

ARIC Agenzia Regionale di Informatica e Committenza

Fatture in arrivo

Registro di protocollo	
RP01	Protocollo unico
Nr. protocollo	Data protocollo
0000235/18	19/02/2018

Al Direttore Generale
Avv. Sandro Di Minco
SEDE

Oggetto: Trasmissione Relazione sulle attività svolte relative agli obiettivi assegnati nel 2017

Con la presente si trasmette la relazione sulle attività svolte relative agli obiettivi assegnati nel 2017 all'Area Tecnica.

Cordiali saluti

Tortoreto Lido, 19/02/2018

Il Dirigente Tecnico
(Dott.ssa Daniela Musa)



**Relazione sulle attività svolte
Area Tecnica
Obiettivi assegnati nel 2017**

Emesso da

Daniela Musa
Dirigente Area Tecnica
Agenzia Regionale di Informatica e Telematica A.R.I.C. già
Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica A.R.I.T.



INDICE

1. INTRODUZIONE	3
2. L'ORGANIZZAZIONE	4
2.1 La struttura organizzativa e le risorse	4
3. L'ATTIVITA' SVOLTA	7
3.1 Interventi impiantistici e di gestione del Centro Tecnico	9
3.2 Realizzazione servizi informatici	10
3.3 Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione	13
3.4 Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia	14
3.5 Monitoraggio e rendicontazione progetti	14
3.6 Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza	16
3.7 Formazione risorse umane	16
4. OBIETTIVI E RISULTATI RAGGIUNTI	17
5. RISULTATI	24
6. CONCLUSIONI	25
7. ALLEGATI	26



1. INTRODUZIONE

La presente relazione rappresenta una sintesi delle attività svolte dal personale dell'Area Tecnica dell'Agenzia per l'anno 2017.

Il contesto nel quale l'Area ha operato è quello previsto dalla L.R. 25/2000 di istituzione dell'Agenzia e sue successive modifiche e integrazioni e dal Regolamento della stessa, che determina tra l'altro i principi fondamentali e le modalità operative di organizzazione degli uffici e dei servizi.

Sulla base delle attribuzioni e delle attività a proprio carico, il Dirigente dell'Area Tecnica ha provveduto alla direzione della struttura e all'organizzazione delle risorse umane, strumentali, finanziarie e di controllo assegnate e al raccordo e coordinamento delle sottostanti strutture organizzative per le materie di rispettiva competenza.

Pertanto, sulla base delle indicazioni del Dirigente, il personale assegnato all'Area Tecnica ha garantito l'esercizio coordinato delle attività e il supporto tecnico alle Amministrazioni e Soggetti esterni; ha assicurato lo scambio di informazioni interne alla struttura; ha promosso riunioni congiunte tra gruppi di lavoro o di progetto interdisciplinari attivati dal Dirigente con particolare riferimento agli interventi progettuali ciascuna unità per quanto di pertinenza.

Tutto questo anche in carenza strutturale di organico e di stanziamenti finanziari che gravano sull'Agenzia, che presenta una pianta organica coperta per meno del 50%.

Tale deficit di risorse non può non riflettersi sull'attività della Struttura, che riesce a svolgere i suoi compiti istituzionali e a raggiungere i suoi obiettivi di performance solo grazie ad un notevole sforzo del personale tutto e, per quanto attiene all'ambito del presente documento, del Personale dell'Area Tecnica.

A tal proposito si segnala il frequente ricorso a turni di lavoro eccedenti l'orario di servizio per garantire il funzionamento del Centro Tecnico e il rispetto delle scadenze progettuali.



2. L'ORGANIZZAZIONE

Il Regolamento dell'Agenzia, di cui alla Deliberazione n.126 del 01/12/2010 approvato con DGR n. 939 del 29/11/2010, prevede un'organizzazione della struttura in servizi e uffici, al fine di rendere l'attività più produttiva ed efficace.

La modifica alla L.R.25/2000 prevedeva con la L.R. 34/2016, alla luce delle nuove disposizioni in materia di Centrale Unica di Committenza Regionale, la trasformazione dell'ARIT in ARIC.

Al fine di garantire le funzionalità dell'Agenzia, l'art. 3 comma 3 della novella legge presupponeva la modifica del Regolamento entro 90 giorni dalla entrata in vigore della stessa, sulla base dei criteri e indirizzi operativi definiti dalla Giunta Regionale, per adeguarne la struttura organizzativa e assicurare la dotazione di risorse umane e strumentali necessarie a conferire piena operatività alla struttura.

Successivamente, con decreto del Presidente della Regione Abruzzo n. 90 del 03/11/2016, è stato nominato il Commissario Straordinario dell'Agenzia, tra le mansioni del quale viene esplicitamente annoverata l'adozione di ogni atto necessario al fine di adeguare l'articolazione e la struttura organizzativa e funzionale dell'Agenzia alle nuove e ulteriori funzioni attribuite dalla citata L.R. 34/2016.

In data 21/12/2017, il Consiglio Regionale d'Abruzzo ha approvato le variazioni e le integrazioni all'art. 3 comma 3 della L.R. 34/2016, in cui la modifica del Regolamento è approvata dalla Giunta Regionale su proposta del Direttore Generale della Giunta stessa sentito il Commissario Straordinario e sulla base del piano operativo riguardante la programmazione dei fabbisogni redatto a cura del medesimo Commissario.

Alla data odierna tale modifica non è ancora stata apportata così come previsto dalla normativa vigente.

2.1 La struttura organizzativa e le risorse

Attualmente si continua ad assistere a una mancata strutturazione dell'Agenzia con l'individuazione degli Uffici e delle relative competenze che, per l'Area Tecnica, corrisponde a non disporre di un piano operativo di gestione per poter svolgere attività in maniera congiunta e sulla base di procedure standard in risposta alle emergenze insorte con individuazione certa e ufficiale dei ruoli e delle responsabilità, anche in considerazione delle criticità collegate alla mancata disponibilità di budget adeguati a garantire la manutenzione delle infrastrutture e degli impianti oltre che la rimozione delle obsolescenze tecnologiche per criticità particolari, adeguamenti, consolidamento e rinnovi tecnologici hardware e software, attività di manutenzione straordinaria a qualunque titolo.

Altra criticità su cui concentrare l'attenzione è il modello di governance dell'informatica che individua nella Regione Abruzzo la regia delle attività di progettazione, anche se con il concorso dell'Agenzia, e in quest'ultima le competenze relative alla loro realizzazione. Inoltre dette attività di progettazione o proposte di fabbisogni sono frammentate tra diverse Direzioni Regionali. Ciò comporta, non di rado, frizioni e difficoltà di coordinamento e di comunicazione che si riverberano direttamente sull'Agenzia con conseguente aggravio delle difficoltà nello svolgimento degli interventi e dei carichi di lavoro.

Alla luce delle nuove disposizioni in materia di Centrale Unica di Committenza Regionale e di modifica

della L.R.25/2000 per garantire la funzionalità dell'Agenzia, a fronte di un volume di attività crescente e della perdurante inadeguatezza delle risorse a disposizione, in considerazione delle condizioni istituzionali appena richiamate, l'organizzazione è destinata anch'essa a subire delle modifiche.

L'Area Tecnica nell'anno di riferimento è risultata costituita fino al 30/04/2017 da n.1 dirigente, n. 1 risorsa con attribuzione di posizione organizzativa e n. 13 unità di personale a tempo indeterminato; dal 01/05/2017 oltre al dirigente tecnico da n. 14 unità di personale a tempo indeterminato.

D Titolare Posizione Organizzativa	D Non Titolare Posizione Organizzativa	Personale cat. C	Personale cat. B	Personale cat. A
1(*) (*) fino al 30/04/2017	8	5	1	

Nome	Profilo	Categoria
Albani Alessio	Specialista Tecnico- indirizzo informatico	D1
Collacciani Ludovica	Specialista Tecnico- indirizzo informatico	D1
De Sanctis Massimiliano	Specialista Tecnico- indirizzo informatico	D1
Del Conte Gianluca	Specialista Tecnico- indirizzo informatico	D1
Di Martino Domenico	Specialista Tecnico- indirizzo informatico	D1
Fuciarelli Laura	Specialista Tecnico- indirizzo informatico	D1
Matani Luciano	Specialista tecnico-Indirizzo applicativo -Area Turistico Culturale	D1
Ponziani Alfonso	Specialista Tecnico- indirizzo informatico	D1
Tassoni Eugenia	Specialista Tecnico Indirizzo gestione documentale e Comunicazione	D1
Colangelo Donato	Assistente Tecnico -indirizzo informatico	C1
Di Marco Mauro	Assistente Tecnico -indirizzo informatico	C1
Ferrante Giuseppe	Assistente Tecnico -indirizzo informatico	C1
Serpenti Fabrizio	Assistente tecnico monitoraggio e rendicontazione progetti regionali, nazionali e comunitari rendicontazione progetti regionali, nazionali e comunitari	C1
Maggi Stefania	Collaboratore Tecnico -indirizzo informatico	B1

Sulla base anche del nuovo indirizzo strategico dell'Agenzia si conferma l'articolazione dell'Area precedentemente proposta, che tiene conto anche delle nuove necessità connesse alla Struttura di Committenza Regionale e dell'eventuale nuovo personale da inserire in organico:

- Ufficio infrastrutture elaborative e di storage
- Ufficio infrastrutture di comunicazione integrate
- Ufficio infrastrutture applicative
- Ufficio servizi applicativi PA Enti Locali
- Ufficio servizi applicativi Sanità
- Ufficio servizi applicativi Cultura e Territorio
- Ufficio help desk, manutenzione e gestione
- Ufficio comunicazione e gestione documentale
- Ufficio rendicontazione
- Ufficio programmazione e progettazione
- Ufficio approvvigionamenti acquisti e e-procurement.



3. L'ATTIVITA' SVOLTA

In considerazione delle predette carenze il personale dell'Area Tecnica è stato più volte coinvolto per ripristinare il funzionamento dei servizi, che hanno comportato urgenti interventi di consolidamento.

Persiste la necessità di interventi sulle opere civili e impiantistiche legate alla manutenzione ordinaria dell'edificio per preservare le infrastrutture di servizio.

Dal punto di vista impiantistico sono state risolte diverse carenze rispetto alla climatizzazione della sala server, nonché a tutta una serie sistematica di opere per ospitare il Polo Federato Regionale (impianto antincendio, batterie UPS) e sulle componenti infrastrutturali integrate dell'Internet Data Center (CTTL) dell'Agenzia data l'obsolescenza delle piattaforme, l'assenza dei contratti di manutenzione e supporto sulle componenti hardware e software, anche se in parte si è provveduto, con interventi dettati dall'urgenza per il recupero di guasti bloccanti e in parte con specifici interventi "Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity"- CIG 640875933B, "Interventi di adeguamento impianti per le infrastrutture dei centri CTAQ e CTTL" (CIG 7171421BD0) e "Lavori Urgenti di Manutenzione ordinaria e Edificio in Via Napoli 4 Tortoreto Lido" (CIG 72793949F4).

Dette attività sono state effettuate al fine di intervenire sulle diverse aree impiantistiche e infrastrutturali, allo scopo di eliminarne le criticità legate alla mancata attivazione di servizi di manutenzione, oltre che all'obsolescenza delle apparecchiature relative a infrastruttura SAN, elaborativa, di backup, bilanciamento e firewalling, infrastrutture e servizi di comunicazione, impianti elettrici generali.

Le attività di gestione e manutenzione del Centro Tecnico hanno consentito anche in carenza di specifici contratti di manutenzione sulle componenti infrastrutturali la gestione dei progetti in produzione contenendo i tempi di interruzione al di sotto dell'1% annuo, anche ricorrendo ove necessario ad acquisti diretti delle parti di ricambio hardware guaste o mal funzionanti, come si evince peraltro dalle procedure di acquisto di beni e servizi effettuate nell'anno solare.

Nell'ambito delle specifiche realizzazioni degli interventi progettuali in carico all'Agenzia le attività impiantistiche:

- Realizzazione completa dell'impianto anti-incendio afferente agli "Interventi di adeguamento impianti per le infrastrutture dei centri CTAQ e CTTL - CIG 7171421BD0 nell'ambito del progetto "Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity" (CIG 640875933B), come rendicontato in occasione del SAA n.1 (Prot. ARIT n. 2379 del 22.12.2017),

oltre alle seguenti attività e servizi infrastrutturali:

- Servizi specialistici di supporto e consolidamento del Centro Tecnico Federato della Regione Abruzzo per l'attivazione dei servizi cloud come rendicontato in occasione dei n. 6 SAA (Prot. n. 173 del 30/01/20117 - Prot. n. 422 del 09/03/20117 - Prot. n. 781 del 15/05/20117 - Prot. n. 1284 del 25/07/20117 - Prot. n. 1618 del 27/09/20117 - Prot. n. 2075 del 17/11/20117)

hanno previsto tra i deliverables prodotti in prima istanza i diagrammi di flusso dei servizi applicativi



erogati sia presso il CTTL che il CTAQ – nonché dei middleware a supporto degli stessi (es. DNS, NTP, Reverse proxying, etc) – che costituiranno il punto di partenza per l'analisi di dettaglio e la relativa classificazione per la stesura del piano di Disaster Recovery e Business Continuity (come previsto nelle more del progetto "Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity" - CIG 640875933B), finalizzato al conseguimento della continuità operativa per i servizi mission critical con tempi di disservizio pari a zero (RTO=RPO=0).

Nell'ambito della razionalizzazione dell'infrastruttura digitale i server fisici costituenti l'infrastruttura elaborativa sono stati tutti virtualizzati tranne – per motivazioni legate alle tecnologie disponibili quali la libreria a nastri ottici – il server di backup (IBM x3550), i call manager (2 appliance CISCO), il VMware Virtual Center server (IBM x3650) ed i server AAA (IBM x3550); uno dei due storage server IBM DS4700 è stato spento con migrazione a caldo dei dati tramite il layer VSAN. L'altro è in corso di migrazione, così come il Clariion CX4-240, il che di fatto consentirà di consolidare tutto il core dati sull'array VNX di nuova fornitura oltre che sul CX4-960 che costituisce l'attuale core SAN. I rack nella sala server principale, distribuiti su circa 100mq di superficie, sono stati progressivamente svuotati al procedere del consolidamento degli apparati: sono stati conservati 20 dei 27 armadi originariamente presenti, dei quali solo 9 con apparati ospitati, la maggior parte dei quali da migrare nei rack di nuova fornitura nell'ambito del progetto di federazione. Alcuni di essi saranno invece sostituiti e virtualizzati per intervenuta obsolescenza. Inoltre, n. 3 dei 5 rack presenti in sala NAP/EPO sono stati dismessi. In permutazione la maggior parte degli apparati verrà migrata verso i nuovi rack e molti di essi verranno sostituiti con quelli di nuova fornitura, più performanti e tecnologicamente all'avanguardia.

In aggiunta agli interventi riconducibili agli obiettivi fissati per il 2017, nel corso dell'anno 2017 l'Area Tecnica ha provveduto a portare avanti un insieme di progetti strategici per la Regione Abruzzo in ambito ICT svolgendo diverse attività che possono essere ricondotte a:

- ✓ Realizzazione delle analisi preliminari
- ✓ Stesura delle Relazioni Tecnico Progettuali
- ✓ Direzione progetti
- ✓ Stati di avanzamento
- ✓ Gestione a regime dei progetti
- ✓ Gestione dell'infrastruttura di rete
- ✓ Gestione del Centro Tecnico
- ✓ Supporto alla Regione Abruzzo per la gestione della loro rete e del loro Centro Tecnico.

In particolare, con riferimento all'obiettivo operativo assegnato dalla Regione Abruzzo al Direttore Generale dell'Agenzia "Pubblicazione di n. 4 Gare l'Appalto Interventi dell'Asse II del POR-FESR ABRUZZO 2014-2020", sono state redatte le relative schede di progettazione, in mancanza di elementi oggettivi che erano necessariamente da ricavare rispetto ad aspetti economico e finalità dettate dai referenti delle misure coinvolte, indispensabili per la definizione di documenti di elevato dettaglio richiesti dalla normativa: la relazione tecnico-illustrativa del contesto in cui è inserito il servizio; le indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza; il calcolo degli importi per l'acquisizione

dei servizi, con indicazione degli oneri della sicurezza non soggetti a ribasso; il capitolato speciale descrittivo e prestazionale, comprendente le specifiche tecniche, l'indicazione dei requisiti minimi che le offerte devono comunque garantire.

A titolo meramente indicativo, si riporta che nel corso del 2017 sono state adottate n. 134 Deliberazioni e n. 148 Determinazioni. L'attività di redazione dei suddetti atti è stata proceduralizzata con Deliberazione n. 114 del 11 novembre 2014, modificata a seguito della presa di servizio del Dirigente Tecnico con Deliberazione n. 122 del 16 dicembre 2015.

3.1 Interventi impiantistici e di gestione del Centro Tecnico

Gli obiettivi specifici, che l'Area Tecnica ha inteso perseguire, hanno previsto gli interventi per il ripristino delle funzionalità degli impianti e la gestione e manutenzione del CTTL. In particolare:

1. Servizio di aggiornamento prodotti software IBM Spectrum Protect Extended Edition 10 per il Centro Tecnico di Tortoreto Lido - CIG Z651D025CC - Definizione delle licenze software da acquisire, installazione delle stesse e ripristino dei servizi erogati.
2. Fornitura, installazione e manutenzione caldaia e manutenzione fancoil per impianto di riscaldamento sede ARIT - CIG Z5F1D21E1A - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
3. Servizio di manutenzione ed assistenza degli estintori collocati presso la sede ARIT - Anno 2017 e la fornitura di n. 3 estintori - CIG ZD91DD6521 - Definizione delle componenti da mantenere e ripristino dei servizi.
4. Fornitura di componenti sostitutive per piattaforma di backup CTTL ARIT - CIG ZB61DD6D58 - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati
5. Fornitura di hardware per server storage Area Network CTTL - ARIC - CIG 687195008A - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
6. Interventi urgenti per guasto e ripristino funzionale del gruppo refrigeratore a servizio del circuito di raffreddamento del CTTL di Tortoreto Lido - CIG ZF21F300CF - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
7. Fornitura hardware per server Storage Area Network - CIG Z581F448F0 - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
8. Fornitura e posa in opera dei climatizzatori per il CCTL ARIC - CIG ZFA1F4487B - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
9. Interventi urgenti di ripristino del gruppo elettrogeno dell'ARIC - CIG ZAE1F7AE43 - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
10. Interventi di adeguamento impianti per le infrastrutture dei centri CTAQ e CTTL - CIG 7171421BD0 - nell'ambito del progetto "Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity" (CIG 640875933B) - PAR - FSC Abruzzo 2007-2013.

