sui flussi documentali esterni e interni;
- d) assicura la corretta esecuzione delle attività di protocollazione;
- e) autorizza l'attivazione del protocollo di emergenza;
- f) autorizza con comunicazione formale le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- g) vigila sull'osservanza della normativa e delle disposizioni del presente Manuale da parte del personale addetto.

Le attività di protocollazione sono eseguite dagli utenti delegati dal Responsabile. La modalità di individuazione dei soggetti delegati alle attività di protocollazione è definita al **paragrafo 8 "Soggetti delegati alle attività di protocollazione"** del presente Manuale.

### **27. Registro generale di protocollo**

Nell'ambito della AOO il Registro generale di protocollo è unico, al pari della numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

La numerazione è progressiva, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo è associato in modo univoco e immodificabile al documento, pertanto esso individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

## **28. Registro giornaliero di protocollo**

Il Registro giornaliero di protocollo è costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno. Esso è prodotto automaticamente dal Sistema di protocollo informatico, che provvede altresì al versamento automatico al Sistema di conservazione.

## **29. Documenti soggetti a registrazione di protocollo e documenti esclusi**

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

Ai sensi dell'articolo 53 del TUDA sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- Gazzette Ufficiali, Bollettini Ufficiali, notiziari della Pubblica Amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- materiale statistico;
- atti preparatori interni: di norma sono documenti di lavoro di natura non ufficiale, interlocutoria o comunque non definitiva, a preminente carattere informativo od operativo, ad es. scambio di prime bozze di documenti, convocazioni e verbali di incontri interni ad una struttura o comunque non caratterizzati da particolare ufficialità, memorie informali, brevi appunti, indicazioni operative dei responsabili della struttura, ecc.);
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri;
- biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi;
- DDT accompagnatori;
- richiesta/invio comunicazioni informali.

Non sono soggetti a protocollazione, inoltre, gli atti e i documenti registrati in repertori e registri differenti dal registro di protocollo, ai sensi del **paragrafo** 30 e delle piattaforme

utilizzate in Amministrazione e contabilità, del Registro del CDA e dell'Assemblea Soci. Le ricevute di accettazione e di consegna di un messaggio inviato tramite PEC non devono essere protocollate, ma devono essere associate alla registrazione di protocollo del documento trasmesso/ricevuto a cui la ricevuta stessa si riferisce.

### **29.1 Protocollazione di documenti interni**

Fermo restando quanto precisato nel paragrafo precedente con riferimento agli atti preparatori interni, sono soggetti a protocollazione tutti i documenti interni aventi rilevanza giuridico-probatoria, redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni ed al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta ed alla regolarità dell'azione della Società o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri, o legittime aspettative di terzi come le NOTE propedeutiche alle Determinazioni dell'Amministratore Unico. Deve essere protocollata altresì la corrispondenza interna di carattere formale.

### **30. Disposizioni per particolari tipologie di documenti**

La protocollazione della documentazione di gara e delle offerte, scaricabili dalle piattaforme *e-procurement* dei mercati elettronici della Pubblica Amministrazione, della Regione o da altre piattaforme conformi alla normativa vigente, non è necessaria quando i gestori di tali sistemi assicurano la conservazione a tempo indeterminato della documentazione relativa alle singole gare. In tali casi si ritiene comunque opportuno, anche se non necessario, la protocollazione della richiesta d'offerta o dell'ordine diretto di acquisto e dell'offerta dell'impresa aggiudicataria acquisendo, per questa, tutti i documenti relativi.

#### **30.1 Gestione delle offerte per una gara d'appalto**

1. La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso" o simili che evidenzino la partecipazione ad una gara, non viene aperta ma viene apposto sulla busta (plico o simili) il timbro di arrivo indicando, altresì, l'orario di ricevimento della stessa.
2. Il responsabile del procedimento amministrativo relativo ad una gara, ne comunica al Servizio del Protocollo Informatico Generale la data e l'ora di scadenza della presentazione delle offerte, avendo cura di far corrispondere quest'ultima con l'ora di chiusura dell'ufficio di front-office.
3. Il Servizio del Protocollo Informatico Generale riceve le offerte/gare brevi manu e le

offerte provenienti dagli operatori postali.

4. Il responsabile del Servizio del Protocollo Informatico Generale cura la consegna, delle offerte/gare pervenute di volta in volta, all'ufficio del responsabile del procedimento amministrativo.

Diversamente, se espressamente richiesto e disposto dal responsabile del procedimento amministrativo, la consegna complessiva dei plichi (ricevuti dal Protocollo informatico) potrà avvenire alla scadenza della presentazione delle offerte/gare prevista dall'Avviso.

5. Aperta la busta (plico o simili), il responsabile del procedimento amministrativo provvede alla registrazione di protocollo del documento, eccetto il caso in cui le offerte/domande/candidature siano allegare a verbali numerati nell'ambito di un apposito repertorio dello stesso procedimento amministrativo.

### **31. Registrazione di protocollo**

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare in forma non modificabile al fine di garantirne l'identificazione univoca e certa. Ai sensi dell'art. 53, comma 1, TUDA, metadati di registrazione di protocollo sono:

- a) numero di protocollo del documento, generato automaticamente dal sistema;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema;
- c) il mittente, per i documenti ricevuti, e il destinatario (o i destinatari), per i documenti spediti;
- d) oggetto del documento;
- e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;

l'impronta del documento informatico.

A suddetti metadati registrati in forma non modificabile, inoltre, possono essere aggiunti (a seconda dei casi) i seguenti ulteriori metadati:

- f) tipologia di documento;
- g) classificazione sulla base del Titolario e del Prontuario di Classificazione;
- h) fascicolo di appartenenza;
- i) assegnazione interna (per competenza o per conoscenza);
- j) data e ora di arrivo;

- k) allegati;
- l) livello di riservatezza;
- m) mezzo di ricezione o invio;
- n) annotazioni;
- o) (eventualmente) estremi del provvedimento di differimento della registrazione;
- p) (se necessario) elementi identificativi del procedimento amministrativo.

### **32. Modalità di registrazione**

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato la provenienza e ogni ulteriore elemento essenziale al corretto inserimento dei metadati obbligatori di cui al precedente paragrafo, nonché a evitare doppie registrazioni.

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal Sistema di protocollo informatico. Al documento indirizzato a più destinatari deve essere assegnato un solo e unico numero di protocollo.

Il Sistema genera automaticamente il numero progressivo e la data di protocollazione associata. Alla registrazione di protocollo, inoltre, sono associate le ricevute generate dal sistema di protocollo informatico e, nel caso di registrazione di messaggi PEC in uscita, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione.

### **33. Protocollazione delle comunicazioni pervenute alle caselle di posta elettronica ordinaria di utenti non abilitati alla protocollazione**

Gli utenti non sono abilitati alla protocollazione in entrata, pertanto per la protocollazione della posta elettronica ordinaria, provvedono a scaricare il file .eml contenente messaggio in entrata e lo inoltrarlo via KeySuite al Servizio del Protocollo Informatico Generale, compilando i campi richiesti per la protocollazione e assegnazione. In tali casi, dunque, l'operatore dell'Ufficio Protocollo Informatico generale provvede alla protocollazione del documento inoltrato, assicurandosi che siano registrati i relativi dati.

Al fine di evitare doppie registrazioni dello stesso documento, prima dell'inoltro per la registrazione l'operatore deve verificare che nella comunicazione è stato indicato anche

il recapito PEC. In tali casi, infatti, non serve provvedere all'inoltro per la protocollazione.

### **34. Annullamento e modifiche della registrazione di protocollo**

La registrazione degli elementi obbligatori del protocollo non può essere modificata né integrata, né cancellata, ma soltanto annullata attraverso l'apposita procedura conforme all'art. 54 del TUDA.

Se le informazioni della registrazione di protocollo sono errate (anche in caso mera svista), dunque, sarà necessario procedere alla richiesta di annullamento.

Come previsto dal paragrafo 3.1.5 delle Linee guida AgID, le uniche informazioni che possono essere modificate – e che, dunque, non richiedono l'annullamento – sono quelle relative a:

- classificazione;
- assegnazione interna.

Pertanto, è opportuno che ogni operatore al momento della protocollazione presti la massima attenzione. Il registro di protocollo, infatti, è un atto pubblico a cui la legge riconosce un particolare valore giuridico-probatorio. Come per ogni atto pubblico, la formazione richiede solennità e, dunque, la massima accortezza e precisione.

Ogni annullamento della registrazione deve:

- essere autorizzato con provvedimento del Responsabile. Il provvedimento, dunque, deve risultare da comunicazione formale;
- comportare la memorizzazione di data, ora e estremi del provvedimento di annullamento;
- consentire sempre la memorizzazione e la visibilità delle informazioni oggetto di annullamento.