Area III - "Trasporti, Logistica e Telecomunicazioni". Linea di Azione III.1.1.a - Interventi di adeguamento impiantistico propedeutici alle attività di realizzazione del progetto "Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity", resi necessari da modifiche al PEA a seguito delle osservazioni sollevate dalla Stazione Appaltante e dal Committente.

11. Fornitura hard disk per server Storage Area Network - CIG Z56200A073 - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
12. Fornitura componenti per server Storage Area Network - CIG ZA32052787 - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
13. Rinnovo abbonamento e supporto al software IBM Spectrum Protect Extended Edition 10 - CIG Z07208BF52 - Definizione delle licenze software da acquisire, installazione delle stesse e ripristino dei servizi erogati.
14. Interventi di manutenzione dell'impianto di climatizzazione presente nel CED unitamente alla fornitura e compilazione del libretto dell'impianto secondo la normativa vigente - CIG Z2A208E435
15. Lavori Urgenti di Manutenzione Ordinaria e Edificio in Via Napoli 4 Tortoreto Lido - CIG 72793949F4. Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. Le unità di personale tecnico hanno svolto le attività relative alla gestione e coordinamento delle attività di avanzamento progettuale. L'intervento è concluso.
16. PAR-FCS 2007-2013. Area III - "Trasporti, Logistica e Telecomunicazioni". Linea di Azione III.1.1.a - Accordo di programma Quadro "Crescita Digitale della Regione Abruzzo" - "Servizi specialistici di supporto e consolidamento del Centro Tecnico Federato della Regione Abruzzo per l'attivazione dei servizi cloud" - CIG 6406252E60 - Gestione e coordinamento attività di avanzamento progettuale. L'intervento progettuale è attualmente in corso. Sono stati regolarmente certificati sette stati di avanzamento di cui sei nell'anno 2017.
17. PAR-FCS 2007-2013. Area III - "Trasporti, Logistica e Telecomunicazioni"- Linea di Azione III.1.1.a - Accordo di programma Quadro "Crescita Digitale della Regione Abruzzo" - "Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity" - Gestione e coordinamento attività di avanzamento progettuale. L'intervento progettuale è attualmente in corso. È stato regolarmente certificato uno stato di avanzamento.

3.2 Realizzazione servizi informatici

Gli obiettivi specifici che l'Area Tecnica ha inteso perseguire hanno previsto gli interventi per il completamento di alcune progettualità. In linea con gli indirizzi delle Strutture Regionali coinvolte nel processo di attuazione dei servizi per le successive attività di messa in produzione, sono state poste in essere attività finalizzate alla messa in esercizio dei servizi stessi. In particolare:

1. Rete di Medici di Medicina Generale - MMG - Servizi Sistemistici - CIG 5338564261 - Le unità di personale tecnico sono state impegnate nel completamento delle attività progettuali per la

- certificazione sullo stato finale delle attività (Prot. n. 721 del 04/05/2017) e Certificato di Regolare Esecuzione (Prot. n. 722 del 04/05/2017).
2. Rete di Medici di Medicina Generale – MMG - Servizi complementari ex art. 57 comma 5, lettera a) del D.Lgs 163/2006 - Clausola aggiuntiva - Delibera n. 157/2011 - CIG 3286994142 - Le unità di personale tecnico sono state impegnate nel completamento delle attività progettuali per la certificazione sullo stato finale attività (Prot. n. 726 del 04/05/2017) e a fornire assistenza e supporto ai componenti della commissione di collaudo nelle attività di verifica finale della realizzazione progettuale. L'intervento risulta collaudo (prot. n. 1221 del 13/07/2017).
 3. Rete di Medici di Medicina Generale – MMG - Servizi complementari ex art. 57 comma 5, lettera a) del D.Lgs 163/2006 - Assistenza e Manutenzione Full Risk - CIG 5249797D85 - Le unità di personale tecnico sono state impegnate nel completamento delle attività progettuali per la certificazione sullo stato finale attività (Prot. n. 855 del 23/05/2017) e a fornire assistenza e supporto ai componenti della commissione di collaudo nelle attività di verifica finale della realizzazione progettuale. L'intervento risulta collaudo (prot. n. 1396 del 10/08/2017).
 4. Sistema informativo per la cooperazione tra amministrazioni in Abruzzo nell'ambito dei beni culturali - IRESUD - CIG 3687407085 - Le unità di personale tecnico sono state impegnate nel completamento delle attività progettuali per la certificazione sullo stato finale attività (Prot. n. 2093 del 21/11/2017) e sono state avviate le attività di collaudo relative alle realizzazioni dell'intervento progettuale.

Analogamente sono proseguite le attività connesse ad interventi di manutenzione e sviluppo dei servizi già in produzione:

1. Servizio di Manutenzione per il Sistema Informativo Lavoro della Regione Abruzzo - CIG 6842013FBA - Le unità di personale tecnico sono state impegnate nell'avanzamento delle attività progettuali fino alla conclusione dell'intervento con la predisposizione del Certificato di Regolare Esecuzione.
2. Servizi di manutenzione delle componenti applicative delle piattaforme Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) e Modello Unico Digitale per l'Edilizia (MUDE) - CIG Z18206D4C4 - Le unità di personale tecnico sono state impegnate nel fornire supporto alle Strutture Regionali interessate dalla progettuali ed agli utenti della piattaforma applicativa.
3. Programma IPA Adriatic CBC 2007-2013 "Servizio di manutenzione per il Management and Information System" MIS - CIG 64488585F8 - Le unità di personale tecnico sono state impegnate nel fornire supporto alle Strutture regionali interessate dalla progettuali ed agli utenti della piattaforma applicativa.
4. Servizi di manutenzione software Anagrafe Assistiti Regionale, scelta e revoca MMG/PLS, compensi dei Medici di Medicina Convenzionata, Portale Medici per l'anno 2017 - CIG Z841CB018A - Le unità di personale tecnico sono state impegnate nel fornire supporto alle Strutture Regionali interessate dalla progettuali ed agli utenti della piattaforma applicativa.
5. Anagrafe Vaccinale Regione Abruzzo - Le unità di personale tecnico sono state impegnate nel collaudo funzionale della messa in esercizio effettuata sulla soluzione applicativa rispetto

all'utilizzo delle quattro ASL Regionali nell'ambito degli adempimenti previsti.

Nel corso del 2017 sono stati avviati gli interventi di sviluppo di nuovi servizi, sia interni che a supporto delle Strutture Regionali. In particolare:

1. Realizzazione della nuova infrastruttura del SIL Regione - CIG 68963296B8 - Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. L'intervento è stato annullato.
2. Realizzazione della nuova infrastruttura del SIL Regionale - CIG 7018700E74 - Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di gara, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione dell'appalto, gestione e coordinamento delle attività di avanzamento progettuale. L'intervento è attualmente in corso.
3. Allineamento banca dati Anagrafe Sanitaria Regionale e sua interoperabilità con il Sistema Tessera Sanitaria - CIG Z221EC278E - Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di gara, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione dell'appalto, gestione e coordinamento delle attività di avanzamento progettuale. L'intervento è attualmente in corso.
4. Servizio di portierato/reception e servizio di vigilanza armata mediante collegamento tele-radio e intervento in caso di allarme per la sede ARIC di Tortoreto Lido - CIG 7237612A5B - Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di gara, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione dell'appalto, gestione e coordinamento delle attività di avanzamento progettuale. L'intervento è attualmente in corso.
5. Lavori Urgenti di Manutenzione Ordinaria e Edificio in Via Napoli 4 Tortoreto Lido - CIG 72793949F4. Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. Le unità di personale tecnico hanno svolto le attività relative alla gestione e coordinamento delle attività di avanzamento progettuale. L'intervento è concluso.
6. Realizzazione dell'Infrastruttura del Sistema Informativo Sociale Regionale - CIG 7300742AE1- Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto.
7. Fornitura di apparecchiature informatiche e software per il Servizio Stampa della Giunta Regionale - CIG ZAE1F270FB
8. Fornitura postazioni di lavoro per la Regione Abruzzo - CIG Z2C1F6D6D1
9. Realizzazione dell'Intervento n. 9 Cruscotto Lavoro-Piano Operativo FSE 2016-2018 - CIG 6993171345 - Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di gara, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione dell'appalto.
10. Attività di avvio in esercizio del Fascicolo Sanitario Elettronico - CIG ZB920B5221
11. Realizzazione dell'infrastruttura unica dei pagamenti per la Regione Abruzzo (PagoPA) - CIG Z211C8C2C6 - Le unità di personale tecnico sono state impegnate nell'avvio e realizzazione dei



- servizi che hanno previsto il completamento della procedura di abilitazione per l'avvio in esercizio.
12. Realizzazione del Sistema di Gestione Documentale e Protocollo Informatico – CIG Z651CA1B99 -
Le unità di personale tecnico sono state impegnate nell'avvio e realizzazione dei servizi che hanno previsto il completamento delle attività di personalizzazione della soluzione applicativa per l'avvio in esercizio con la predisposizione degli interventi necessari alla migrazione sul nuovo sistema dell'archivio di protocollo dell'Ente e dell'invio in conservazione del registro elettronico mediante i "Servizi di Cloud Computing" SPC Cloud Lotto1.
 13. Realizzazione del servizio di posta elettronica sul dominio istituzionale "aric.it"
 14. Realizzazione del nuovo sito web dell'Agenzia con l'implementazione di tutte le sezioni dell'area "Amministrazione Trasparente" inerenti l'attività dell'Amministrazione secondo le indicazioni della normativa vigente (Decreto Legislativo n.33/2013). Il tutto all'interno di un nuovo tipo di presentazione che prevede un grado maggiore di accessibilità e layout responsive che ampliano le modalità di accesso alle informazioni presenti sul sito web.
 15. Fornitura certificato SSL per ARIC (già ARIT) - CIG Z9B1E1DA5A – Acquisizione certificato SSL per i servizi WEB protetti erogati dall'Agenzia.
 16. Fornitura del servizio di posta certificata per ARIC (già ARIT) - CIG Z341E1BF92
 17. Servizi di Cloud Computing - CIG ZD61E9C437 - Adesione al Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 CONSIP.
 18. Servizio Estensione di validità del Servizio di Posta Certificata - CIG ZB31EAE4D8
 19. Fornitura e installazione componente usurato per plotter sede Agenzia - GIG ZBC1EB5610 -
Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
 20. Servizio di manutenzione ed assistenza dell'impianto di sollevamento della sede Agenzia per l'anno 2017 - CIG ZF01EB565A
 21. Fornitura del servizio di posta certificata per direzione ARIC - CIG Z0F1EEBC2C
 22. Fornitura certificato SSL - CIG Z401F0972E
 23. Fornitura Kit di manutenzione stampante per la sede Agenzia - CIG ZDF206D47A - Definizione delle componenti malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.

3.3 Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione

Gli obiettivi specifici che l'Area Tecnica ha inteso perseguire hanno previsto interventi sulle infrastrutture serventi tese alla gestione dei progetti in produzione minimizzandone i tempi di interruzione in termini di giorni di non funzionamento sulle diverse componenti:

- ✓ Interruzione funzionamento infrastruttura elaborativa
- ✓ Interruzione funzionamento infrastruttura di rete
- ✓ Interruzione funzionamento applicativi
- ✓ Interruzione per attacchi portati dall'esterno

Nell'ambito delle attività di gestione dei progetti in produzione, le interruzioni programmate con affissione

di avviso sul sito dell'Agenzia sono state sempre portate a termine con un tempo inferiore a quello dichiarato, mentre quelle impreviste hanno sempre trovato una risoluzione in tempi compatibili con gli orari di lavoro e con il giorno della settimana di insorgenza dei problemi (lavorativo o festivo), garantendo in ogni caso il rispetto del limite dell'indicatore previsto.

3.4 *Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia*

In coerenza con quanto previsto dalle disposizioni normative vigenti, è stata posta in essere una serie di interventi finalizzati all'attivazione del Sistema di Gestione Documentale e Protocollo Informatico realizzato nell'ambito dell'intervento progettuale "Realizzazione di una Infrastruttura per l'informatizzazione degli Iter Amministrativi della Regione Abruzzo". È evidente che la corretta gestione del flusso documentale passa attraverso l'analisi delle fasi operative e delle attività propedeutiche all'attivazione della soluzione applicativa con l'individuazione e nomina delle figure preposte, l'adozione del manuale di gestione contenente istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti in relazione ai procedimenti amministrativi.

Il Manuale di Gestione del Protocollo Informatico e dei Flussi Documentali, predisposto congiuntamente con l'Area Amministrativa, attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione, anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa.

Inoltre il personale dell'Area Tecnica è stato dedicato all'attività di organizzazione e gestione della documentazione progettuale prodotta nell'ambito dei diversi interventi, alla predisposizione degli atti e dei documenti attestanti l'avanzamento degli interventi progettuali, alla definizione di documenti di indirizzo verso Strutture ed Enti del territorio della Regione. Per quanto attiene agli aspetti comunicativi è stata istituita casella posta elettronica comunicazione@arit.it per la promozione di eventi informativi e formativi.

3.5 *Monitoraggio e rendicontazione progetti*

In coerenza con la propria missione istituzionale e sulla base dell'esperienza maturata nel corso degli anni precedenti, l'Area tecnica ha dedicato molto impegno nell'attività di valutazione e monitoraggio degli interventi progettuali ottemperando agli adempimenti previsti secondo le metodologie e gli standard condivisi con gli organi regionali.

A seguito dell'affidamento sono state seguite e coordinate attività previste da contratto, regolarmente certificate per stati di avanzamento e concluse con verifica di regolare esecuzione:

- i. "Servizio di manutenzione per il Sistema Informativo Lavoro della Regione Abruzzo" - SIL-RA - CIG 643250925A.



- ii. "Servizi di manutenzione procedure Anagrafe Assistiti Regionale, scelta e revoca MMG/PLS, compensi MMG/PLS e Medici di Medicina convenzionata, SHIP sisweb healthcare Integration Platform e servizi di supporto ed assistenza alle ASL" - CIG 6741345DDE.
- iii. Rete di Medici di Medicina Generale – MMG - Servizi complementari ex art. 57 comma 5, lettera a) del D.Lgs 163/2006 - Clausola aggiuntiva - Delibera n. 157/2011 - CIG 3286994142
- iv. Rete di Medici di Medicina Generale – MMG - Servizi complementari ex art. 57 comma 5, lettera a) del D.Lgs 163/2006 - Assistenza e Manutenzione Full Risk - CIG 5249797D85
- v. Sistema informativo per la cooperazione tra amministrazioni in Abruzzo nell'ambito dei beni culturali - IRESUD - CIG 3687407085.

Relativamente al PAR-FCS 2007-2013. Area III – "Trasporti, Logistica e Telecomunicazioni". Linea di Azione III.1.1.a - Accordo di programma Quadro "Crescita Digitale della Regione Abruzzo", sono state seguite e coordinate attività relative a:

- i. "Servizi specialistici di supporto e consolidamento del centro tecnico federato della Regione Abruzzo per l'attivazione dei servizi cloud" - CIG 6406252E60 – Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di giudicatrice, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione della procedura gara. A seguito della sottoscrizione del contratto e alla predisposizione del PEA, si è dato avvio delle attività realizzative e le unità di personale coinvolto hanno svolto le attività di verifica, monitoraggio e rendicontazione degli interventi progettuali realizzati dal RTI aggiudicatario dell'appalto.
- ii. "Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity" – Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di giudicatrice, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione della procedura di gara. A seguito della sottoscrizione del contratto è stata avviata la fase di predisposizione del PEA.

In attuazione di progetti di qualità nel settore della Società dell'Informazione – Delibera CIPE 20/2004 punto 1.2, lett. b), sono state svolte attività di gestione e monitoraggio interventi progettuali presentati da:

- i. CST Sulmona – Sistema Informativo Territoriale Integrato
- ii. Comunità Montana Sirentina – SIAQ Sistema Informativo territoriale di Alta Qualità
- iii. Associazione Enti locali attuazione del Patto Territoriale Sangro-Aventino – Servizi e applicazioni riferiti alle nuove normative in materia di autonomie locali e federalismo fiscale
- iv. CST Provincia di Chieti Alleanza locale per l'Innovazione – Servizi a portata di click
- v. Pescarainnova srl - PINSIT
- vi. Raggruppamento Enti locali con Comune capofila "Comune di San Giovanni Teatino"- Tributi minori e riscossione coattiva
- vii. Provincia di Pescara " – MDG2
- viii. Provincia di Teramo "Ente Capofila" – Pro-Te Adriatico Gran Sasso
- ix. Comune di Sulmona – RE-TOUR Risorse per il Turismo

Sono stati altresì svolte attività di gestione e monitoraggio avanzamento interventi progettuali presentati



da:

- i. Provincia di Pescara - ELI-Comuni

In attuazione dei progetti relativi al IV Atto Integrativo APQ, sono state svolte attività di gestione e monitoraggio avanzamento interventi progettuali presentati da:

- ii. SZ-01 - CST ALI Pescarainnova
- iii. SZ-02 - CST ALI Chieti
- iv. SZ-04 - RARI SUAP Servizi Aggiuntivi

Relativamente al Progetto R.A.Ri. Regione Abruzzo Riuso inserito nell'APQ in materia di Sviluppo della Società dell'Informazione nella Regione Abruzzo - IV Atto Integrativo, l'Area Tecnica è stata impegnata nel corso dell'anno nella realizzazione e monitoraggio dei servizi con l'invio delle schede di sintesi all'Agenzia per l'Italia Digitale per il successivo avvio della fase di assessment.