Le richieste di annullamento rivolte al Responsabile devono essere motivate. Le richieste sono accolte, di norma, in casi di mero errore materiale (quali ad es., registrazione di informazioni errate, doppia registrazione, erronea registrazione di documenti non destinati alla Società).

L'annullamento e le modifiche avvengono secondo la procedura guidata dal Sistema, che consente di mantenere traccia di ogni operazione, così come richiesto alla normativa.

### **35. Gestione degli allegati**

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale al fine di

essere inseriti nel Sistema di protocollo informatico ed essere sottoposti a registrazione. Gli allegati dei documenti ricevuti tramite il canale PEC sono gestiti in forma automatizzata dal sistema di protocollo informatico. Negli altri casi, l'associazione degli allegati al documento principale avviene con le modalità indicate al **paragrafo 12 “Associazione degli allegati al documento principale”** del presente Manuale.

Non è ammessa l'associazione al documento informatico già registrato di allegati non indicati nella registrazione di protocollo. L'associazione di allegati successivamente alla registrazione non può essere effettuata, dunque in tali casi è necessario procedere ad annullamento ed a nuova registrazione, attraverso la procedura di cui al precedente paragrafo.

Per la trasmissione di allegati di dimensioni superiori a 20 MB, sono previsti invii multipli di PEC con il medesimo oggetto e con gli allegati non superiori alla dimensione massima consentita. A tal fine, ogni responsabile del procedimento deve curare la **corretta informazione degli utenti**, fornendo tutte le informazioni necessarie relative a:

- formato dei documenti informatici trasmessi in allegato;
- modalità di trasmissione ed i relativi canali predisposti per lo specifico procedimento.

Non è in nessun caso ammessa la ricezione di documenti e/o allegati tramite l'indicazione di *link* esterni.

### **36. Tempi di registrazione e casi di differimento**

La registrazione della documentazione in entrata deve avvenire in giornata o comunque non oltre il giorno lavorativo successivo a quello di arrivo. Ai fini della gestione del protocollo non sono in ogni caso considerati lavorativi il sabato e la domenica.

In casi eccezionali ed imprevisti che non permettono di evadere la corrispondenza ricevuta e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con motivato provvedimento del Responsabile è autorizzato il differimento dei termini di registrazione (protocollo differito).

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in entrata e per tipologie omogenee che il Responsabile deve descrivere nel provvedimento. Il provvedimento individua i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve essere comunque effettuata.

Al momento della registrazione differita devono essere indicati in nota alla registrazione gli estremi del provvedimento di differimento. In ogni caso, della ricezione del documento informatico da parte di Sviluppo Umbria, fa fede la ricevuta di consegna generata dal gestore della casella PEC.

Ai fini del computo di termini previsti dalla legge o da altri atti (es. bandi, contratti, ecc.), resta fermo quanto previsto dall'art. 45 del CAD, ai sensi del quale il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.

### **37. Segnatura di protocollo**

La segnatura di protocollo è l'associazione ai documenti amministrativi informatici in forma permanente e non modificabile di informazioni riguardanti i documenti stessi, in ingresso e in uscita al sistema di protocollo, utile alla sua identificazione univoca e certa, come indicate all'art. 53, comma 1, TUDA.

Le operazioni di segnatura sono effettuate contemporaneamente alla registrazione di protocollo o ad altra registrazione cui il documento è soggetto.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- a) indicazione della Amministrazione mittente;
- b) codice identificativo dell'AOO mittente;
- c) codice identificativo del registro;
- d) numero progressivo di protocollo;
- e) data di registrazione;
- f) oggetto del messaggio di protocollo;
- g) classificazione del messaggio di protocollo;
- h) indicazione del fascicolo in cui è inserito il messaggio di protocollo.

Per i documenti informatici trasmessi alle Pubbliche Amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file XML conforme alle indicazioni previste al p. 2 e ss. dell'Allegato 6 alle Linee guida dell'AgID e, in particolare, deve rispettare lo schema di cui all'Appendice A (v. p. 4.1. "Segnatura di protocollo XML Schema").