3.6 Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza

In coerenza con quanto previsto dalle disposizioni normative vigenti, l'Area ha supportato l'Amministrazione nella predisposizione di atti e documenti in linea con gli adempimenti previsti. Per quanto attiene all'attuazione delle prescrizioni inerenti l'adeguamento del programma della trasparenza, del piano di prevenzione-corrruzione del codice di comportamento e a quanto previsto dagli omologhi strumenti adottati dalla Giunta Regionale va segnalato che il Dirigente Tecnico responsabile dell'Area è individuato nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione quale referente del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e ha pertanto collaborato allo svolgimento delle relative attività in tutte le fasi.

In particolare, le attività dell'Area Tecnica sono state incentrate nella progettazione e realizzazione della sezione "Amministrazione trasparente" in linea con le disposizioni normative che ha portato al raggiungimento dell'obiettivo previsto con le attestazioni OIV sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 31 marzo 2017 e attività di vigilanza dell'Autorità.

3.7 Formazione risorse umane

In coerenza con quanto indicato dalla Direzione Generale era stato predisposto il Piano di Formazione (Prot. ARIT n. 2281 del 08/11/2016), strutturato per macro aree tematiche che tiene conto dei necessari approfondimenti sulle diverse componenti infrastrutturali connessi anche all'evoluzione tecnologica oltre che normativa in tema di appalti e decreti attuativi, all'applicazione delle misure di sicurezza e privacy sulla base delle linee guida e disposti normativi, al monitoraggio e gestione progettuale.

Purtroppo in carenza di risorse economiche l'Amministrazione non ha dato seguito al piano predisposto dall'Area Tecnica.



4. OBIETTIVI E RISULTATI RAGGIUNTI

In aderenza a quanto disposto con Deliberazione n. 103 del 02/11/2017, l'Area tecnica ha perseguito gli obiettivi che le sono stati assegnati, orientati al corretto funzionamento dei servizi erogati e alla continuità operativa del Centro Tecnico di Tortoreto Lido in funzione anche degli interventi individuati dalla Giunta Regionale e dalle sue articolazioni.

Obiettivi Strategici

- ✓ Agenda Digitale della Regione Abruzzo – Sviluppo dell'Amministrazione Digitale e semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale
- ✓ Razionalizzazione dell'infrastruttura digitale
- ✓ Interventi impiantistici e gestione del Centro Tecnico
- ✓ Realizzazione servizi informatici
- ✓ Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione
- ✓ Monitoraggio e rendicontazione progetti
- ✓ Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia
- ✓ Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza

Obiettivi Specifici

Obiettivo Strategico	Obiettivo Specifico		Peso % 2017 Previsto	Indicatore 2017	Target 2017 Atteso	Peso % 2017 Ottenu to	Target 2017 Ottenuto
Agenda digitale della Regione Abruzzo – Sviluppo Amministrazione Digitale e semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale	Pubblicazione gare d'appalto		10	Numero gare d'appalto pubblicate al 31/12/2017	4	10	6
	Avanzamento dei progetti cofinanziati da AGID nel II, III, e IV Atto Integrativo APQ	MMG	5	Collaudo	Esito positivo	5	Esito positivo
		IRESUD	8	Conclusione dell'attività di sviluppo	80%	8	100%
	Attuazione delle prescrizioni inerenti l'adeguamento del programma della trasparenza, del piano di prevenzione-corrruzione del codice di comportamento a quanto previsto dagli omologhi strumenti adottati dalla Giunta Regionali		4	Attuazione degli adempimenti entro termine previsto	80%	4	80%
	Allineamento Banca Dati Anagrafe Sanitaria Regionale e sua interoperabilità con il Sistema Tessera Sanitaria		6	Avanzamento attività	10%	6	10%

	Sistema per la gestione dell'anagrafe vaccinale per la Regione Abruzzo	4	Collaudo	Esito positivo	4	Esito positivo
	"Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity"(CIG 640875933B) "Interventi di adeguamento impianti per le infrastrutture dei centri CTAQ e CTTL" (CIG 7171421BD0)	3	Avanzamento attività	5%	3	5%
	Servizi specialistici di supporto e consolidamento del centro tecnico federato della Regione Abruzzo per l'attivazione dei servizi cloud	4	Avanzamento attività	50%	4	76%
Razionalizzazione dell'infrastruttura digitale	Consolidamento e virtualizzazione della server farm e della SAN	4	Mantenimento occupazione dei dispositivi di storage inferiore al 70% dello spazio utile disponibile e sistemi di storage di tipo NAS o SAN	100%	4	100%
	Diminuzione costi di gestione ICT		Mantenimento percentuale di server di nuova tecnologia sul totale dei server non inferiore al 30%	100%		100%
			Mantenimento occupazione dei rack non superiore al 70%	100%		100%
	Maggior flessibilità ed aderenza ai piani di Disaster Recovery		Mantenimento percentuale di virtualizzazione non inferiore al 30%	100%		100%
Interventi impiantistici e gestione del Centro Tecnico	Gestione e manutenzione del Centro Tecnico	5	Esito positivo	31/12/2017	5	31/12/2017
Realizzazione servizi informatici	Sistema Informativo Lavoro Unico Regionale	7	Avanzamento attività	30%	7	30%
	Nuovo sito dell'Agenzia	8	Avanzamento attività	50%	8	50%
Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione	Interruzione funzionamento infrastruttura elaborativa	4	gg. di non funzionamento	< 1% anno	4	< 1% anno
	Interruzione funzionamento infrastruttura di rete	4	gg. di non funzionamento	< 1% anno	4	< 1% anno
	Interruzione funzionamento applicativi	4	gg. di non funzionamento	< 1% anno	4	< 1% anno
	Interruzione per attacchi portati dall'esterno	4	gg. di non funzionamento	< 1% anno	4	< 1% anno

	Supporto al personale esterno per i nuovi progetti in produzione (MUDE, SIL, MIS,)	6	Esito positivo del supporto - ticket chiusi	75%	6	75%
Monitoraggio e rendicontazioni e progetti	Monitoraggio progetti	4	Predisposizione atti per chiusura progetti	31/12/2017	4	31/12/2017
Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia	Revisione del sistema di gestione documentale	4	Disponibilità della piattaforma documentale per lo start up	31/12/2017	4	31/12/2017
Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza	Supporto agli obiettivi e le misure per la prevenzione di fenomeni corruttivi	2	Monitoraggio del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione 2014-2016	31/12/2017	2	31/12/2017
	TOTALE	100%			100%	

Obiettivi Specifici

- ✓ Pubblicazione gare d'appalto - Indicatore 2017 "Numero gare d'appalto pubblicate al 31/12/2017" pari a n. 6:
- ✓ Procedura MePA per l'affidamento ex art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016 della "Realizzazione della nuova infrastruttura del SIL Regione" - CIG 68963296B8 - Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. L'intervento è stato annullato.
- ✓ Indizione Procedura Aperta ex art. 60 del D.Lgs. 50/2016 per la "Realizzazione dell'Intervento n. 9 Cruscotto Lavoro-Piano Operativo FSE 2016-2018" - CIG 6993171345 - Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di gara, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione dell'appalto, gestione e coordinamento delle attività di avanzamento progettuale. L'intervento è attualmente in corso.
- ✓ Procedura MePA per l'affidamento della "Realizzazione della nuova infrastruttura del SIL Regionale" - CIG 7018700E74 - Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di gara, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione dell'appalto, gestione e coordinamento delle attività di avanzamento progettuale. L'intervento è attualmente in corso.
- ✓ Procedura MePA per l'affidamento della "Allineamento banca dati Anagrafe Sanitaria Regionale e sua interoperabilità con il Sistema Tessera Sanitaria" - CIG Z221EC278E - Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di gara, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione dell'appalto,



- gestione e coordinamento delle attività di avanzamento progettuale. L'intervento è attualmente in corso.
- ✓ Servizio di portierato/reception e servizio di vigilanza armata mediante collegamento tele-radio e intervento in caso di allarme per la sede ARIC di Tortoreto Lido - CIG 7237612A5B - Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto. Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di gara, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione dell'appalto, gestione e coordinamento delle attività di avanzamento progettuale. L'intervento è attualmente in corso.
 - ✓ Realizzazione dell'Infrastruttura del Sistema Informativo Sociale Regionale - CIG 7300742AE1- Predisposizione dei documenti progettuali necessari alla pubblicazione della gara di appalto.
 - ✓ Avanzamento dei progetti cofinanziati da AGID nel II, III, e IV Atto Integrativo APQ
 - ✓ MMG - Indicatore 2017 "Collaudo" effettuato con esito positivo (Prot. n. 1221 del 13/07/2017).
 - ✓ Sistema informativo per la cooperazione tra amministrazioni in Abruzzo nell'ambito dei beni culturali - IRESUD - CIG 3687407085 -Completamento delle attività progettuali e Certificazione Stato Finale Attività (Prot. n. 2093 del 21/11/2017).
 - ✓ Attuazione delle prescrizioni inerenti l'adeguamento del Programma della Trasparenza, del Piano di Prevenzione-Corruzione del codice di comportamento a quanto previsto dagli omologhi strumenti adottati dalla Giunta Regionali - Indicatore 2017 "Attuazione degli adempimenti entro termine previsto" risulta raggiunto attraverso la redazione entro i termini previsti dall'ANAC della relativa relazione (articolo 1, comma 14, della Legge 190/2012) pubblicata sul sito web istituzionale.
 - ✓ Allineamento Banca Dati Anagrafe Sanitaria Regionale e sua interoperabilità con il Sistema Tessera Sanitaria - Indicatore 2017 "Avanzamento attività" ha previsto la predisposizione del documento di "Analisi di confronto tra Anagrafe Regionale e Anagrafe TS", condiviso con la Direzione e con le ASL per le verifiche e valutazioni conseguenti pertanto il target atteso pari al 10% dell'effort progettuale risulta raggiunto.
 - ✓ Sistema per la gestione dell'Anagrafe Vaccinale per la Regione Abruzzo - Indicatore 2017 "Collaudo" - collaudo funzionale della messa in esercizio effettuata sulla soluzione applicativa in esercizio rispetto all'utilizzo delle quattro ASL Regionali nell'ambito degli adempimenti previsti.
 - ✓ Federazione Applicativa dei Centri Tecnici Regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity - CIG 640875933B - e Interventi di adeguamento impianti per le infrastrutture dei centri CTAQ e

CTTL - CIG 7171421BD0 - Indicatore 2017 "Avanzamento attività" l'avanzamento delle attività impianto antincendio CTTL (SAA1 Prot. n. 2379 del 21/12/2017) e avanzamento delle attività generali (consegna materiali, avvio realizzazione impianto elettrico, climatizzazione, pavimento flottante) consentono di raggiungere il target atteso del 5%.

- ✓ Servizi specialistici di supporto e consolidamento del Centro Tecnico Federato della Regione Abruzzo per l'attivazione dei servizi cloud - Indicatore 2017 "Avanzamento attività" pari al 50% è stato superato e si attesta al 76% come da certificazione delle attività redatte e acquisite agli atti (Prot. n. 173 del 30/01/20117 - Prot. n. 422 del 09/03/20117 - Prot. n. 781 del 15/05/20117 - Prot. n. 1284 del 25/07/20117 - Prot. n. 1618 del 27/09/20117 - Prot. n. 2075 del 17/11/20117).
- ✓ Nell'ambito della razionalizzazione dell'infrastruttura digitale, gli obiettivi "Consolidamento e virtualizzazione della server farm e della SAN", "Diminuzione costi di gestione ICT", "Maggior flessibilità ed aderenza ai piani di Disaster Recovery" con Indicatori 2017 "Mantenimento occupazione dei dispositivi di storage inferiore al 70% dello spazio utile disponibile e sistemi di storage di tipo NAS o SAN", "Mantenimento percentuale di server di nuova tecnologia sul totale dei server non inferiore al 30%", "Mantenimento occupazione dei rack non superiore al 70%", "Mantenimento percentuale di virtualizzazione non inferiore al 30%" sono stati interamente raggiunti. A supporto di ciò si porta all'evidenza che:
 - i server fisici costituenti l'infrastruttura elaborativa sono stati tutti virtualizzati tranne - per motivazioni legate alle tecnologie disponibili quali la libreria a nastri ottici - il server di backup (IBM x3550), i call manager (2 appliance CISCO), il VMWare Virtual Center server (IBM x3650) ed i server AAA (IBM x3550);
 - uno dei due storage server IBM DS4700 è stato spento con migrazione a caldo dei dati tramite il layer VSAN. L'altro è in corso di migrazione, così come il Clariion CX4-240, il che di fatto consentirà di consolidare tutto il core dati sull'array VNX di nuova fornitura oltre che sul CX4-960 che costituisce l'attuale core SAN;
 - i rack nella sala server principale, distribuiti su circa 100mq di superficie, sono stati progressivamente svuotati al procedere del consolidamento degli apparati: sono stati conservati 20 dei 27 armadi originariamente presenti, dei quali solo 9 con apparati ospitati, la maggior parte dei quali da migrare nei rack di nuova fornitura nell'ambito del progetto di federazione. Alcuni di essi saranno invece sostituiti e virtualizzati per intervenuta obsolescenza;
 - n. 3 dei 5 rack presenti in sala NAP/EPO sono stati dismessi;
 - in permutazione la maggior parte degli apparati verrà migrata verso i nuovi rack e molti di essi verranno sostituiti con quelli di nuova fornitura, più performanti e tecnologicamente all'avanguardia.

Alla luce di quanto su indicato, tutti gli indicatori sono stati raggiunti: in particolare, la percentuale di consolidamento e virtualizzazione conseguiti nel CTTL è addirittura ad oltre il 90% del totale.

- ✓ Gestione e manutenzione del Centro Tecnico - Indicatore 2017 "Esito positivo" raggiunto attraverso la gestione continua da parte del Personale Tecnico dell'Area della Infrastruttura Elaborativa, Applicativa e di Comunicazione Integrata che ha consentito l'erogazione dei servizi rivolti sia all'utenza interna imprese che a quella esterna (Regione e sue Direzioni, Enti Locali, ASL, Professionisti, Cittadini, ...).
- ✓ Sistema Informativo Lavoro Unico Regionale - Indicatore 2017 "Avanzamento attività" con target pari al 30% risulta raggiunto con l'avvio in data 05/12/2017 del nuovo sistema VENTICINQUE per la gestione unificata dei servizi informativi per il Lavoro di Regione Abruzzo e la relativa manutenzione della piattaforma in esercizio per l'anno solare 2017.
- ✓ Nuovo sito dell'Agenzia - Indicatore 2017 "Avanzamento attività" pari al 50% risulta raggiunto attraverso l'implementazione di tutte le sezioni dell'area "Amministrazione Trasparente" inerenti l'attività dell'Amministrazione secondo le indicazioni della normativa vigente (Decreto Legislativo n.33/2013). Tale attività si è svolta centrando gli obiettivi fissati dall'ANAC al 30 marzo 2017 con l'adempimento della pubblicazione di parte dei dati e con il continuo aggiornamento fino al 100% di detta sezione. Dal punto di vista tecnico si è contribuito a tale attività attraverso il contributo che le piattaforme di gestione documentale, di conservazione e di pubblicazione possono fornire alla strutturazione e implementazione dei processi dell'Ente.
- ✓ Nell'ambito delle attività di gestione dei progetti in produzione, gli obiettivi "Interruzione funzionamento infrastruttura elaborativa", "Interruzione funzionamento infrastruttura di rete", "Interruzione funzionamento applicativi", "Interruzione per attacchi portati dall'esterno"- Indicatore 2017 "gg. di non funzionamento" inferiore al 1% annuo è stato raggiunto. A tal proposito, le interruzioni programmate con affissione di avviso sul sito dell'Agenzia sono state sempre portate a termine con un tempo inferiore a quello dichiarato, mentre quelle impreviste hanno sempre trovato una risoluzione in tempi compatibili con gli orari di lavoro e con il giorno della settimana di insorgenza dei problemi (lavorativo o festivo), garantendo in ogni caso il rispetto del limite dell'indicatore previsto.
- ✓ Monitoraggio progetti - Indicatore 2017 "Predisposizione atti per chiusura progetti" in linea con le scadenze e gli adempimenti contrattuali.
- ✓ Revisione del sistema di gestione documentale - Indicatore 2017 "Disponibilità della piattaforma documentale per lo start up" interamente raggiunto entro la data prevista del 31/12/2017. E'

stato inoltre predisposto di concerto con l'Area Amministrativa il Manuale di Gestione.

- ✓ Supporto agli obiettivi e alle misure per la prevenzione di fenomeni corruttivi - Indicatore 2017 "Monitoraggio del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione 2014-2016" ha rilevato, a causa della mancata strutturazione dell'Agenzia, un non completo dispiegamento di tutte le misure anticorruzione ipotizzate dall'ANAC. L'attività di monitoraggio non ha segnalato altresì gravi criticità, se non una problematica alimentazione dei flussi dei dati dovuta sempre a carenza di personale. Tuttavia la pubblicazione dei dati è stata comunque assicurata, come risulta anche dall'attestazione dell'OIV rilasciata in data 22.04.2017. Di difficile attuazione, anche la rotazione del personale, a cui si è ovviato procedimentalizzando l'intervento di più soggetti nell'adozione degli atti e la responsabilizzazione di entrambe le dirigenti nella formazione dei documenti relativi in particolare agli affidamenti di lavori, servizi e forniture e ai conferimenti di incarichi.