### 38. Protocollo riservato

Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al Sistema di protocollo per:

- documenti contenenti categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE 2016/679 che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona (ad es. documenti che contengono certificati medici con diagnosi o patologie, certificati di invalidità, documenti attestanti l'adesione a partiti politici, ecc.), dati personali relativi a condanne penali e reati o a connesse misure di sicurezza(ad es. documenti provenienti da Case di Reclusione);
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati o procurare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa (tipologie documentarie definite all'art. 24 della legge n. 241/1990).
- segnalazioni indirizzate al RPCT ai sensi della normativa in materia di whistleblowing.
- altri documenti considerati riservati a discrezione dell'ufficio competente.

I documenti registrati con tali forme appartengono al protocollo riservato di Sviluppumbria, costituito dalle registrazioni sul Sistema di protocollo il cui accesso è consentito solamente agli utenti autorizzati. Le tipologie di documenti da registrare nel protocollo riservato sono codificate all'interno del Sistema di protocollo informatico a cura del Responsabile, che ne definisce altresì le abilitazioni di accesso per la consultazione e la gestione (vedi **paragrafo 7 "Abilitazioni di accesso"** del presente Manuale).

### 39. Registro di emergenza

L'utilizzo del registro di protocollo emergenza, ai sensi dell'art. 63 del TUDA, è autorizzato dal Responsabile, o in assenza dal suo Vicario, in situazioni nelle quali per cause tecniche non sia possibile utilizzare il registro generale di protocollo informatico e la sospensione del servizio si protragga per un tempo tale da poter pregiudicare la registrazione a protocollo in giornata. In tali casi, il Responsabile dà immediata comunicazione a tutti gli uffici della temporanea sospensione dell'utilizzo della procedura informatizzata ordinaria di protocollazione e della necessità, per la protocollazione sia in

entrata che in uscita, di consegnare la documentazione all'Ufficio Protocollo.

Il registro di protocollo di emergenza ha una numerazione progressiva propria, perciò ai documenti protocollati su tale registro, una volta riversati, saranno associati due numeri di protocollo, quello del registro di emergenza e quello del registro di protocollo generale. Le registrazioni sul registro di emergenza avvengono, quando possibile, secondo le medesime regole e con le stesse modalità adoperate per le registrazioni sul registro generale di protocollo.

Sul registro di emergenza, inoltre, sono riportati:

- gli estremi del provvedimento di autorizzazione all'utilizzo del registro;
- la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione;
- il numero totale di registrazioni effettuate nel corso di ogni giornata di utilizzo;
- la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- ogni altra annotazione ritenuta rilevante.

Al ripristino della piena funzionalità del Sistema di protocollo informatico, il Responsabile provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura, e dà disposizioni per il riversamento delle registrazioni sul registro di protocollo generale.

Il Responsabile provvede alla formazione del registro di emergenza su supporto analogico, redatto secondo lo schema di cui all'**Allegato 6**.

#### **40. Disposizioni sulla protocollazione e gestione dei documenti analogici.**

Il personale addetto a effettuare la registrazione di protocollo informatica in entrata è competente anche per la protocollazione dei documenti analogici in entrata consegnati a mano o pervenuti tramite servizio postale.

Di tale documentazione è effettuata una copia per immagine su supporto informatico (scansione in formato pdf/A) prima della registrazione. La copia per immagine di documenti firmati può essere adoperata solo per uso lavoro.

##### **40.1. Registrazione, segnatura, annullamento.**

Alla registrazione di protocollo dei documenti cartacei si applicano, in quanto compatibili, le medesime regole previste per la registrazione dei documenti informatici.

Le lettere anonime sono soggette a registrazione di protocollo, eventualmente riservato, indicando nel campo del mittente la dicitura "Anonimo".

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con timbro ed etichetta riportante i dati indicati al **paragrafo 37 “Segnatura di protocollo”, lett. da a) a e).**

Sul documento analogico soggetto ad annullamento della registrazione si deve riportare a margine il numero di protocollo e la data dell'autorizzazione di annullamento. La segnatura (timbro ed etichetta) deve essere barrata con la dicitura “*annullato*”.

#### **40.2. Corrispondenza contenente dati sensibili**

I documenti contenenti categorie particolari di dati o soggetti a riservatezza, pervenuti in modalità cartacea, dopo essere stati scansionati e allegati alla registrazione effettuata con protocollo riservato, devono essere inseriti in busta chiusa recante la dicitura “contiene dati sensibili” e successivamente consegnati al responsabile competente in base all'assegnazione.

#### **40.3. Corrispondenza personale o riservata**

La corrispondenza nominativamente intestata è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, ad eccezione di quella diretta ai titolari di cariche istituzionali. Se la corrispondenza riveste carattere “riservato” o “personale”, e ciò è desumibile prima dell'apertura della busta, questa viene inviata chiusa direttamente al destinatario, priva di registrazione, previa firma di ricevuta di cui al precedente **articolo 40.2**. Il destinatario, se reputa che i documenti ricevuti debbano comunque essere protocollati, provvede a effettuare registrazione e segnatura di protocollo.

Se il carattere “riservato” o “personale” della corrispondenza viene desunto dopo averne preso visione, il plico viene richiuso e inviato al destinatario privo di registrazione. L'eventuale registrazione di protocollo potrà essere effettuata in un momento successivo.

#### **40.4. Corrispondenza cartacea non di competenza della Società**

Qualora pervenga, tramite posta tradizionale, un documento cartaceo che non è evidentemente indirizzato a Sviluppumbria (es. altro destinatario), lo stesso è trasmesso a chi di competenza, se individuabile, altrimenti è restituito al mittente.

Nel caso in cui un documento della fattispecie sia erroneamente registrato al protocollo, questi è spedito a chi di competenza, oppure restituito al mittente, con una lettera di trasmissione protocollata.

#### **40.5. Protocollo dei contratti**

Le scritture private devono essere scambiate, per la sottoscrizione, tra RUP e Organo Amministrativo di Sviluppumbria e Soggetto esterno (Imprese / Professionisti) tramite PEC. La firma digitale apposta può essere indifferentemente di tipo PADES (interna a PDF) oppure CADES (P7M).

Solo dopo la controfirma il RUP o l'Organo Amministrativo lo può trasmettere sempre tramite PEC per la registrazione nel sistema documentale.

I contratti firmati in modalità autografa vengono scansionati ed acquisiti dal Servizio Protocollo Informatico Generale per la registrazione cartacea e la copia scansionata viene resa disponibile agli utenti autorizzati nel Sistema Documentale per finalità di lavoro.

## *Sezione terza – Classificazione e fascicolazione*

### **41. Classificazione dei documenti**

I documenti formati e acquisiti da Sviluppumbria sono classificati mediante indicazione del titolo e della classe secondo i criteri previsti nel Piano di classificazione (Titolario).

I documenti possono essere classificati prima o dopo la registrazione di protocollo.

La classificazione dei documenti in entrata è effettuata dal personale addetto alla protocollazione, mentre la classificazione dei documenti prodotti è effettuata dal Responsabile dell'Ufficio del Progetto o dal personale da questo delegato.

### **42. Fascicolazione informatica dei documenti**

Al fine di garantire la consultazione dei documenti informatici, questi sono raccolti in fascicoli informatici. I fascicoli eventualmente possono essere organizzati in sotto-fascicoli.

I documenti soggetti a protocollazione sono inseriti nel pertinente fascicolo tramite l'apposita funzione del Sistema di gestione documentale (cfr. **Allegato 4**). Quando è necessario aprire un nuovo fascicolo informatico, l'utente abilitato alla creazione dei fascicoli dell'Ufficio che ha prodotto il documento provvede all'apertura del fascicolo in cui inserire il documento.

I fascicoli informatici possono essere organizzati:

- a) per affare, quando i documenti raccolti nel fascicolo, accomunati secondo un criterio di classificazione basato sulla competenza amministrativa, non sono tutti riferibili a un singolo procedimento amministrativo. Il fascicolo per affare deve avere una data di apertura e una durata circoscritta;
- b) per attività/progetto, quando i documenti raccolti nel fascicolo attengono allo svolgimento di un'attività amministrativa semplice, che implica risposte obbligate o meri adempimenti, per la quale quindi non è prevista l'adozione di un provvedimento finale. Ha in genere durata annuale;
- c) per persona (fisica o giuridica), quando i documenti raccolti nel fascicolo, anche con classificazioni diverse, sono riferibili a un medesimo soggetto. Sono fascicoli di tipo "aperto", con durata pluriennale e indeterminata;

- d) per procedimento amministrativo, quando i documenti raccolti nel fascicolo rappresentano azioni amministrative omogenee e destinate a concludersi con un provvedimento amministrativo.

Spetta al fascicolatore, individuato dal Responsabile dell'Ufficio o dal Responsabile di Progetto, assegnare la documentazione che dovrà essere successivamente lavorata dagli altri componenti del gruppo.