Nella tabella che segue si riportano le indicazioni delle risorse finanziarie impiegate per il conseguimento degli Obiettivi Strategici Annuali perseguiti direttamente dal Dirigente.

Obiettivo Strategico Annuale	Risorse Finanziarie	
	Capitoli	Importi (espressi in valore assoluto o percentuale rispetto allo stanziamento)
Agenda digitale della Regione Abruzzo - Sviluppo dell'Amministrazione Digitale e semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale	744 - 750 - 756 - 898	€ 1.330.913,80
Razionalizzazione dell'infrastruttura digitale	-	€ 0,00
Interventi impiantistici e gestione del Centro Tecnico	345 - 346 - 350 - 635 - 695	€ 145.501,64
Realizzazione servizi informatici	894	€ 277.550,00
Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione	-	€ 0,00
Monitoraggio e rendicontazione progetti	-	€ 0,00
Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia	-	€ 0,00
Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza	-	€ 0,00



5. RISULTATI

Il periodo interessato dalla presente relazione consente di tracciare un bilancio significativo dell'attività svolta per l'anno.

Va rilevato, inoltre, che l'andamento dell'attività e, naturalmente, i suoi esiti, vanno posti in relazione alle particolari condizioni dell'Agenzia anche in previsione della situazione di transizione derivante dalle previsioni di trasformazione di cui alla citata Legge Regionale n. 34/2016.

Risulta necessario ribadire i vincoli derivanti dalle limitate risorse disponibili, sia umane che finanziarie resi ancor più stringenti dalla difficoltà di poter autorizzare ai dipendenti straordinari regolarmente remunerati, effettuare lavori di manutenzione, riparazione ed adeguamento della struttura che ospita l'Agenzia e di adottare decisioni di lungo periodo.

In questa fase trovano, comunque, conferma alcuni elementi positivi già rilevati con riferimento all'anno precedente accanto a significativi elementi di criticità.

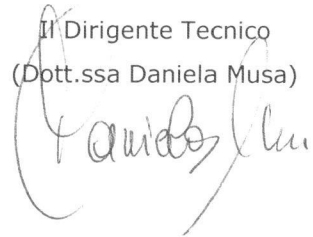


6. CONCLUSIONI

La presente relazione ha inteso sintetizzare tutte le attività realizzate, oltre all'attività ordinaria posta in essere dal personale dell'Area tecnica, al quale vanno i più sinceri ringraziamenti per il lavoro svolto e per i risultati sin qui ottenuti.

Per quanto sopra, e per il prosieguo della gestione, si rinnova l'impegno del sottoscritto Dirigente Tecnico per l'integrale realizzazione degli obiettivi che verranno assegnati e per il corretto sviluppo di quelli già raggiunti, nel rispetto delle linee di programmazione e di indirizzo regionali e dell'Agenzia, ivi comprese le misure di valorizzazione delle risorse professionali assegnate all'Area.

Il Dirigente Tecnico
(Dott.ssa Daniela Musa)



7. ALLEGATI

Allegato1: *Manuale di Gestione – da portare in approvazione*

Allegato2: *Relazione attività svolte relative agli obiettivi assegnati nel Periodo 01/01/2017- 30/04/2017 dal P.O. Gianluca Del Conte (Prot. n. 191/2018)*



MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEI FLUSSI DOCUMENTALI

(Art. 4 D.P.C.M. 3/12/2013)

ADOTTATO CON DELIBERA DIRETTIALE DELL'ARIC n. xxxxx

SOMMARIO

1	<u>AMBITO DI APPLICAZIONI E DEFINIZIONI</u>	4
1.1	DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO IN SINTESI	5
1.2	AVVIO DELLE PROCEDURE	5
1.3	FORMAZIONE	6
2	<u>AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI - STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE</u>	6
2.1	UFFICIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO	7
2.2	UNICITA' DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	8
2.3	CONSERVAZIONE DELLE COPIE DI RISERVA	8
2.4	FIRMA DIGITALE	9
2.5	TUTELA DEI DATI PERSONALI	9
2.6	CASELLE DI POSTA ELETTRONICA	9
3	<u>PIANO DI SICUREZZA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E GESTIONE DOCUMENTALE</u>	10
3.1	OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA	11
3.2	DESCRIZIONE	12
3.3	ACCESSO AL SISTEMA – AUTORIZZAZIONE OPERATORE	12
3.4	ACCESSO AL SISTEMA – PROCEDURA DI CONTROLLO	12
3.5	ACCESSO DA PARTE DI UTENTI ESTERNI ALL'AMMINISTRAZIONE	12
3.6	ACCESSO DA PARTE DI ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	13
3.7	FACOLTA' DI EFFETTUARE PROCEDURE SPECIFICHE	13
3.8	VISIBILITA' DI DATI E DOCUMENTI	13
3.9	MODALITA' DI CONNESSIONE E CURA DELLE CREDENZIALI	13
3.10	FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI DI SICUREZZA	13
3.11	REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE	14
3.12	TRASMISSIONE E INTERSCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI	15
3.13	ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI	15
3.14	CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	16
4	<u>DOCUMENTI: CLASSIFICAZIONE, PRODUZIONE E SPEDIZIONE</u>	16
4.1	DOCUMENTO IN ARRIVO	16
4.2	DOCUMENTO IN PARTENZA	17
4.3	DOCUMENTO INTERNO FORMALE	17
4.4	DOCUMENTO INTERNO INFORMALE	17
4.5	IL DOCUMENTO INFORMATICO	17
4.6	IL DOCUMENTO ANALOGICO - CARTACEO	18
4.7	FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI	18

4.8	SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI	19
5	DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI	19
5.1	FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALL'ARIC	19
5.1.1	RICEZIONE DI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	20
5.1.2	RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	21
5.1.3	RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI E RELATIVA RICEVUTA	21
5.1.4	ASSEGNAZIONI	21
5.1.5	SCANSIONE DEI DOCUMENTI	22
5.2	FLUSSO DI DOCUMENTI IN USCITA DALL'ARIC	22
5.2.1	ORIGINALE E MINUTA DEL DOCUMENTO IN PARTENZA	22
5.2.2	SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	23
5.2.3	SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI DIGITALI MEDIANTE L'UTILIZZO DELLA POSTA ELETTRONICA	23
5.3	PROTOCOLLO INFORMATICO ADOTTATO PRESSO L'ARIC	24
5.3.1	REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	24
5.3.2	DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	25
5.3.3	DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	25
5.3.4	REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	25
5.3.5	REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI INFORMATICI	26
5.3.6	SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI INFORMATICI	26
5.3.7	REGOLE GENERALI E CONTENUTI MINIMI	26
5.3.8	DOCUMENTAZIONE CARTACEA	27
5.3.9	DOCUMENTAZIONE DIGITALE	27
5.4	ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	27
5.5	PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO	27
5.6	REGISTRO GIORNALIERO INFORMATICO DI PROTOCOLLO	28
5.6.1	REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO – MODALITA' DI TRASMISSIONE GIORNALIERA	28
5.6.2	REGISTRO DI EMERGENZA	28
5.7	DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE	29
5.7.1	DOCUMENTI RICEVUTI VIA FAX E POI IN ORIGINALE SU SUPPORTO CARTACEO	29
5.8	TIPOLOGIE PARTICOLARI DI DOCUMENTI	29
5.8.1	LETTERE ANONIME	29
5.8.2	LETTERE PRIVE DI FIRMA O CON FIRMA ILLEGIBILE	29
5.8.3	LETTERE PERVENUTE ERRONEAMENTE	30
5.8.4	DOCUMENTI INERENTI OFFERTE E GARE	30
5.8.5	CORRISPONDENZA PERSONALE O RISERVATA	30
6	CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI	30
6.1	CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI - MODALITA' DI ESECUZIONE	30
6.2	FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI- FORMAZIONE ED IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI	30
6.3	IL REPERTORIO DEI FASCICOLI	31
7	PIANO DI CONSERVAZIONE DELL'ARCHIVIO	31
7.1	ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI- TENUTA E CONSERVAZIONE DEI FASCICOLI DELL'ARCHIVIO CORRENTE	32
7.1.1	RIVERSAMENTO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO	32
7.1.2	GESTIONE DELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO, SELEZIONE PERIODICA DEI DOCUMENTI E FORMAZIONE	

DELL'ARCHIVIO STORICO	32
7.2 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	32
7.2.1 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI E DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DEI DOCUMENTI CARTACEI	32
7.2.2 CONSERVAZIONE DIGITALE	33
8 <u>NORME DI RINVIO - CRITERI E MODALITÀ DI REVISIONE DEL MANUALE DI GESTIONE</u>	33
9 <u>ALLEGATI</u>	33
9.1 MODELLO ORGANIZZATIVO DELL'ARIC (ORGANIGRAMMA)	33
9.2 ELENCO DELLE CASELLE DI POSTA UFFICIALIZZATE	34
9.3 ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	34
9.4 MASSIMARIO DI SCARTO	35
9.5 ELENCO DEI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE	36
10 <u>ULTERIORI DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO</u>	36

1 AMBITO DI APPLICAZIONI E DEFINIZIONI

Il presente Manuale di Gestione del Protocollo (MdG), dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art. 3, comma c) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico recependo inoltre le ulteriori modifiche introdotte **dal DPCM del 3 Dicembre del 2013 - "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis , 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005" (GU Serie Generale n.59 del 12-3-2014 - Suppl. Ordinario n. 20).**

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti in relazione ai procedimenti amministrativi dell'ARIC.

Esso si rivolge pertanto non solo agli operatori del protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti. Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione, anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa.

Il protocollo conferisce certezza, anche sotto il profilo giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti all'ufficio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Il protocollo informatico non può essere concepito solo come un dispensatore asettico di numeri sequenziali, né può essere progettato solo come semplice trasposizione su un supporto elettronico del registro di protocollo cartaceo. Esso, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'amministrazione.

E' opportuna al riguardo, in termini di efficienza, una visione integrata e moderna della gestione documentale, nell'arco del suo ciclo di vita, all'interno del sistema archivistico in cui la registrazione del protocollo è solo la fase iniziale.

Esso disciplina:

- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali ovvero, in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico;
- i livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- l'uso del Titolare di classificazione;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

1.1 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO IN SINTESI

Ai fini del presente Manuale si intende

- per “Amministrazione” l’ARIC;
- per “Testo Unico” il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n.445 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa);
- per “Codice” il D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell’Amministrazione Digitale);
- per “documento amministrativo” ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell’attività amministrativa;
- per “documento informatico” la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- per “gestione dei documenti” l’insieme delle attività finalizzate alla formazione, ricezione, registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall’Amministrazione, nell’ambito del sistema di classificazione d’archivio adottato;
- per “segnatura di protocollo” l’apposizione o l’associazione, all’originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso;
- per “Ufficio protocollo” l’ufficio per la gestione del protocollo informatico, per la registrazione della documentazione in arrivo all’ARIC dei flussi documentali;
- per “Struttura utente” ciascuna struttura elementare incardinata nell’ARIC;

Si riportano, di seguito, gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- AOO - Area Organizzativa Omogenea
- A.T.P. - Amministratore tecnico del protocollo informatico
- M.d.G. - Manuale di Gestione del protocollo informatico e gestione documentale;
- R.G.P. - Responsabile amministrativo della Gestione dell’ufficio del Protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali;
- UOP - Unità Organizzative Protocolli ovvero gli uffici preposti alla registrazione del protocollo
- UOR - Uffici Organizzativi di Riferimento - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e di competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
- RPA - Responsabile del Procedimento Amministrativo

1.2 AVVIO DELLE PROCEDURE

In coerenza con quanto previsto e disciplinato, a partire dal giorno 29.01.2018 è stato stabilito che tutti i documenti inviati e ricevuti dall’Agenzia, a cui verrà esteso il nuovo protocollo informatico a partire dal numero 0000114, utilizzano la nuova numerazione da cui si è ritenuto di far partire il registro unico di protocollo informatico dell’ARIC. Tale registrazione è stata ripresa in modo continuativo a partire da quella utilizzata dall’ultimo numero di protocollo che si è dismesso incrementato di uno.

Non avrà alcun valore giuridico l’eventuale numero di protocollo informatico appartenente alla vecchia

numerazione recante una data successiva a quella riportata e che viene ufficializzata come data di passaggio alla nuova numerazione di protocollo

In tal caso il documento deve essere protocollato con il sistema informatizzato di cui al presente Manuale di Gestione e farà fede unicamente il numero e la data assegnata dal sistema.

1.3 FORMAZIONE

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le amministrazioni dalla direttiva del Ministro della funzione pubblica sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, l'ARIC ha stabilito percorsi formativi specifici e generali che hanno coinvolto tutte le figure professionali.

In particolare, considerato che il personale assegnato all'Ufficio deve conoscere sia l'organizzazione ed i compiti svolti da ciascuna struttura all'interno dell'ARIC, sia gli strumenti informatici e le norme di base per la tutela dei dati personali, la raccolta, la registrazione e l'archiviazione delle informazioni, sono stati previsti specifici percorsi formativi volti ad assicurare la formazione e l'aggiornamento professionale con particolare riferimento

- ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali inerenti alla protocollazione e alla gestione documentale;
- agli strumenti e alle tecniche per la gestione digitale delle informazioni alla formazione e alla loro condivisione Alle modalità di fascicolazione standard dei documenti;
- alle modalità di fascicolazione standard

2 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI - STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE

Per la gestione dei documenti, l'amministrazione, a tendere, individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata < ARIC > che è composta dall'insieme dei Servizi e degli Uffici facenti parte dell'Organigramma (All. 9.1).

Si segnala comunque che tale organigramma è suscettibile di modifiche successive all'entrata in vigore del presente Manuale.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico e basato sull'utilizzo di un sistema di Gestione Documentale conforme alle vigenti disposizioni di legge. Tale software si avvale di risorse hardware costituite dal server il quale distribuisce i servizi relativi al protocollo informatico: autenticazione degli utenti basata su LDAP, gestione del database dei protocolli registrati, modalità di sicurezza, implementazione degli archivi in esso contenuti.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico e distribuito su ciascun Ufficio per la corrispondenza in entrata e per la corrispondenza in uscita, avvalendosi, per le attività di protocollazione e di registrazione di protocollo, di operatori designati ed abilitati dal R.G.P che gestiscono la documentazione secondo un modello unitario e coordinato, utilizzano i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico. L'allegato 9.1 è suscettibile di modifica in caso di inserimento di nuove strutture o di riorganizzazione delle medesime. Le modifiche sono operate dal R.G.P. che può avvalersi di una figura denominata "Responsabile A.T.P" ovvero

“Amministratore Tecnico del Protocollo”.

Ai sensi dell'art. 3, comma b) del DPCM 3 dicembre 2013, nelle more della definizione di una specifica Struttura dell'ARIC, Il Direttore Generale dell'ARIC nominerà il Responsabile della Gestione Documentale (RGP), con apposito atto, cui spetta il compito di:

- predisporre lo schema del Manuale di gestione;
- predisporre il piano per la sicurezza informatica, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi ed il responsabile del trattamento dei dati personali;
- assicurare i criteri uniformi di trattamento del documento informatico e, in particolare, di classificazione ed archiviazione.

2.1 UFFICIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO

Nell' AOO precedentemente individuata ai sensi dell'art. 3, comma b) del DPCM 3 dicembre 2013 è istituito un Ufficio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Alla guida del suddetto servizio è posto il Responsabile di Gestione del Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito RGP). Egli deve essere funzionalmente individuato all'interno di un Ufficio facente parte dell'Organigramma dell'ARIC nominato con atto dal Direttore Generale.

L'atto che istituisce il protocollo informatico verrà riportato in allegato, unitamente:

- al nominativo dell' R.G.P. con la descrizione dei compiti ad esso assegnati;
- al nominativo del vicario dell'R.G.P. nei casi di vacanza, assenza o impedimento di questi;
- al nominativo dell'A.T.P. con la descrizione dei compiti ad esso assegnati, in caso di sua istituzione;
- al nominativo del vicario dell'A.T.P. nei casi di vacanza, assenza o impedimento di questi (in caso di sua istituzione).

È compito del Responsabile di Gestione del Protocollo, che si avvale del coordinamento del A.T.P dell'ARIC:

- predisporre lo schema di manuale di gestione e la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del Manuale;
- provvedere alla pubblicazione del Manuale anche sul sito Internet ed intranet dell'ARIC
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico unico;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

Il Responsabile dell'Ufficio di Protocollo abilita inoltre gli utenti autorizzati dall'Amministrazione, all'accesso ai dati, nonché alla ricerca, visualizzazione e stampa di tutte le informazioni relative alla gestione dei documenti, con un livello di riservatezza ordinaria.

Prevede inoltre abilitazioni agli operatori del Protocollo di ogni singola struttura per lo svolgimento delle ordinarie funzioni di registrazioni di protocollo dei documenti in uscita e di ricerca in tutto il sistema, escluso l'annullamento delle registrazioni;

Gli addetti all' Archivio e Protocollo, in considerazione delle particolari e delicate informazioni di cui possono venire a conoscenza in ragione delle loro mansioni, sono tenuti in maniera rigorosa al rispetto del segreto d'ufficio. L'accesso esterno alle informazioni contenute nel registro di protocollo informatico da parte dell'interessato, effettuato su richiesta agli addetti all' Archivio e Protocollo, limitatamente ai dati per i quali esista un interesse soggettivo, avviene in tempo reale, compatibilmente con le attività ordinarie.

Su richiesta, gli esiti della ricerca possono essere fatti risultare in apposita attestazione.

Tutte le Strutture sono abilitate all'utilizzo delle seguenti funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti:

- registrazione di protocollo dei documenti interni sulla base dell'organizzazione interna;
- classificazione dei documenti;
- presa in carico dei documenti, nonché smistamento ad altri uffici;
- fascicolazione dei documenti;
- la registrazione di protocollo dei documenti in entrata è riservata esclusivamente all'Ufficio di Protocollo informatico che gestisce i canali istituzionali dell'Agenzia
- ad esso compete inoltre il trattamento della documentazione cartacea, scansione e inserimento nel sistema di gestione documentale.

È inoltre compito del RGP:

- collaborare alla predisposizione del piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici;
- attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, con la distinzione tra abilitazioni alla consultazione, abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- garantire la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard previsti dalla normativa vigente;
- collaborare nella cura delle funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate nel più breve tempo possibile.
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;

2.2 UNICITA' DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e rigidamente progressiva.

Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all'inizio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche, ai sensi dell'articolo 57 del Testo Unico.

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

2.3 CONSERVAZIONE DELLE COPIE DI RISERVA

Nell'ambito dell'Ufficio di Gestione Informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro informatico di protocollo, periodicamente va riversato nel

rispetto della normativa vigente su supporti informatici non riscrivibili.

Tali supporti rimovibili sono conservati dal R.G.P.

Le procedure di riversamento e custodia delle copie, predisposte dal R.G.P, sono illustrate nel piano di sicurezza secondo le linee guida tecniche e adempimenti normativi.

2.4 FIRMA DIGITALE

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica, l'amministrazione, quando tecnicamente in grado, fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

2.5 TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali - comuni, sensibili e/o giudiziari - contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza dà attuazione al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

In relazione ai dati trattati all'interno dell'Amministrazione, deve essere redatta una specifica lettera d'incarico recapitata agli addetti alla protocollazione in quanto autorizzati a trattare i dati di protocollo veri e propri ed i documenti associati.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati al proprio interno l'amministrazione dichiara di aver ottemperato a quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati;
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati;
- all'informativa fornita agli interessati ed al relativo consenso quando dovuto;
- alle misure minime di sicurezza.

2.6 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA

L'ARIC si dota di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

In attuazione di quanto previsto dalla direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione dota tutti i propri dipendenti, compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer, di una casella di posta elettronica.

L'ARIC integra le proprie caselle PEC nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale Archiflow.

I riferimenti di ciascuna casella sono pubblicati sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Le caselle di posta elettronica istituzionale convenzionale e certificata attraverso cui l'ARIC trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo devono essere pubblicizzate sul sito Internet ed Intranet dell'ARIC.

In allegato (All. 9.2) si riporta l'elenco delle caselle di posta ufficializzate all'esterno che verranno utilizzate dal protocollo e pubblicate sull'IPA.

Ciascun UOP, ovvero ciascun ufficio preposto alla registrazione del protocollo, almeno una volta al giorno, procede alla lettura della corrispondenza ivi pervenuta e adotta le opportune decisioni inerenti l'invio all'ufficio protocollo o alla conservazione in relazione alle varie tipologie di messaggi ed ai tempi di conservazione richiesti.

Inoltre l'ARIC che si accredita presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), tenuto e reso pubblico dal Agid, fornisce le seguenti informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le AOO, in caso, in cui è eventualmente articolata:

- la denominazione della amministrazione;
- il codice identificativo proposto per la amministrazione;
- l'indirizzo della sede principale della amministrazione;
- l'elenco delle proprie Aree Organizzative Omogenee (se presente più di una) con l'indicazione:
 - della denominazione;
 - del codice identificativo;
 - della casella di posta elettronica;
 - del nominativo del RSP;
 - della data di istituzione;
 - dell'eventuale data di soppressione;
 - l'elenco degli UOR dell'AOO.
- Indirizzo di casella di posta elettronica certificata

3 PIANO DI SICUREZZA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO e GESTIONE DOCUMENTALE

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

E' inoltre fase di predisposizione l'aggiornamento del "piano di sicurezza dei documenti informatici e per la sicurezza informatica dell'ARIC", che verrà redatto d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi ed il responsabile del trattamento dei dati personali.

Le indicazioni fornite all'interno di questo manuale di gestione si riferiscono alle informazioni di base.

Il piano di sicurezza, che si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati (personali e non), e/o i documenti trattati e sulle direttive strategiche stabilite dal vertice dell'amministrazione, definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- le modalità di accesso al servizio di protocollo, di gestione documentale ed archivistico;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, di cui al disciplinare tecnico richiamato nell'allegato b del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali, in caso di trattamento di dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il piano in argomento è soggetto a revisione con cadenza almeno biennale.

Esso può essere modificato anticipatamente a seguito di eventi gravi.

Il RGP adotta le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'AOO, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni:

- protezione periferica della Intranet dell'amministrazione/AOO;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- cambio delle password con frequenza almeno <semestrale > durante la fase di esercizio;
- piano di continuità del servizio con particolare riferimento, sia alla esecuzione e alla gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino del sistema informativo entro sette giorni in caso di disastro;
- conservazione, che deve essere svolta a cura del Responsabile del Servizio/Ufficio nominato dal RSP, delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi e se possibile lontani da quelli in cui è installato il sistema di elaborazione di esercizio che ospita il Prodotto di Protocollo Informatico;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso la costituzione di un gruppo di risorse interne qualificate (o ricorrendo a strutture esterne qualificate);
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- cifratura o uso di codici identificativi (o altre soluzioni ad es. separazione della parte anagrafica da quella "sensibile") dei dati sensibili e giudiziari contenuti in elenchi, registri o banche di dati, tenuti con l'ausilio di strumenti elettronici, allo scopo di renderli temporaneamente inintelligibili anche a chi è autorizzato ad accedervi e permettendo di identificare gli interessati solo in caso di necessità;
- impiego delle misure precedenti anche nel caso di supporti cartacei di banche dati idonee a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo, dei file di log di sistema, di rete e applicativo contenenti le informazioni sulle operazioni effettuate da ciascun utente durante l'arco della giornata, comprese le operazioni di backup e manutenzione del sistema.
- I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il sistema di protocollazione e gestione dei documenti utilizzato saranno consultati solo in caso di necessità dal RSP e dal titolare dei dati e, ove previsto dalle forze dell'ordine.

3.1 OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'amministrazione/AOO siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

3.2 DESCRIZIONE

Il software di protocollo informatico e gestione documentale in uso presso l'ARIC è predisposto per garantire un sistema di sicurezza per l'accesso e il trattamento dei dati e dei documenti articolato in vari livelli, al fine di conseguire le massime garanzie di protezione delle informazioni gestite: la visibilità di dati e documenti è consentita solo agli operatori che ne hanno prerogativa per motivi d'ufficio.

3.3 ACCESSO AL SISTEMA – AUTORIZZAZIONE OPERATORE

L'accesso al protocollo informatico avviene nell'ambito dei servizi offerti ai dipendenti muniti di un'utenza di dominio preventivamente registrata su Active Directory basata su protocollo LDAP contenente tutte le informazioni sulle utenze organizzate in modo gerarchico.

Infatti tutti gli utenti sono in possesso di una username e relativa password rilasciata dall'ARIC. Per abilitare un nuovo operatore, il responsabile della UOR cui afferisce il richiedente, invia una comunicazione (in cui dovrà inserire anche il Responsabile della Gestione documentale), con la quale richiede l'abilitazione dell'operatore specificando le funzioni alle quali deve essere abilitato. Il Dirigente Tecnico dell'ARIC– anche su indicazione del Responsabile GD – dispone che vengano effettuate le seguenti operazioni:

1. Inserire il richiedente all'interno del Servizio di Active Directory con il profilo di competenza;
2. In Archiflow, crea una nuova "persona interna", associandola alla UOR ed al profilo operatore, come da richiesta.

3.4 ACCESSO AL SISTEMA – PROCEDURA DI CONTROLLO

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo di autenticazione che consta di quattro fasi, delle quali solo la seconda risulta interattiva con l'utente:

1. nel momento in cui un utente richiede l'accesso al sistema Archiflow tramite il link <http://172.28.128.14/Archiflowweb/> il firewall controlla se l'indirizzo ip della macchina da cui proviene la richiesta è abilitato all'accesso cioè se di provenienza dalla Intranet.
2. il sistema richiede di inserire la username e la password;
3. essendo in presenza di una totale integrazione con l'attuale dominio, i server di dominio (domain controller) controllano se le credenziali dell'utente sono corrette;
4. l'applicativo consente l'accesso unicamente agli utenti per i quali sia stata predisposta la scheda anagrafica riportante il "nome riconosciuto" che corrisponde all'account di dominio.

Se le credenziali sono corrette, si apre una sessione tra il client dell'utente e il server applicativo.

La possibilità di accedere al sistema è pertanto consentita esclusivamente agli utenti abilitati, identificati da password personale e con facoltà operative preventivamente individuate.

3.5 ACCESSO DA PARTE DI UTENTI ESTERNI ALL'AMMINISTRAZIONE

L'accesso alle informazioni contenute nel registro di protocollo informatico da parte dell'interessato, effettuato presso l'Ufficio per la tenuta del Protocollo, avviene in tempo reale. Per i dati contenuti solo sul protocollo cartaceo l'ufficio provvede alla ricerca in archivio, compatibilmente con le attività ordinarie, non oltre sette giorni dalla richiesta.

L' R.G.P., se richiesto, fa risultare gli esiti della ricerca in apposita attestazione.

L' accesso diretto esterno al sistema di protocollo informatico, da parte dell'interessato, sarà possibile non

appena saranno definite ed operative le modalità tecniche ed organizzative, volte ad assicurare la riservatezza delle persone e l'identificazione certa del soggetto che effettua l'accesso.

3.6 ACCESSO DA PARTE DI ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti da parte di altre pubbliche amministrazioni, è realizzato applicando le norme ed i criteri tecnici emanati per la realizzazione della rete unitaria delle pubbliche amministrazioni.

In questi casi, possono essere rese disponibili le seguenti informazioni:

- il numero e la data di protocollo, ottenuti attraverso l'indicazione alternativa o congiunta dell'oggetto, della data di spedizione, del mittente, del destinatario;
- il numero e la data di protocollo del documento ricevuto, ottenuti attraverso il numero e data di protocollo attribuiti dall'Amministrazione al documento spedito.

3.7 FACOLTA' DI EFFETTUARE PROCEDURE SPECIFICHE

Il sistema consente di predefinire l'elenco delle operazioni di cui il singolo utente ha facoltà.

Tutti gli utenti sono abilitati all'ingresso al sistema, alla visualizzazione degli "Archivi e Tipi di Documento" di Archiflow di loro competenza, alla condivisone verso gli altri utenti. Per poter gestire al meglio la pianificazione dei diritti utenti, il Responsabile GD riceverà dai referenti delle UOR richiesta scritta di abilitazione per ciascun utente in caso ci siano richieste diverse da quelle standard precedentemente definite.

3.8 VISIBILITA' DI DATI E DOCUMENTI

Per visibilità si intende la possibilità per un utente abilitato di visualizzare i documenti informatici contenuti all'interno di Archiflow. Per quanto riguarda le registrazioni di protocollo e gli eventuali file ad esse associati verranno definite delle visibilità secondo le reali esigenze sulla base delle richieste che arriveranno all'ufficio del RGP.

3.9 MODALITA' DI CONNESSIONE E CURA DELLE CREDENZIALI

E' cura del singolo operatore – a qualunque profilo abilitato – avere cura di non lasciare incustodita la postazione di lavoro connessa con il registro di protocollo.

3.10 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI DI SICUREZZA

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

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

Il contenuto minimo deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- 1) denominazione dell'amministrazione mittente, comprensiva del codice fiscale o partita IVA;
 - a) indicazione dell'area dirigenziale, del dipartimento, del servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
 - b) indirizzo completo (via, numero civico, CAP, città, sigla della provincia, indirizzo PEC);
 - c) luogo e data (giorno, mese, anno);
- 2) destinatario (per i documenti in partenza) con indicazioni di recapito (postale ed elettronico)¹⁸;
- 3) oggetto del documento, sufficientemente esaustivo del testo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- 4) classificazione (categoria, classe e fascicolo);
- 5) numero degli allegati, se presenti;
- 6) numero di protocollo;
- 7) testo;
- 8) indicazione dello scrittore del documento (nome e cognome anche abbreviato);
- 9) estremi identificativi del responsabile del procedimento (l. 241/1990);
- 10) sottoscrizione.

I documenti dell'ARIC sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF, XML e TIFF. I documenti informatici prodotti con altri prodotti di text editor sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF, XML e TIFF) come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

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

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno dell'ARIC, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 gennaio 2004 (regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici).

3.11 REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE

Il sistema operativo del prodotto Archiflow utilizzato dall'ARIC è conforme alle specifiche previste dalla classe ITSEC F-C2/E2 o a quella C2 delle norme TCSEC e loro successive evoluzioni (scritture di sicurezza e controllo accessi).

Il sistema operativo del server che ospita i file utilizzati come deposito dei documenti è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivamente al server del protocollo informatico in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa mai accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- garantisce la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e gli atti dalla stessa formati al fine dell'adozione del provvedimento finale;

- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy" con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

3.12 TRASMISSIONE E INTERSCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno dell'ARIC o ad altre pubbliche amministrazioni, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra amministrazioni diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.

Per i messaggi invece scambiati all'interno dell'ARIC con la posta elettronica non sono previste ulteriori forme di protezione rispetto a quelle già previste nel piano di sicurezza relativo alle infrastrutture.

3.13 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale.

Il sistema Archiflow adottato dall'amministrazione:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Ciascun utente del sistema può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo UOR, o agli Uffici ad esso subordinati.

Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'amministrazione. I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di Gestione Informatica dei documenti sono attribuiti dal RGP dell'amministrazione.

Tali livelli si distinguono di norma in:

- abilitazione alla consultazione,
- abilitazione all'inserimento,
- abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

3.14 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

La conservazione dei documenti informatici avviene con le modalità e con le tecniche che verranno specificate nel successivo manuale di conservazione come previsto dal DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

4 DOCUMENTI: CLASSIFICAZIONE, PRODUZIONE E SPEDIZIONE

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è classificabile in:

- in arrivo;
- in partenza;
- interno:
 - formale (a valenza giuridico-probatoria, acquisisce la numerazione del protocollo informatico);
 - informale (senza nessuna valenza giuridico-probatoria, numerazione indipendente dal protocollo informatico)

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico;
- analogico (supporto cartaceo).

Nelle more della completa transizione verso una fase in cui l'Amministrazione sia in grado di operare integralmente in digitale, ciascuna di queste tipologie, coerentemente al dettato delle norme vigenti, dovrà essere comunque solo di tipo informatico. Infatti, secondo quanto previsto dall'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005, le pubbliche amministrazioni che dispongono di idonee risorse tecnologiche formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici.

La redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo dove risulti necessaria e comunque nel rispetto del principio dell'economicità.

Pertanto solo nella attuale fase transitoria il documento amministrativo può essere disponibile anche in forma analogica (supporto cartaceo).

4.1 DOCUMENTO IN ARRIVO

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dall'ARIC con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc, consegnato direttamente all'Ufficio o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata.

4.2 DOCUMENTO IN PARTENZA

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall'ARIC.

In caso contrario, il documento informatico viene riversato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasposto al destinatario.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione, dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata dell'ARIC.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

4.3 DOCUMENTO INTERNO FORMALE

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

Lo scambio tra i vari Uffici di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, avviene di norma preferibilmente per mezzo della cassetta postale interna disponibile sul sistema di Gestione Documentale o in alternativa attraverso quella convenzionale.

Il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale, se disponibile, e poi protocollato.

Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica dei documenti, il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno dell'ARIC. In questo caso il documento che viene prodotto con strumenti informatici, viene stampato e sottoscritto in forma autografa sull'originale e successivamente protocollato.

4.4 DOCUMENTO INTERNO INFORMALE

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente.

L'ARIC, avvalendosi della propria autonomia organizzativa, per la formazione, la gestione e la sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna, stabilisce che ciò avvenga solo con mezzi informatici e che la distribuzione avvenga esclusivamente tramite posta elettronica interna o preferibilmente attraverso il Sistema di Gestione Documentale.

4.5 IL DOCUMENTO INFORMATICO

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; l'art. 20 del decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, recante "Codice dell'amministrazione digitale" prevede che:

"1. Il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del presente codice ed alle regole tecniche di cui all'articolo 71.2. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 che garantiscano l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento.

3. Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.

4. Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico"

4.6 IL DOCUMENTO ANALOGICO - CARTACEO

Per documento analogico si intende un documento amministrativo "formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale". Di seguito si farà riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampata.

In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure previste all'interno del CAD che ne stabiliscono i requisiti necessari per la validità:

"Le copie informatiche di documenti analogici (che hanno contenuto giuridico identico a quelli analogici da cui sono tratti), provenienti da depositari pubblici autorizzati o da pubblici ufficiali, hanno piena efficacia se colui che le rilascia vi appone o vi associa una firma digitale o altra firma elettronica qualificata. I documenti conformi a queste prescrizioni sostituiscono, a tutti gli effetti, gli originali. Questo principio si applica anche alle copie su supporto informatico dei documenti formati in origine su supporto cartaceo dalla pubblica amministrazione: tali copie hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, degli originali da cui sono tratte, se la conformità all'originale è assicurata, mediante l'utilizzo della firma digitale o di altra firma elettronica qualificata, dal funzionario delegato." (Art. 22 del CAD)

4.7 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI

I documenti dell'ARIC dovranno essere formati con il sistema di Gestione Documentale Archiflow.

Inoltre l'ARIC provvederà alla definizione di template (formato lettera o template per la redazione delle Determine) per la formazione di documenti specifici.

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale:

- tratta un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- è riferito ad un solo protocollo;
- può far riferimento a più fascicoli.