#### **43. Accesso ai fascicoli e ai documenti informatici**

L'accesso ai fascicoli e ai documenti informatici da parte di utenti esterni alla Società è realizzato mediante l'impiego di sistemi sicuri per quanto riguarda il riconoscimento e l'autenticazione.

Agli utenti riconosciuti ed abilitati alla consultazione sono rese disponibili tutte le informazioni necessarie e sufficienti all'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

#### **43 bis. Procedura creazione nuove classifiche/progetti/gruppi di lavoro**

Ove si renda necessario creare una nuova classifica/progetto in Keysuite è obbligo del responsabile di ufficio/progetto comunicare con mail, a tutti i componenti del servizio del Protocollo informatico, l'indicazione dei nuovi codici ottenuti precedentemente e del gruppo di lavoro interessato, specificando i nominativi e i rispettivi ruoli.

## *Sezione quarta – Flussi documentali interni*

### **44. Assegnazione dei documenti in entrata agli uffici**

1. I documenti sono assegnati ai Responsabili di Ufficio o Progetto in base all'oggetto del documento e alla classificazione. Quando un documento è di interesse anche per più Responsabili, si provvede a più assegnazioni, sia "per competenza" che "per conoscenza".
2. I documenti interni devono essere assegnati e consultati attraverso il Sistema di gestione documentale e la componente Sistema di protocollo informatico.
3. Nel caso di assegnazione errata, il Responsabile di Ufficio o Progetto che riceve il documento può autonomamente riassegnarlo al Responsabile competente. Solo nel caso in cui non sia possibile identificare la competenza, lo restituisce all'Ufficio Protocollo per consentire di procedere ad una nuova assegnazione.
4. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che, eventualmente, prende avvio dal documento, decorrono, comunque, dalla data di protocollazione.
5. Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i singoli passaggi conservandone, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'operatore, la data e l'ora di esecuzione.
6. La traccia risultante dalle operazioni di cui al comma precedente definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

### **45. Comunicazioni interne**

Tutte le comunicazioni interne sono effettuate esclusivamente in modalità telematiche.

Lo scambio di documenti tra i diversi Uffici di Sviluppumbria è effettuato principalmente mediante l'utilizzo del Sistema di gestione documentale. In alternativa, gli scambi di documenti tra gli uffici sono effettuati per mezzo di posta elettronica ordinaria, attraverso rete intranet o mediante cartelle condivise.

Le comunicazioni personali sono trasmesse a mezzo posta elettronica ordinaria. Quando una comunicazione è indirizzata a più destinatari e, in ragione del contenuto e degli invii multipli, potrebbe comportare la divulgazione di dati personali, il mittente provvede a invii individuali o in copia conoscenza nascosta (ccn).

Le comunicazioni di interesse generale sono trasmesse tramite il Sistema Documentale assegnando la visibilità a tutti gli utenti della Società.

## PARTE QUINTA – CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

### 46. Sistema di conservazione dei documenti informatici

Sviluppumbria per la conservazione dei documenti informatici e degli altri oggetti della conservazione, si avvale del sistema di conservazione tramite un conservatore esterno ai sensi dell'art. 44, comma 1-quater, CAD.

Il servizio di conservazione dei documenti informatici della Società è stato affidato a un conservatore accreditato dall'AgID (d'ora in avanti anche solo "Conservatore"). Le attività affidate al Conservatore sono puntualmente indicate nella convenzione per l'affidamento del servizio.

Per la descrizione delle attività del processo di conservazione non definite nel presente Manuale, così come consentito dal paragrafo 4.6 delle Linee Guida, è fatto rinvio al manuale di conservazione del Conservatore di cui all'**Allegato 7** al presente Manuale, nonché agli ulteriori documenti tecnici concernenti l'affidamento del servizio di conservazione.

Il soggetto Conservatore esterno svolge l'attività di conservazione della quale è responsabile, tramite il servizio di conservazione, così come stabilito nel contratto di affidamento sottoscritto tra il soggetto produttore e il soggetto conservatore.

### 47. Responsabile della conservazione

Sviluppumbria ha individuato il Responsabile della conservazione dei documenti informatici. Nella presente parte del Manuale sono indicati funzioni e compiti del Responsabile nella veste di Responsabile della Conservazione.