Le firme (e le sigle se si tratta di documento analogico) necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dai responsabili dei singoli UOR.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa della AOO e dell'UOR che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono della UOR;
- il numero di fax della UOR protocollo;
- il codice fiscale dell'amministrazione.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo di redazione del documento;
- la data, (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero di repertorio (se disponibile);
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento
- indicazione di uno o più destinatari;
- classificazione (categoria, classe e fascicolo);
- testo;
- indicazione dello scrittore del documento (nome e cognome anche abbreviato);
- estremi identificativi del responsabile del procedimento (l. 241/1990);
- sottoscrizione;

se trattasi di documento digitale, anche la firma elettronica avanzata gestita dal sistema da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del RPA del responsabile del provvedimento finale;
se trattasi di documento cartaceo, sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) e/o del responsabile del provvedimento finale.

4.8 SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente. I documenti informatici prodotti dall'amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità.

Nel sistema Archiflow sono previste funzioni automatiche di verifica della firma digitale apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati da fascicolare.

La sequenza delle operazioni previste è la seguente:

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato;
- verifica della validità del certificato.
- verifica della firma
- verifica dell'utilizzo nella apposizione della firma di un certificato utente emesso da una Certification Authority (CA) presente nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati, e segnalazione all'operatore di protocollo dell'esito della verifica;
- aggiornamento della lista delle CA accreditate al CNIPA con una certa periodicità
- inserimento, nel sistema documentale sia del documento originale firmato, sia del documento in chiaro; (... opzionale)

5 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno dell'ARIC si fa riferimento agli schemi riportati nelle pagine seguenti.

Essi si riferiscono ai documenti:

- ricevuti dall'ARIC, dall'esterno o anche dall'interno se destinati ad essere ritrasmessi in modo formale in seno all'Amministrazione;
- inviati dall'ARIC, all'esterno o anche all'interno in modo formale.

5.1 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALL'ARIC

I documenti possono avere una provenienza esterna (i telefax, i telegrammi e i supporti digitali rimovibili) o

interna e possono essere di tipo digitale, essere quindi recapitati sia attraverso la posta elettronica, posta elettronica certificata oppure preferibilmente attraverso il sistema di gestione Documentale all'Ufficio di competenza. In una fase transitoria possono transitare anche in formato analogico.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

Il modello organizzativo deve prevedere che l'ARIC sia in condizioni di ricevere e gestire tutta la corrispondenza di tipo cartaceo e acquisire e trattare i documenti informatici al fine di protocollarli.

A seguire si riporta uno schema che rappresenta le due tipologie di ricezione dei documenti: analogica e digitale.



FIG 5.1

5.1.1 RICEZIONE DI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'ARIC attraverso:

- servizio postale tradizionale e corrieri postali;
- consegna diretta allo sportello;
- apparecchi telefax;

La funzione di dematerializzazione svolta da ARIC dovrà occuparsi di verificare tutta la documentazione ricevuta in forma cartacea, protocollarla mediante apposizione della segnatura e di acquisirla mediante scanner. In fase di acquisizione del documento verrà riconosciuta la segnatura e prodotta da Archiflow la scheda documentale con il medesimo protocollo. Tale documento elettronico verrà quindi inserito all'interno

di Archiflow. Il funzionario incaricato o un suo delegato provvederà, al momento della scansione e dell'inserimento nel sistema ad attestare che il documento digitale è copia conforme di quello analogico.

5.1.2 RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio che lo riceve è autorizzato a fotocopiare il frontespizio del documento e ad apporre sulla copia il timbro per la segnatura di protocollo apponendovi anche il numero della registrazione di protocollo. Qualora il documento sia composto di più pagine o contenga degli allegati è sufficiente la fotoriproduzione della prima pagina.

Nel caso in cui, per esigenze di servizio, non sia possibile attribuire immediatamente il numero di protocollo al documento consegnato, l'Ufficio è autorizzato ad apporre sulla fotocopia dello stesso un timbro-datario. Dal giorno lavorativo successivo a quello della consegna è possibile rivolgersi all'Ufficio per conoscere il numero di protocollo che è stato assegnato al documento.

In alternativa, l'Ufficio esegue la registrazione di protocollo ed emette una ricevuta che riporta gli estremi della registrazione, firmata dall'operatore addetto.

5.1.3 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI E RELATIVA RICEVUTA

La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'ARIC è assicurata tramite una casella di posta elettronica certificata, istituzionale, dedicata. Tale indirizzo e-mail deve essere pubblicizzato sul sito Internet ed intranet dell'ARIC insieme alle modalità di inoltro della corrispondenza e la tipologia di documenti che possono essere inviati all'amministrazione, secondo le previsioni contenute nel presente MdG.

I documenti informatici che pervengono direttamente agli uffici utente sono da questi valutati e, se soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione, immediatamente inoltrati all'Ufficio di Protocollo.

Ciascun Ufficio di Protocollo definito avrà il compito di monitorare l'arrivo della corrispondenza su tali caselle direttamente accessibili e monitorabili dal sistema Archiflow (fig 5.1). Pertanto il documento informatico sarà già disponibile sul sistema documentale e ne potrà essere gestita la protocollazione direttamente da sistema.

Le notifiche ai mittenti della consegna dei documenti all'ARIC verranno gestite automaticamente dai sistemi di posta in uso presso l'ARIC e riportate come allegati circolari alla scheda del documento protocollato (allegato circolare riferito al tipo documento "Mail In").

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica diversa dalla posta certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito deve essere assicurata mediante un messaggio di "reply" che attesti l'avvenuta ricezione.

5.1.4 ASSEGNAZIONI

La documentazione viene assegnata principalmente in base alle indicazioni del mittente.

Per assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione dell'ufficio/struttura dell'Amministrazione cui compete la trattazione del procedimento amministrativo principalmente in base alle indicazioni del mittente.

I documenti ricevuti dall'Amministrazione in formato cartaceo, anche se successivamente acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner, al termine delle operazioni di registrazione, segnatura ed assegnazione, potranno essere fatti pervenire in originale agli uffici utenti di competenza ed inoltre potranno essere trasmessi in copia per via informatica anche attraverso la rete interna dell'Amministrazione attraverso il sistema di Gestione Documentale.

I documenti ricevuti per via telematica, sono trasmessi agli uffici di competenza attraverso la rete interna dell'Amministrazione al termine delle operazioni di registrazione, segnatura ed assegnazione.

Il Dirigente responsabile dell'ufficio utente di competenza riceverà la posta aprendo il programma di protocollo informatico di gestione documentale dopo aver effettuato il login. Lo stesso potrà visualizzare i documenti e decidere a chi assegnare il documento in base al carico di lavoro e le competenze determinate, oppure inserirlo all'interno del rispettivo fascicolo, stamparlo e farne un uso cartaceo.

Nel caso di assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento provvede a ritrasmettere l'atto all'ufficio competente o rinviarlo all'ufficio protocollo.

In presenza di incertezza circa l'assegnazione del documento, lo stesso deve essere trasmesso alla Direzione Generale all'attenzione del RGP.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

E' rigorosamente vietato accedere al sistema informatico di gestione del protocollo unico se non con le abilitazioni assegnate dal R.G.P.

Chiunque effettui delle operazioni di modifica o di inserimento dati, senza previa autorizzazione del responsabile di protocollo, incorrerà nelle sanzioni amministrative e penali previste dalla legge.

5.1.5 SCANSIONE DEI DOCUMENTI

Nelle more di una completa digitalizzazione dei flussi documentali, il presente paragrafo indica i documenti soggetti a scansione e le eventuali modalità di svolgimento del processo di scansione.

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, devono essere acquisiti in formato immagine attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità, accessibilità e qualità delle immagini acquisite;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini su supporti informatici, in modo non modificabile.

5.2 FLUSSO DI DOCUMENTI IN USCITA DALL'ARIC

5.2.1 ORIGINALE E MINUTA DEL DOCUMENTO IN PARTENZA

Ogni documento cartaceo in partenza o interno va di norma redatto in due esemplari, cioè in originale e in

minuta. Sia l'originale sia la minuta vanno corredate di firma autografa dal responsabile del procedimento amministrativo.

5.2.2 SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

I documenti da spedire su supporto cartaceo sono trasmessi all'Ufficio designato nell'ambito dell'ARIC per essere spediti.

L'attività di spedizione viene preceduta dalle operazioni di firma del documento, registrazione di protocollo e segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere, o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta, la relativa modulistica viene compilata a cura degli uffici utente.

Sulla busta va indicato la modalità di spedizione (ad es.: "raccomandata", "posta prioritaria", ecc...). E' compito dell'ufficio utente indicare la modalità di spedizione sulla busta e dovrà riportare o far indicare, ben chiare, le indicazioni del mittente, sia utilizzando buste pre-stampate sia riportando le indicazioni dell'Ufficio di provenienza con un timbro o riportandole a mano.

5.2.3 SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI DIGITALI MEDIANTE L'UTILIZZO DELLA POSTA ELETTRONICA

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi di posta elettronica certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, o messaggi conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045 e 2049 e successive modificazioni.

La gestione dei documenti digitali in uscita può avvenire secondo modalità predefinite, nell'ambito del sistema / portale utilizzato per la specifica transazione, sempre compatibili con le indicazioni vigenti per la PA.

Nel caso di invii in modalità email, si possono riconoscere due criteri generali:

- a) invio a caselle "non certificate" – l'invio avverrà da caselle istituzionali e potrà riguardare documentazione protocollata o no;
- b) invio a caselle PEC – l'invio avverrà da una delle caselle PEC dell'ARIC, caselle integrate nel registro di protocollo e sistema di gestione documentale.

L'invio avverrà solo a registrazione avvenuta. La gestione delle verifiche di avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica e le ricevute elettroniche collegate alle registrazioni di protocollo, sono gestite dal software di protocollo che rende disponibile questo set di informazioni allegate alla scheda di registrazione del documento inviato (allegato circolare riferito alla tipo documento "Mail out").

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

L'operazione di spedizione di un documento informatico può essere eseguita dopo che sono state completate le operazioni di verifica della validità amministrativa della firma (anche eventualmente marca temporale nel caso di firma forte), registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Gli uffici che effettueranno la spedizione dei documenti informatici cureranno anche l'archiviazione delle ricevute elettroniche di ritorno.

5.3 PROTOCOLLO INFORMATICO ADOTTATO PRESSO L'ARIC

Archiflow è il sistema informativo di gestione documentale e protocollo informatico realizzato da Siav e adottato dall'ARIC. Tale sistema risponde ai requisiti previsti dalla normativa vigente, in particolare è predisposto a garantire un sistema di sicurezza.

5.3.1 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

La registrazione di protocollo identifica il documento, acquisito o prodotto dalla AOO, attraverso la memorizzazione delle informazioni indicate dagli artt. 50 e 53 del D.P.R. 445/2000 e ai sensi dell'art. 44 del D.Lgs. 82/2005.

La registrazione di protocollo attesta che un determinato documento è stato prodotto (arrivato, spedito o interno) in una data determinata.

Il protocollo inteso come Registratura ha una rilevanza notarile, una efficacia probatoria, pertanto attesta:

1. data certa
2. provenienza certa

Gli elementi obbligatori della registrazione di protocollo sono registrati in forma non modificabile.

Essi sono:

1. il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema all'interno di un'unica progressione numerica, in ordine cronologico, che si avvia dal 1° gennaio e si chiude il 31 dicembre di ciascun anno; tale numero è registrato in forma non modificabile;
2. la data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e non modificabile;
3. il destinatario (per i documenti spediti) ed il mittente (per i documenti ricevuti);
4. l'oggetto del documento;
5. l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica;
6. numero degli allegati.

Il sistema consente inoltre di aggiungere ai dati di registrazione, nell'apposito campo modificabile "Note" o nel campo immutabile "Annotazione", eventuali ulteriori informazioni che si ritenga utile attribuire al documento.

Contestualmente all'operazione di registrazione informatica di protocollo, ai sensi dell'art. 55 del D.P.R. 445/2000 si procede alla segnatura di protocollo, che consistente nell'apposizione sull'originale cartaceo del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione del documento:

1. l'identificazione in forma sintetica dell'AOO " ARIC"
2. la data di protocollo;
3. il numero di protocollo;
4. titolo e classe;
5. l'identificazione della/e UOR destinatarie e responsabili del documento;
6. l'identificazione della/e UOR destinatarie delle eventuali copie conoscenza.

Il sistema provvede inoltre a generare l'insieme minimo dei metadati associati ai documenti soggetti a registrazione compresi quelli rilevanti ai fini amministrativi, così come prescritto nell'allegato METADATI del DPCM 3 dicembre 2013.

5.3.2 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

I documenti ricevuti, quelli spediti e quelli prodotti dagli uffici utente, ad eccezione di quelli indicati al successivo paragrafo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo, mediante il sistema di gestione informatizzata dei documenti.

5.3.3 DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

I documenti non soggetti a registrazione di protocollo sono elencati nell'Allegato 9.3.

Sono inoltre esclusi dalla protocollazione in quanto soggetti a sistema di registrazione diversa: i decreti, in quanto hanno una propria numerazione nel Registro del Repertorio, le delibere, le autorizzazioni, i verbali e i contratti, in quanto documenti di preminente carattere giuridico-probatorio e fondamentali per la gestione dei procedimenti amministrativi.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo:

- i mandati di pagamento;
- tutti i documenti che, per loro stessa natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa, presente o futura, come stampe pubblicitarie od informative, inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi, manifesti e locandine inerenti attività promozionali, note di ricezione delle circolari;
- le Gazzette Ufficiali, i Bollettini Ufficiali dell'ARIC, libri, giornali, riviste;
- gli allegati e, in genere, tutti i lavori che, essendo accompagnati da lettera di trasmissione, non necessitano di ulteriore protocollazione;
- tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare su supporti informatici autorizzati, quali le fatture e le notule;
- gli avvisi di ricevimento delle raccomandate e degli atti giudiziari, spediti tramite servizio postale o corriere, nonché le comunicazioni di avvenuto deposito di raccomandate ed atti giudiziari, effettuate dalle Poste Italiane S.p.a., in caso di impossibilità di recapito degli stessi;
- gli atti riservati personali;
- la corrispondenza privata, pervenuta a mezzo posta o corriere, in quanto, per motivi di riservatezza, è consegnata in busta chiusa ai destinatari;
- i documenti pervenuti a mezzo telefax contenenti inviti e informative pubblicitarie;
- le copie dei telegrammi inviati a mezzo telefono.

5.3.4 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

Per ogni documento su supporto cartaceo, ricevuto o spedito dall'Amministrazione, è effettuata una registrazione di protocollo mediante il sistema di protocollo informatico.

La procedura informatica assegna, in maniera automatica e in modo immutabile, la data ed il numero progressivo di protocollo al momento della registrazione del documento.

Il numero di protocollo, relativamente alla posta in entrata, viene codificato e impresso automaticamente da una stampante etichettatrice su una etichetta da applicare al documento, ovvero viene apposto manualmente sul documento stesso.

Analogamente per la posta in uscita il numero di protocollo viene apposto sul documento. L'operazione di segnatura di protocollo deve essere effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo. La numerazione è identica e progressiva per tutta l'ARIC.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati accessori. I dati obbligatori generati automaticamente dal sistema e registrati in forma non modificabile sono i seguenti:

- **numero di protocollo,**
- **data di registrazione di protocollo;**
- **mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, destinatario o destinatari per i documenti spediti;**
- **ufficio utente di competenza;**
- **mezzo di ricezione o, in alternativa, mezzo di spedizione;**

- **oggetto del documento;**
- **data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;**
- **indice di classificazione;**
- **tipo di documento.**

Sono accessori gli elementi che assicurano una migliore utilizzazione dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale ed archivistico. Essi sono:

- data di arrivo;
- luogo di provenienza, o di destinazione, del documento;
- numero degli allegati;
- estremi del provvedimento di differimento dei termini di registrazione;
- copie per conoscenza;

5.3.5 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI INFORMATICI

La registrazione di protocollo di un documento informatico è eseguita dopo che l'operatore addetto ne ha verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità. Nel caso di documenti informatici in partenza, questa verifica è estesa alla validità amministrativa della firma.

Per i documenti informatici è prevista la registrazione delle stesse informazioni indicate per quelli su supporto cartaceo, con l'aggiunta, tra i dati obbligatori, dell'impronta del documento informatico.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio e sia ad uno o più file ad esso allegati.

5.3.6 SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI INFORMATICI

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni minime previste dal DPR 28 dicembre 2000, n. 445 - art. 55 sono:

- a) il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57;
- b) la data di protocollo;
- c) l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4.

L'operazione di segnatura di protocollo deve essere effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo attraverso il timbro digitale, copia elettronica con segnatura, file xml.

Il software assegna automaticamente la segnatura al documento informatico, riportando gli stessi elementi previsti per la segnatura del documento cartaceo.

5.3.7 REGOLE GENERALI E CONTENUTI MINIMI

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dal presente MdG.

Con l'inizio dell'attività operativa del protocollo unico il Titolare di classificazione dell'Amministrazione verrà implementato nel corso dell'attività transitoria e adottato a partire dall'entrata in vigore della numerazione associata al Nuovo Protocollo Informatico da parte dell'ARIC.

Si tratta di un sistema che organizza i documenti secondo una struttura definita sulla base della organizzazione funzionale dell'AOO, permettendo di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi (Allegato 9.4).

5.3.8 DOCUMENTAZIONE CARTACEA

Qualora pervengano documenti cartacei di competenza di altre amministrazioni, questi vanno inviati al destinatario, utilizzando le stesse modalità dell'errato invio. Nel caso si debba inoltrare una raccomandata, si registrerà il numero di traccia dell'inoltro, accanto a quello dell'errata spedizione. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente.

5.3.9 DOCUMENTAZIONE DIGITALE

Nel caso l'invio si stato effettuato a mezzo email (non certificata), verrà inviata notizia al mittente che l'indirizzo del destinatario non corrisponde alla sua richiesta.