È compito del Responsabile assicurare il rispetto della normativa vigente da parte del Conservatore e degli obblighi contrattuali dallo stesso assunti, ivi compreso il rispetto delle misure di sicurezza dei dati trattati. A tal fine, il Responsabile agisce, quando necessario anche d'intesa con il DPO della Società. In particolare, il Responsabile:

- a) assicura la produzione e la trasmissione dei pacchetti di versamento al sistema di conservazione;
- b) esegue il monitoraggio in merito al corretto funzionamento del sistema di conservazione dei documenti informatici, provvedendo altresì a segnalare tempestivamente al conservatore gli eventuali guasti e le proposte di miglioramento del sistema medesimo;

- c) provvede, sotto il profilo organizzativo e gestionale, ad assicurare l'interfacciamento e il collegamento con il sistema di conservazione digitale dei documenti informatici.
- d) cura il rapporto con il Conservatore individuato, verificando, anche per mezzo di personale espressamente delegato facente parte dell'ufficio, il corretto svolgimento dell'attività di conservazione.

Il Responsabile, sotto la propria responsabilità, può delegare in tutto o in parte una o più attività di propria competenza relative alla conservazione, affidandole a soggetti interni all'Società dotati di adeguate competenze. Gli atti di delega devono individuare le specifiche attività e funzioni delegate.

#### **48. Conservazione dei documenti informatici**

Il Responsabile della gestione documentale e della Conservazione provvede, in collaborazione con il Responsabile dell'attività di conservazione e con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione la leggibilità dei documenti stessi. L'intervento del Responsabile della gestione documentale e della conservazione deve svolgersi in modo che si provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

Il Responsabile della gestione documentale e della conservazione, di concerto con il Responsabile dell'attività di conservazione, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti. Il sistema di gestione informatica dei documenti deve inoltre fornire la documentazione del software di gestione e conservazione, del sistema di sicurezza e quella relativa alle responsabilità per tutte le fasi di gestione del sistema documentario, delle operazioni di conservazione dei documenti.

La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio della Società.

#### **49. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico**

All'inizio di ogni anno ciascun Ufficio o Progetto, nella persona del responsabile,

individua i fascicoli da versare al sistema di conservazione, dandone comunicazione al Responsabile della Conservazione, che provvede alla formazione e alla trasmissione dei pacchetti di versamento, secondo le modalità operative definite nel manuale del Conservatore e nei documenti tecnici sull'affidamento del servizio.

Il Responsabile dell'attività di Conservazione genera il rapporto di versamento relativo a uno o più pacchetti di fascicoli inviati e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel manuale del Conservatore.

Prima del versamento in conservazione, il Responsabile dell'attività di conservazione verifica che agli oggetti della conservazione siano stati correttamente associati i rispettivi metadati e, se mancanti, richiede al produttore dell'oggetto di provvedere correttamente all'associazione dei metadati.

Il versamento dei documenti avviene secondo le seguenti tempistiche:

- versamento annuale, per cui ogni anno entro il mese di febbraio sono versati in conservazione tutti i documenti informatici chiusi della Società;
- versamento automatizzato a determinate scadenze, che per il registro di protocollo giornaliero avviene entro le 24 ore successive al momento della produzione. Il Responsabile può individuare altre tipologie di versamento automatizzato a determinate scadenze per particolari tipologie di documenti.

## **50. Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica**

I dati e i documenti informatici sono memorizzati su data center regionale implementato presso l'infrastruttura gestita da Punto Zero scarl. Sviluppumbria ha aderito alla relativa convenzione con protocollo 8312 del 01/08/2024.

Le procedure di memorizzazione sono le seguenti:

- a) salvataggio immediato su server di rete collocato presso il data center cloud regionale;
- b) alla fine di ogni giorno sono create in automatico copie di backup della memoria informatica della Società, che vengono poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati nel Data Center regionale con gli appositi strumenti. Il data center ha attivo il servizio di Disaster Recovery con ridondanza a caldo e la rete di Sviluppumbria è direttamente connessa al datacenter tramite rete dedicata.

### **51. Pacchetti di versamento**

I Responsabili della gestione documentale e della Conservazione e dell'attività di conservazione assicurano la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione della Società del conservatore.

Il sistema di conservazione genera automaticamente il rapporto di versamento relativo a uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Prospetto di conservazione.

### **52. Conservazione dei documenti, dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche**

I documenti, i fascicoli e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione a norma con i metadati a essi associati in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Prospetto di conservazione.

In caso di migrazione dei documenti informatici la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal Responsabile della conservazione.

### **53. Accesso al Sistema di conservazione**

Gli utenti espressamente autorizzati da Sviluppoumbria possono accedere al Sistema tramite credenziali personali rilasciate dal Conservatore e comunicate al singolo utente.

L'accesso al Sistema consente di consultare i documenti digitali versati nel Sistema e le configurazioni specifiche adottate.

### **54. Conservazione dei documenti analogici**

I documenti analogici della Società sono conservati presso strutture dedicate.

Le procedure adottate per la corretta conservazione saranno descritte nell'**Allegato 7** e il loro aggiornamento compete al Responsabile della gestione documentale e della conservazione.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e quindi trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

### **55. Selezione e scarto dei documenti**

Periodicamente, secondo quanto sarà nel Massimario di scarto (Allegato 8), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed

attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale, con invio di proposta delle proposte ai competenti Responsabili di Funzione e ai responsabili di Ufficio per le attività in staff all'Amministratore Unico. Le modalità per effettuare le operazioni di selezione e scarto dei documenti informatici sono descritte nel Manuale del Conservatore (Allegato 7).

#### **56. Conservazione, selezione e scarto dei documenti analogici**

La documentazione analogica corrente è conservata a cura del responsabile della Conservazione fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti analogici della Società sono conservati nei locali della Società. Il Responsabile della gestione documentale e della conservazione cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori. I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge, per poi essere trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale attraverso un registro con annotati i riferimenti dei documenti e del responsabile del procedimento.

Periodicamente il Responsabile valuta l'opportunità, anche sotto il profilo economico, di provvedere al riversamento in formato digitale di tutti o parte dei documenti analogici presenti negli archivi.

#### **57. Misure di sicurezza e monitoraggio**

Il Manuale di conservazione e il piano della sicurezza del Conservatore descrivono le modalità con cui il Conservatore assicura gli obiettivi di sicurezza richiesti per la conservazione a lungo termine degli archivi, dettagliando i controlli di sicurezza delle diverse componenti del sistema (organizzazione, accessi, infrastruttura, gestione dell'esercizio, gestione dello sviluppo) e le procedure adottate per garantire i *backup* degli archivi e il *Disaster recovery*.

Il Conservatore provvede altresì al periodico monitoraggio al fine di verificare lo stato delle componenti infrastrutturali del sistema e l'integrità degli archivi.

Il Responsabile della gestione documentale e della conservazione vigila affinché il Conservatore provveda alla conservazione integrata dei documenti, dei fascicoli e dei metadati associati nelle fasi di gestione e di conservazione. A tal fine, con cadenza almeno annuale, richiede al Conservatore l'esibizione di un campione di documenti o

fascicoli.

Nel caso siano riscontrate irregolarità, provvede a sollecitare il Conservatore affinché vi ponga rimedio, anche attraverso gli strumenti previsti nell'atto di affidamento del servizio.

## **PARTE SESTA – SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

### **58. Sicurezza dei sistemi informatici di Sviluppumbria**

La memorizzazione dei documenti correnti è effettuata sui server di Sviluppumbria, in attesa dell'archiviazione tramite versamento al sistema di conservazione del Conservatore o della selezione per lo scarto. Le componenti architettoniche e di sicurezza del sistema informatico sono descritte nel **paragrafo 50 “Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica”** al presente Manuale.

### **59. Amministratore di sistema**

Il Responsabile dei Sistemi Informativi svolge il ruolo di Amministratore del Sistema di gestione documentale e, pertanto, nel rispetto dei criteri definiti da Responsabile della gestione documentale della conservazione e delle indicazioni provenienti dai responsabili di servizio, gestisce le abilitazioni di accesso al sistema

### **60. Uso del profilo utente per l'accesso ai sistemi informatici**

La gestione degli utenti abilitati ad accedere al protocollo informatico, in base alla pianta organica della Società e sulla base delle indicazioni dei responsabili competenti, è affidata all'Ufficio Sistemi Informativi.

Per l'accesso ai sistemi informatici di Sviluppumbria è necessaria l'assegnazione di un profilo utente da parte del Responsabile.

Ogni profilo è protetto da un sistema di credenziali (username e password). Al momento della creazione del profilo utente, sono attribuiti all'utente lo username e una password tramite LDAP che sono sincronizzate con le credenziali di accesso al dominio Windows della Società. Per la gestione delle credenziali di accesso e la gestione delle postazioni di lavoro si rimanda al Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati personali.