Qualora pervengano documenti digitali a mezzo PEC erroneamente recapitati all'ARIC, questi passeranno dalla modalità "bozza" alla modalità "documento non protocollato". I file associati (alla minima il file email) verranno inviati a mezzo PEC all'indirizzo corretto (o resi al mittente), indicando nell'oggetto la motivazione dell'avvenuta restituzione (ad es. "Restituzione di documentazione pervenuta erroneamente") RPA dell'invio sarà il responsabile del Servizio che ha ricevuto il documento.

5.4 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

E' consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo solo attraverso l'apposizione della dicitura "annullato", che deve essere effettuata in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare le informazioni registrate negli elementi obbligatori del protocollo. Deve inoltre potersi visualizzare la data di annullamento, l'operatore che ha effettuato tale operazione e gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Solo il R.G.P. è autorizzato ad annullare le registrazioni, previa comunicazione formale dell'ufficio interessato da predisporre su apposito modulo.

Nel caso fossero riscontrate da parte degli uffici inesattezze nella registrazione, è consentito agli operatori autorizzati la modifica dei dati inseriti ad esclusione della data, del numero progressivo di protocollo, del soggetto e dell'oggetto (i cosiddetti campi obbligatori).

L'annullamento di una registrazione avviene sempre in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni precedentemente registrate e la motivazione dell'annullamento: il numero di protocollo è annullato e non cancellato.

5.5 PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Ogni registrazione di protocollo informatico genera una serie di dati correlati tra loro e immagazzinati nella base dati del sistema, accessibile esclusivamente al relativo motore.

Come previsto dalle norme vigenti, i campi non modificabili (numero e data di registrazione, mittente e destinatari, oggetto, numero e tipo di allegati) non sono in alcun modo alterabili, nemmeno dagli amministratori.

Ogni informazione utile a integrare dati registrati, anche al fine di ovviare ad eventuali errori di digitazione nei campi non modificabili, può essere inserita nel campo riservato alle annotazioni che saranno successivamente associate ai dati registrati, con l'individuazione dell'utente e della data di inserimento.

Ogni operazione di inserimento e modifica viene registrata su un file di traccia prodotto dal motore in forma codificata e corredata da codici attraverso i quali è possibile evidenziare eventuali tentativi di manipolazione. L'applicativo non consente di effettuare cancellazioni: in alternativa è previsto, solo e soltanto per gli utenti abilitati e a norma dell'art. 54 del D.P.R. 445/2000, l'annullamento di un documento accompagnato da una motivazione. Dal punto di vista tecnico l'annullamento è una modifica di uno stato della registrazione e non è

reversibile.

5.6 REGISTRO GIORNALIERO INFORMATICO DI PROTOCOLLO

5.6.1 REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO – MODALITA' DI TRASMISSIONE GIORNALIERA

Ai sensi dell'art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013, l'Ufficio del RGP produce e trasmette al sistema di conservazione il file del registro giornaliero (riferito al giorno precedente) al fine se ne possa garantire la conservazione e l'immodificabilità.

5.6.2 REGISTRO DI EMERGENZA

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non è possibile utilizzare il protocollo informatico, l' R.G.P. autorizza la registrazione del protocollo manuale su di un registro di emergenza cartaceo tenuto esclusivamente presso i locali sede dell'Ufficio.

Su tale registro devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema ed eventuali annotazioni, tra cui gli estremi del provvedimento di autorizzazione, ritenute rilevanti dall' R.G.P.

Sul registro di emergenza, per ogni giornata di registrazione manuale, è riportato il numero totale di registrazioni.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare ed è da considerarsi come un repertorio del protocollo unico.

L' R.G.P. annoterà sul registro unico i periodi di attivazione del registro di emergenza. Qualora nell'anno solare il registro di emergenza non sia stato usato dovrà annotarne il mancato uso.

I dati relativi ai documenti protocollati in emergenza con un'apposita funzione di recupero, sono inseriti immediatamente nel sistema informatico ripristinato. Ogni registrazione del registro di emergenza avrà un nuovo numero di protocollo e la numerazione proseguirà dall'ultimo numero risultante al momento dell'interruzione; numero del registro di emergenza e data saranno associati al numero di protocollo unico.

In questo caso il documento sarà registrato con due numeri diversi; l'efficacia giuridico probatoria sarà garantita dal numero del registro di emergenza, mentre il numero di protocollo unico garantirà l'unicità del flusso documentale e la gestione archivistica del documento con classificazione e fascicolazione.

Si può utilizzare il software Archiflow su uno o più computer stand alone, ovvero non collegati alla rete identificati dal Responsabile della gestione documentale (RGD) con un numero cardinale sequenziale di due cifre, preceduto dalla sigla RE (Registro di emergenza); ad esempio, RE01, RE02, etc.

Prima di autorizzare l'avvio della procedura, il Responsabile della gestione documentale (RGD) valuta con il responsabile dell'IT – riferimento Area ICT - l'entità temporale della sospensione del servizio.

Dopo aver dato comunicazione all'autorità di controllo (Soprintendenza Archivistica) ed agli operatori del sistema, viene attivato il Registro Emergenza.

I documenti importati dal registro di emergenza riporteranno una doppia numerazione:

- il numero di protocollo ufficiale;
- il numero di protocollo del registro di emergenza.

E' prevista l'attivazione di un solo registro di emergenza per l'AOO – ARIC.

Ripristinata la piena funzionalità del sistema, il suddetto servizio provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, con la data e ora di chiusura e provvedono senza ritardo alla connessione dei registri di emergenza con il protocollo unico, inserendo le registrazioni effettuate.

L'efficacia della registrazione è sempre garantita dal numero e dalla data attribuiti dal registro di emergenza,

dati di riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo; l'efficienza è garantita dall'unicità della catena documentale e dalla normalizzazione dei dati gestionali, comprese la classificazione e la fascicolazione archivistica.

Contestualmente al recupero delle registrazioni, viene data notizia a tutte le strutture che fanno uso del protocollo della conclusione della procedura di emergenza.

5.7 DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata e comunque non oltre le quarantotto ore dal ricevimento degli atti.

Eccezionalmente, l'R.G.P. può differire con apposito provvedimento la registrazione di protocollo dei documenti ricevuti, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, al timbro datario d'arrivo.

Il protocollo differito quindi consente la normale registrazione dei documenti con l'evidenziazione della data effettiva di arrivo del documento oltre che di quella, successiva, di registrazione.

5.7.1 DOCUMENTI RICEVUTI VIA FAX E POI IN ORIGINALE SU SUPPORTO CARTACEO

Il documento ricevuto a mezzo telefax è un documento cartaceo a tutti gli effetti. Il documento trasmesso da chiunque a una Pubblica Amministrazione tramite telefax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione può non essere seguita dalla trasmissione dell'originale (DPR 445/2000, art.43, comma 5). Nel caso in cui al fax segua l'originale, poiché ogni documento va identificato da un solo numero di protocollo, è necessario che all'originale sia attribuita la medesima segnatura di protocollo. In questo caso è possibile definire i campi su cui effettuare la verifica di corrispondenza tra i documenti (CHECKDUPLICATE) sul sistema di Gestione documentale.

Se si accerta che l'originale è stato registrato con un numero diverso, si procede all'annullamento della registrazione dell'originale.

Se tra il fax e l'originale ricevuto successivamente vi sono differenze, anche minime, essi debbono essere considerati documenti diversi, aventi quindi protocollazione distinta.

Il timbro di protocollo va apposto sul documento e non sulla copertina di trasmissione dei telefax.

5.8 TIPOLOGIE PARTICOLARI DI DOCUMENTI

5.8.1 LETTERE ANONIME

La registrazione di un documento in arrivo deve rispondere a criteri di valutabilità. Il responsabile della protocollazione deve attestare che un determinato documento è pervenuto così come si registra. Si tratta di una competenza di tipo notarile, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto vanno protocollate con l'indicazione di "anonimo" al mittente. Non spetta a chi protocolla un documento in arrivo effettuare verifiche sulla veridicità del documento.

5.8.2 LETTERE PRIVE DI FIRMA O CON FIRMA ILLEGIBILE

Le lettere prive di firma vanno comunque protocollate. Si equiparano alle lettere prive di firma le lettere pervenute con firma illeggibile.

La funzione notarile del protocollo (cioè della "registrazione") è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. Sarà poi compito del Dirigente della Struttura, assegnatario del

documento, valutare caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o un determinato procedimento amministrativo, se la lettera priva di firma o con firma illeggibile è da ritenersi valida.

5.8.3 LETTERE PERVENUTE ERRONEAMENTE

I documenti pervenuti per errore non devono essere protocollati e devono essere spediti al destinatario con la dicitura "Erroneamente pervenuto all'ARIC il".

Nel caso in cui il documento in questione venga erroneamente registrato al protocollo generale esso, dopo essersi proceduto all'annullamento della registrazione, deve essere spedito al destinatario accompagnato da una specifica lettera di trasmissione protocollata con numero diverso rispetto a quello attribuito erroneamente al documento.

5.8.4 DOCUMENTI INERENTI OFFERTE E GARE

La corrispondenza riportante l'indicazione "Offerta" - "Gara d'Appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e inviata all'ufficio utente interessato.

5.8.5 CORRISPONDENZA PERSONALE O RISERVATA

La corrispondenza nominativamente intestata è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

La corrispondenza con la dicitura "riservata" o "personale" non deve essere aperta ma consegnata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averne preso visione, se valuta che i documenti ricevuti non sono personali, è tenuto a ritrasmetterli all'Ufficio Protocollo per i consueti adempimenti.

6 CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

6.1 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI - MODALITA' DI ESECUZIONE

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle competenze, alle funzioni e alle attività dell'Amministrazione.

Tutti i documenti registrati nel sistema di protocollo informatico, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, devono essere classificati indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolare che verrà allegato al presente manuale

6.2 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI- FORMAZIONE ED IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI

Ogni documento, dopo la sua ricezione e classificazione, va inserito nel fascicolo (ed eventualmente sotto-fascicolo) di competenza. L'operazione va effettuata dal responsabile del procedimento amministrativo.

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

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo procedimento amministrativo, il responsabile del procedimento (RPA), assegnatario del documento stesso, provvederà all'apertura (istruzione) di un nuovo

fascicolo. Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo.

La fascicolazione dei documenti potrà essere trattata secondo istruzioni che ciascun Ufficio dell'ARIC stabilirà di concerto con Il Responsabile di Gestione Documentale.

Il sistema Archiflow consente di gestire sia la fascicolazione tipo archivistico (la cui classificazione dei documenti è dettata dal Titolare di classificazione) sia quella standard.

Ogni fascicolo può essere inserito all'interno di un "cassetto" e il cassetto a sua volta inserito in un Armadio virtuale.

6.3 IL REPERTORIO DEI FASCICOLI

Per repertorio dei fascicoli si intende l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe, contenente, oltre all'oggetto dell'affare o del procedimento amministrativo, l'indice di classificazione completo (categoria, classe e fascicolo). Sul repertorio dei fascicoli deve essere annotata anche la movimentazione dei fascicoli da un ufficio all'altro e dall'archivio corrente a quello di deposito. Il repertorio dei fascicoli ha cadenza annuale (inizia il 1 gennaio e termina il 31 dicembre di ciascun anno).

L'attivazione del Repertorio agevola sensibilmente la corretta gestione dei documenti e il loro rapido reperimento.

7 PIANO DI CONSERVAZIONE DELL'ARCHIVIO

L'archivio è la raccolta ordinata degli atti spediti, inviati o comunque formati dall'Amministrazione nell'esercizio delle funzioni attribuite per legge o regolamento, per il conseguimento dei propri fini istituzionali. Gli atti formati e/o ricevuti dall'Amministrazione/AOO sono collegati tra loro da un rapporto di interdipendenza, determinato dal procedimento al quale si riferiscono.

Essi sono ordinati e conservati in modo coerente e accessibile alla consultazione. L'uso degli atti può essere amministrativo, legale o storico.

L'archivio è unico anche se, convenzionalmente, per motivi organizzativi, tecnici, funzionali e di responsabilità, viene suddiviso in tre sezioni: corrente, di deposito e storica;

- CORRENTE - Costituito dal complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse attuale;
- DI DEPOSITO - Costituito dal complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulta più necessaria una trattazione per il corrente svolgimento del procedimento amministrativo o comunque verso i quali sussista un interesse sporadico;
- STORICO - Costituito da complessi di documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi da oltre 40 anni e destinati, previa l'effettuazione delle operazioni di scarto, alla conservazione perenne;

Il piano di conservazione dell'archivio prevede l'utilizzo del Titolare di classificazione ed il Massimario di selezione (All 9.5), i quali sono allegati come parte integrante al presente manuale. L'aggiornamento del piano di classificazione compete al R.G.P. ed è assicurato, quando se ne presenti la necessità, osservando quanto disposto dalla normativa vigente in materia di formazione e conservazione degli archivi.

Dopo ogni modifica del Titolare di classificazione, l'R.G.P. provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

7.1 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI- TENUTA E CONSERVAZIONE DEI FASCICOLI DELL'ARCHIVIO CORRENTE

I fascicoli cartacei dell'archivio corrente sono conservati negli uffici utenti di competenza e formati a cura dei Responsabili dei procedimenti amministrativi.

7.1.1 RIVERSAMENTO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO

All'inizio di ogni anno, gli uffici utenti individuano i fascicoli relativi ad affari o procedimenti conclusi da almeno tre anni e, comunque, non più necessari allo svolgimento delle attività amministrative. I fascicoli cartacei così individuati sono trasmessi all'archivio di deposito.

Il trasferimento deve essere effettuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie hanno nell'archivio corrente.

Il Responsabile dell'Ufficio cura la formazione e la conservazione di un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito.

7.1.2 GESTIONE DELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO, SELEZIONE PERIODICA DEI DOCUMENTI E FORMAZIONE DELL'ARCHIVIO STORICO

La gestione dell'archivio di deposito, la selezione periodica dei documenti in base al massimario di scarto (scarto archivistico), la formazione e gestione dell'archivio storico dell'Amministrazione avviene attraverso un procedimento amministrativo di scarto che viene attivato da ciascuna struttura. Per quanto concerne la richiesta di consultazione dei documenti prelevati dagli archivi deve essere tenuta traccia del movimento effettuato e della richiesta di prelevamento.

Si applicano in ogni caso, per l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali, le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali.

7.2 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Il DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005." definisce il modello organizzativo della conservazione del soggetto produttore dei documenti informatici.

Consiste nel processo di memorizzazione, su un qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici, anche sottoscritti univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione.

L'ARIC nominerà con apposito provvedimento il Responsabile della Conservazione, ai sensi dell'art. 7 del DPCM sopra citato.

7.2.1 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI E DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DEI DOCUMENTI CARTACEI

I documenti informatici sono archiviati su supporti ottici di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei, acquisite con l'ausilio di scanner, sono archiviate su

supporti ottici di memorizzazione, in modo non modificabile, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo e al termine del processo di scansione.

7.2.2 CONSERVAZIONE DIGITALE

Nei tempi e con le modalità prescritte dalla normativa vigente, verranno messi a disposizione del sistema di gestione documentale i pacchetti informativi elencati all'art. 4 del DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione", e precisamente:

- a) Pacchetto di versamento;
- b) Pacchetto di archiviazione;
- c) Pacchetto di distribuzione;

Per la gestione e la definizione di queste procedure, si rimanda al "Manuale di conservazione".

8 NORME DI RINVIO - CRITERI E MODALITÀ DI REVISIONE DEL MANUALE DI GESTIONE

Il MdG, successivamente alla pubblicazione, è reso accessibile agli utenti che potranno consultarlo sul sito dell'ARIC sezione "Documentale".

Le modifiche al presente MdG che dovessero rendersi necessarie saranno proposte al Direttore Generale dal RGP.

Per quanto non espressamente previsto all'interno del presente Manuale, si fa rinvio alla normativa vigente in materia di protocollo informatico e firma digitale. Ulteriori misure organizzative potranno essere adottate con provvedimento dal Direttore Generale dell'ARIC.

9 ALLEGATI

9.1 MODELLO ORGANIZZATIVO DELL'ARIC (ORGANIGRAMMA)

- Direttore generale
 - Direzione generale
 - Dirigente amministrativo
 - Area amministrativa
 - Ragioneria, bilancio
 - Gare e contratti
 - Gestione del contenzioso
 - Protocollo
 - Dirigente tecnico
 - Area tecnica
 - Infrastrutture elaborative e di storage
 - Infrastrutture di comunicazione
 - Infrastrutture applicative
 - Servizi applicativi PA enti locali
 - Servizi applicativi sanità
 - Servizi applicativi cultura e territorio
 - Help desk manutenzione e gestione
 - Comunicazione e gestione documentale
 - Rendicontazione
 - Programmazione e progettazione

- Approvvigionamenti acquisti e-procurement

9.2 ELENCO DELLE CASELLE DI POSTA UFFICIALIZZATE

DIREZIONE@PEC.ARIC.IT
FATTURAZIONE@PEC.ARIC.IT

9.3 ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Sono escluse dalla protocollazione, ai sensi dell'art. 53. c. 5 del DPR n. 445/2000 le seguenti tipologie documentarie:

- Gazzette ufficiali, Bollettini ufficiali PA;
- Notiziari PA;
- Giornali, Riviste, Libri;
- Materiali pubblicitari;
- Note di ricezione circolari;
- Note di ricezione altre disposizioni;
- Materiali statistici;
- Atti preparatori interni;
- Offerte o preventivi di terzi non richiesti;
- Inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi;
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc.);
- Allegati, se accompagnati da lettera di trasmissione;
- Certificati e affini;
- Documentazione già soggetta, direttamente o indirettamente, a registrazione particolare
- Richiesta ferie
- Richiesta permessi
- Richieste di rimborso spese e missioni;
- Verbali e delibere della Giunta esecutiva;
- Determinazioni;
- ricevute di ritorno delle raccomandate A.R.
- ricevute di riscontro delle PEC
- Documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente o futura;
- Gli allegati se accompagnati da lettera di trasmissione, ivi compresi gli elaborati tecnici;
- Corsi di aggiornamento;
- Variazione sedi ed anagrafe ditte fornitrici;
- Convocazioni ad incontri o riunioni e corsi di formazione interni;
- Pubblicità conoscitiva di convegni;
- Pubblicità in generale;
- Offerte commerciali;
- Solleciti di pagamento (salvo che non costituiscano diffida) ;
- Comunicazioni da parte di Enti di bandi di concorso, di domande da presentare entro....;
- Richieste di copia/visione di atti amministrativi;
- Assicurazioni di avvenuta notifica;

9.4 MASSIMARIO DI SCARTO

A seguire si riporta la documentazione da:

- 1) Conservare senza limiti di tempo**
 - a) Protocolli della corrispondenza;
 - b) Inventari, schedari, rubriche e repertori dell'archivio, libretti o schede di trasmissione di carte tra i vari uffici, anche non più in uso;
 - c) Inventari dei beni mobili e immobili del Agenzia;
 - d) Fascicoli del personale in servizio e in quiescenza, di ruolo e non di ruolo;
 - e) Ruoli riassuntivi del personale e Libri matricola;
 - f) Libri infortuni o documentazione equivalente;
 - g) Posizioni previdenziali, stipendiali, tributarie dei dipendenti quando non integralmente conservate nei fascicoli personali;
 - h) Decreti e circolari del Agenzia;
 - i) Bilanci e consuntivi originali (o nell'unica copia esistente);
 - j) Libri contabili obbligatori in base alle leggi fiscali;
 - k) Contratti;
 - l) Corrispondenza, salvo quanto indicato nella seconda parte
 - m) Atti e documenti del contenzioso legale
 - n) Qualunque atto o documento per il quale una legge speciale imponga la conservazione illimitata.
- 2) Elimicabile dopo cinque anni**
 - a) Registri e bollettari di spese postali;
 - b) Copie di atti notori;
 - c) Carteggi per la richiesta di atti notori e di certificati diversi con eventuale copia degli stessi;
 - d) Conto dell'Economato (si conservano eventuali prospetti generali);
 - e) Registro di carico e scarico dei bollettari;
 - f) Lettere di rifiuto di partecipazione alle aste, offerte di ditte non prescelte;
 - g) Rubriche interne per il calcolo dei congedi e delle aspettative del personale;
 - h) Circolari per l'orario degli uffici e per il funzionamento degli uffici;
 - i) Visite fiscali e giustificativi dei dipendenti;
 - j) Copie di deliberazioni per contributi (si conservano le richieste o le proposte);
 - k) Copie di deliberazioni per contributi ad enti, associazioni diverse, società, ditte individuali e persone fisiche (si conservano le richieste);
 - l) Qualunque atto o documento per il quale, o per analogia con altri documenti o per una legge speciale, l'eventuale eliminazione può eseguirsi solo dopo cinque anni.
- 3) Documentazione soggetta a scarto dopo sette anni**
 - a) Fogli di presenza dei dipendenti;
 - b) Fogli di lavoro straordinario (conservando eventuali prospetti riassuntivi)
 - c) Qualunque atto o documento per il quale, o per analogia con altri documenti o per una legge speciale, l'eventuale eliminazione può eseguirsi solo dopo sette anni.
- 4) Documentazione soggetta a scarto dopo dieci anni**
 - a) Carteggi relativi a sottoscrizione di abbonamenti a giornali e riviste e ad acquisto di pubblicazioni amministrative;
 - b) Carteggi per acquisto di macchine d'ufficio e di materiale per la loro manutenzione e per la cancelleria (conservando proposte di spesa, verbali d'asta e contratti);
 - c) Carteggi per la fornitura di combustibile per riscaldamento (conservando proposte di spesa, verbali d'asta e contratti);
 - d) Carteggi di liquidazione delle missioni ai dipendenti e agli amministratori, con relative tabelle di missione e documentazione allegata, salvo, se esistenti, prospetti generali;
 - e) Carteggi per acquisto di attrezzature varie, di mobili e di materiale di cancelleria e pulizia per uffici, conservando proposte di spesa, verbali d'asta e contratti);
 - f) Carteggi per pulizia di locali (conservando proposte di spesa, verbali d'asta e contratti);
 - g) Qualunque atto o documento per il quale, o per analogia con altri documenti o per una legge speciale,

l'eventuale eliminazione può eseguirsi solo dopo dieci anni

5) Documentazione soggetta allo scarto dopo cinquant'anni

- a) Qualunque atto o documento per il quale, o per analogia con altri documenti o per una legge speciale, l'eventuale eliminazione può eseguirsi solo dopo cinquant'anni

9.5 ELENCO DEI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

Per i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessaria la riservatezza delle informazioni o il differimento dei termini di accesso, è previsto all'interno dell'Amministrazione/AOO un registro di protocollo riservato, non disponibile alla consultazione dei soggetti non espressamente abilitati.

Nel caso di riservatezza temporanea delle informazioni è necessario indicare, contestualmente alla registrazione di protocollo, anche l'anno, il mese ed il giorno nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette all'accesso ordinariamente previsto.

Tali documenti sono:

- Documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- Documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- I documenti anonimi individuati ai sensi dell'art. 8, comma 4, e 141 del codice di procedura penale;
- Corrispondenza legata a vicende di persone o a fatti privati o particolari; le tipologie di documenti individuati dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241; dall'art. 8 del DPR 27

10 ULTERIORI DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO

Oltre a quelle già richiamate nel paragrafo 1.1 si aggiungono:

- per "Regole Tecniche", il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 (Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 20 ottobre 1998, n. 428);
- per "ufficio utente", un ufficio dell'area organizzativa omogenea che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di gestione informatica dei documenti;
- per "firma digitale", il risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;
- per "impronta del documento informatico", una sequenza di simboli binari di lunghezza predefinita, generata mediante l'applicazione al documento di una funzione matematica di HASH che assicura l'univocità del risultato;
- per "sistema di gestione informatica dei documenti", l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dall'Amministrazione per la gestione dei documenti;
- per "archivio corrente", la parte di documentazione relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione, o comunque verso i quali sussiste un interesse corrente;
- per "archivio di deposito", la parte di documentazione relativa ad affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso, ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico;

- per “archivio storico”, il complesso di documenti relativi ad affari esauriti e destinati, previa operazioni di scarto, alla conservazione permanente per garantirne in forma adeguata la consultazione al pubblico;
- per “titolario di classificazione”, un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell’analisi delle competenze dell’Amministrazione, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell’attività svolta;
- per “piano di conservazione di un archivio”, il piano, integrato con il titolario di classificazione, contenente i criteri di organizzazione dell’archivio, di selezione periodica e conservazione permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali;
- per “fascicolo”, l’unità di base indivisibile di un archivio che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un affare;
- per “supporto ottico di memorizzazione”, il mezzo fisico che consente la memorizzazione di documenti digitali mediante l’impiego della tecnologia laser (quali, ad esempio, dischi ottici, magneto-ottici, DVD);
- per “archiviazione digitale”, il processo di memorizzazione, su qualsiasi idoneo supporto, di documenti digitali, anche informatici, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all’eventuale processo di conservazione;
- per “conservazione digitale”, il processo effettuato con le modalità di agli articoli 3 e 4 della Deliberazione AIPA 13 dicembre 2001, n° 42;
- per “Ufficio”, l’Ufficio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

ARIC Agenzia Regionale di Informatica e Committenza

Posta in Arrivo

Registro di protocollo	
RP01	Protocollo unico
Nr. protocollo	Data protocollo
0000191/18	13/02/2018

RELAZIONE ATTIVITA' SVOLTE RELATIVE
AGLI OBIETTIVI ASSEGNATI NEL 2017
Periodo 01/12/2017- 30/04/2017
Area Tecnica - Gianluca Del Conte

Tortoreto Lido, 13 febbraio 2018

Sommario

Sommario	2
Premesse	3
Obiettivi	3
Obiettivi strategici	3
Obiettivi Specifici	3
Relazione Attività.....	6

Premesse

- Con Deliberazione n. 97 e n. 98 del 31.07.2012 venivano approvati i criteri di organizzazione e di funzionamento delle posizioni organizzative;
- con Determinazione direttoriale n. 81 del 18.04.2014 veniva attribuita con decorrenza 1 maggio 2014 e scadenza al 30 aprile 2017, la posizione organizzativa istituita nell'Area tecnica a Gianluca Del Conte con gli obiettivi successivamente descritti;
- con Deliberazione direttoriale n. 103 del 02.11.2017 è stato approvato il Piano delle prestazioni dell'ARIT per l'esercizio 2017.

Obiettivi

La Deliberazione direttoriale n. 103 del 02.11.2017 individuava gli obiettivi per l'Area Tecnica.

Obiettivi strategici

Gli obiettivi Strategici individuati sono:

- Agenda digitale della Regione Abruzzo – Sviluppo dell'Amministrazione Digitale e semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale
- Realizzazione dell'infrastruttura digitale
- Interventi impiantistici e gestione Centro Tecnico
- Realizzazione servizi informatici
- Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione
- Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia
- Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza

Obiettivi Specifici

Gli obiettivi Specifici sono illustrati nella tabella di seguito riportata:

Obiettivo Strategico	Obiettivo Specifico	Peso % 2017	Indicatore 2017	Target 2017 Atteso	
Agenda digitale della Regione Abruzzo – Sviluppo dell'Amministrazione Digitale e semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale	Pubblicazione gare d'appalto	10%	Numero gare d'appalto pubblicato al 31/12/2017	4 (CON VIGILANZA)	
	Avanzamento dei progetti cofinanziati da AGID nel II, III, e IV Atto Integrativo APQ	MMG	5%	Collaudo	Esito positivo
		IRESUD	8%	Conclusione dell'attività di sviluppo	80%
	Attuazione sulle prescrizioni inerenti adeguamento sul programma della trasparenza, del piano di prevenzione-corruzione del codice di comportamento a quanto previsto dagli omologhi		4%	Attuazione degli adempimenti entro termine previsto	80%

RELAZIONE ATTIVITA' SVOLTE RELATIVE AGLI OBIETTIVI ASSEGNATI
Area Tecnica - Gianluca Del Conte

2017

	strumenti adottati dalla Giunta Regionali			
	Allineamento banca Dati Anagrafe sanitaria e sua interoperabilità con il Sistema Tessera Sanitaria	6%	Avanzamento attività	10%
	Sistema per la Gestione dell'Anagrafe vaccinale per la Regione Abruzzo	4%	Collaudo	Esito positivo
	Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity	3%	Avanzamento attività	5%
	Servizi specialistici di supporto e consolidamento del centro tecnico federato della Regione Abruzzo per l'attivazione dei servizi cloud	4%	Avanzamento attività	50%
Razionalizzazione dell'infrastruttura digitale	Consolidamento e virtualizzazione della server farm e della SAN	4%	Mantenimento occupazione dei dispositivi inferiore al 70% dello spazio utile disponibile e sistemi di storage tipo NAS o SAN	100%
	Diminuzione costi di gestione ICT		Mantenimento di server di nuova tecnologia sul totale dei server non inferiore al 30%, mantenimento di occupazione dei Rack non superiore al 70%	100%
	Maggiore flessibilità ed aderenza ai piani di Disaster recovery		Mantenimento percentuale di virtualizzazione non inferiore al 30%	100%
Interventi Impiantistici e gestione del Centro Tecnico	Attività di Gestione e manutenzione del Centro Tecnico	5%	Esito positivo	31/12/2017
Realizzazione servizi informatici	Sistema Informativo Lavoro Unico regionale	7%	Avanzamento attività	30%
	Nuovo sito dell'Agenzia	8%	Avanzamento attività	50%
Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione	Interruzione funzionamento infrastruttura elaborativa	4%	gg. di non funzionamento	< 1% anno
	Interruzione funzionamento infrastruttura di rete	4%	gg. di non funzionamento	< 1% anno
	Interruzione funzionamento applicativi	4%	gg. di non funzionamento	< 1% anno
	Interruzione per attacchi portati dall'esterno	4%	gg. di non funzionamento	< 1% anno
	Supporto al personale esterno per i nuovi ed i progetti in produzione	6%	Esito positivo del supporto - ticket chiusi.	75%

RELAZIONE ATTIVITA' SVOLTE RELATIVE AGLI OBIETTIVI ASSEGNATI	2017
Area Tecnica - Gianluca Del Conte	

Monitoraggio e rendicontazione progetti	Monitoraggio Progetti	4%	Predisposizione atti per la chiusura dei progetti	31/12/2017
Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia	Revisione del sistema di gestione documentale	4%	Disposizione della piattaforma documentale per lo start up	31/12/2017
Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza	Supporto agli obiettivi e le misure per la prevenzione dei fenomeni corruttivi	2%	Monitoraggio del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione 2014-2016	31/12/2017
	TOTALE	100%		

E' da notare che l'obiettivo specifico **Sistema per la Gestione dell'Anagrafe vaccinale per la Regione Abruzzo** riporta come indicatore 2017 *Collaudo* che è da intendersi come *Collaudo Funzionale ed avvio in produzione*, essendo lo stesso stato collaudato nel dicembre 2016.

Le risorse umane di supporto al Dirigente individuate, alla data della Deliberazione 103/2017 appartenenti all'Area Tecnica sono riportate nella tabella seguente:

D Titolare Posizione Organizzativa	D Non Titolare Posizione Organizzativa	Personale cat. C	Personale cat. B	Personale cat. A
1 fino al 30/4/2017	8 fino al 30/04/2017 9 dal 1/05/2017	4	1	

E' da ricordare che n. 1 unità di categoria C in comando presso il Consiglio Regionale d'Abruzzo fino a maggio 2017 e successivamente trasferita definitivamente presso il Consiglio Regionale da giugno 2017.

Le risorse finanziarie che la Determinazione prevedeva di impiegare per il conseguimento degli Obiettivi Strategici Annuali sono riportate nella seguente tabella:

Obiettivo Strategico Annuale	Risorse Finanziarie	
	Capitoli	Importi (espressi in valore assoluto o percentuale rispetto allo stanziamento)
Agenda digitale della Regione Abruzzo - Sviluppo dell'Amministrazione Digitale e semplificazione del sistema amministrativo regionale e		

locale		
Interventi Centro Tecnico	695 – 345 – 160 - 350	€ 50.000,00
Realizzazione servizi informatici	750 – 881- 744 - 898	€ 1.300.000,00
Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione	-	€ 0,00
Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia	-	€ 0,00
Monitoraggio e rendicontazione progetti	-	€ 0,00
Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza	-	€ 0,00
Piano di formazione	-	€ 0,00

E' da considerare che nel periodo in esame, ovvero dal 01/01/2017 al 30/04/2017, non essendo ancora stato formalizzato il piano delle prestazioni dell'Agenzia, il personale tecnico ha svolto tutte le attività richieste per il corretto andamento dei progetti in carico all'Ente, facendo si che al termine del periodo in considerazione si fosse rispettata una tempistica che assicurasse le scadenze all'epoca individuate.

Successivamente alla scadenza le funzioni della Posizione Organizzativa sono state assorbite dal dirigente tecnico.

Relazione Attività

Nel periodo preso in considerazione l'area tecnica di ARIT ha provveduto a portare avanti un insieme di progetti strategici per la Regione Abruzzo in ambito ICT.

Le attività svolte si possono riunire in un insieme di macrosettori (per ogni macrosettore si riportano i principali progetti):

1. E- government e servizi alla PA locale
 - a. premialità CIPE
 - b. realizzazione e gestione dei siti per la PA locale
 - c. Sportello Unico per le Imprese (SUAP)
 - d. Sistema informativo Lavoro
 - e. Garanzia Giovani
 - f. MUDE
 - g. SIT
 - h. Gestione Documentale della Regione Abruzzo

2. Sanità elettronica e servizi sociali:
 - a. Progetto rete dei Medici di Medicina Generale;
 - b. Nuova Anagrafe Regionale;
 - c. Anagrafe vaccinale;
 - d. CUP unico regionale;
3. Turismo e beni culturale:
 - a. CADRA;
 - b. IRESUD;
4. Infrastrutture:
 - a. Realizzazione della nuova infrastruttura dei poli federati regionali;
5. Realizzazione di procedure di gara per conto della Regione Abruzzo e altri Enti;
6. Supporto alla rendicontazione.

Nell'ambito di questi macrosettori l'area tecnica di ARIT ha svolto diverse attività che possono essere ricondotte a:

- Direzione lavori;
- Realizzazione del prodotto se sviluppato in house;
- Stati di avanzamento;
- Partecipazione alle commissioni di collaudo;
- Gestione a regime dei progetti;
- Gestione dell'infrastruttura di rete (ex Comnet-RA);
- Gestione del Centro tecnico;
- Supporto alla Regione Abruzzo per la gestione della loro rete e del loro centro tecnico;
- Realizzazione delle analisi preliminari;
- Stesura delle Relazioni Tecnico Progettuali;
- Partecipazione a commissioni di gara;
- Caricamento delle procedure sulla piattaforma del MEPA.

L'area tecnica è stata impegnata in attività di manutenzione preventiva al fine di garantire la continuità operativa dei sistemi garantendo un tempo di fermo inferiore al 1% (gg. fermo).

Sono da evidenziarsi anche le criticità legate all'obsolescenza dell'infrastruttura elaborativa e di rete che ha costretto il personale tecnico a un sovraccarico di attività, soprattutto in caso di guasti bloccanti anche in considerazione che molti apparati non sono più in manutenzione e/o garanzia.

Si evidenzia che il personale tecnico è dotato di apparecchiature informatiche con un'età mediamente superiore ai 5 anni.

Tortoreto Lido 13/02/2018

Gianluca Del Conte

