



Automobile Club Firenze

Manuale di Conservazione Elettronica dei documenti informatici

Dicembre 2015

Sommario

1.Introduzione	3
2.Riferimenti normativi	3
3.Definizioni	4
4. Ruoli e attribuzioni	5
5. Il Responsabile della Conservazione (RC)	6
6. Descrizione del servizio	7
6.1 Avviamento dei servizi di CEN	7
6.2 Definizione delle classi documentali	8
6.3 Descrizione dei passi operativi del Processo di CEN.....	9
7. Politiche di sicurezza.....	10
7.1 Premessa	10
7.2 Riferimento temporale e marca temporale	10
7.3 Gestione delle copie di sicurezza.....	11
7.4 Procedure di disaster recovery.....	11
7.5 Manutenzione del software applicativo.....	11
8. Verifiche periodiche	12
9. Procedura di esibizione	13
10. Descrizione utenti del sistema.....	14
11. Trattamento dei dati personali.....	14
12. Livelli di servizio.....	15
13. Considerazioni finali	15

1.Introduzione

Il presente manuale descrive il sistema di Conservazione Elettronica a norma (d'ora in avanti indicato per semplicità come CEN) per la conservazione dei documenti informatici dell'Automobile Club.

Tale documento ha lo scopo di:

- definire ruoli, attori e relative attività operative del processo di conservazione;
- descrivere il processo di CEN ivi comprese le fasi di apposizione della Firma Digitale e della Marca Temporale;
- descrivere le procedure di verifica dei documenti, di esibizione, di gestione delle copie di sicurezza e degli aspetti concernenti la tutela della privacy.

Il documento accoglie le indicazioni fornite da DigitPA e in particolare la Deliberazione CNIPA n.11/2004 del 19 febbraio 2004 e le successive "Note Esplicative delle Regole Tecniche per la riproduzione e conservazione dei documenti su supporto ottico"

2.Riferimenti normativi

Deliberazione CNIPA n° 11/2004 del 19 febbraio 2004

"REGOLE TECNICHE PER LA RIPRODUZIONE E CONSERVAZIONE DI DOCUMENTI SU SUPPORTO OTTICO IDONEO A GARANTIRE LA CONFORMITA' DEI DOCUMENTI AGLI ORIGINALI – articolo 6, commi 1 e 2, del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445." e successive "Note esplicative delle Regole Tecniche per la riproduzione e conservazione dei documenti su supporto ottico", indicata nel seguito come "Delibera CNIPA".

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 marzo 2009

"Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici.", indicate nel seguito come "Regole tecniche".

Decreto legislativo 82/2005 così come integrato dal Decreto legislativo 235/2010

"Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale", indicato nel seguito come "CAD".

3. Definizioni

Archivio di gestione

E' l'archivio dei documenti generato progressivamente durante l'anno. Contiene i documenti aziendali di più anni e li rende disponibili per le consultazioni.

Gestisce qualsiasi tipo di documento aziendale. Costituisce il punto di ingresso delle fasi di conservazione a norma descritte in questo manuale

Esibizione

Operazione che consente di visualizzare un documento conservato e di ottenerne copia;

Riversamento

Processo che trasferisce uno o più documenti conservati da un supporto di memorizzazione a un altro, non alterando la loro rappresentazione informatica. Per tale processo non sono previste particolari modalità.

Riferimento temporale

Informazione, contenente la data e l'ora, che viene associata ad uno o più documenti informatici.

Validazione temporale e Marca temporale

La validazione temporale è il risultato di una procedura informatica con cui si attribuisce, a uno o più documenti informatici, un riferimento temporale opponibile ai terzi.

La marca temporale è una evidenza informatica che consente la validazione temporale.

(Art. 1 - D.P.C.M 13/01/2004)

Dato personale

Qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.

(Art. 1, comma 2, lett. b) del D.lgs. 196/03)

4. Ruoli e attribuzioni

Responsabile del trattamento dei dati	la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo preposti dal titolare al trattamento di dati personali
Responsabile della Sicurezza	soggetto al quale compete la definizione delle soluzioni tecniche ed organizzative in attuazione delle disposizioni in materia di sicurezza
Coordinatore della Gestione Documentale	responsabile della definizione di criteri uniformi di classificazione ed archiviazione nonché di comunicazione interna tra le AOO ai sensi di quanto disposto dall'articolo 50 comma 4 del DPR 445/2000 nei casi di amministrazioni che abbiano istituito più Aree Organizzative Omogenee
Responsabile della conservazione	soggetto responsabile dell'insieme delle attività elencate nel successivo paragrafo 5
Produttore dei dati	Persone responsabili o sistemi client che forniscono le informazioni da conservare

5. Il Responsabile della Conservazione (RC)

Le attività del Responsabile della Conservazione si svolgono attraverso il rispetto di alcuni specifici obblighi, posti a carico dello stesso dalla delibera CNIPA, che possono essere schematicamente riassunti come segue.

Il RC:

1. definisce le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti (analogici o informatici) da conservare, della quale tiene evidenza. Organizza il contenuto dei supporti in modo da garantire la corretta conservazione e sicurezza dei dati, anche al fine di poterli prontamente produrre, ove necessario;
2. archivia e rende disponibili relativamente ad ogni supporto di memorizzazione utilizzato, le seguenti informazioni:
 - descrizione del contenuto dell'insieme dei documenti;
 - estremi identificativi del responsabile della conservazione;
 - estremi identificativi delle persone eventualmente delegate dal responsabile della conservazione, con l'indicazione dei compiti alle stesse assegnati;
 - indicazione delle copie di sicurezza;
3. mantiene e rende accessibile un archivio del software dei programmi in gestione nelle eventuali diverse versioni
4. verifica la corretta funzionalità del sistema e dei programmi in gestione;
5. adotta le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione elettronica a norma e delle copie di sicurezza dei supporti di memorizzazione;
6. richiede la presenza di un pubblico ufficiale nei casi in cui sia previsto il suo intervento;
7. definisce e documenta le procedure di sicurezza da rispettare per l'apposizione del riferimento temporale;
8. verifica periodicamente, con cadenza non superiore a cinque anni, l'effettiva leggibilità dei documenti conservati provvedendo, se necessario, al riversamento diretto o sostitutivo del contenuto dei supporti.

La stessa delibera prevede all'art. 5, comma 3, che il procedimento di conservazione elettronica a norma possa essere affidato, in tutto o in parte, ad altri soggetti, pubblici o privati, i quali sono tenuti a osservare quanto previsto nella medesima delibera.

Al comma 2 dell'art. 5 è altresì previsto che le funzioni proprie del Responsabile della Conservazione possano essere affidate, in tutto o in parte, ad altre persone che abbiano la competenza ed esperienza necessaria per garantire la corretta esecuzione delle operazioni in precedenza elencate.

L'Automobile Club ha nominato il Responsabile della Conservazione, firmatario del presente Manuale, ed ha aderito al servizio di conservazione elettronica a norma offerto da ACI. ACI Informatica che gestisce il servizio su incarico di ACI, è responsabile delle attività di cui al presente capitolo, numerate da 2 a 8.

ACI Informatica espletterà, pertanto, le funzioni inerenti al processo di CEN, tra cui i processi di apposizione di firme digitali e marche temporali, essendo dotata di certificato qualificato emesso da una Certification Authority e installato su dispositivo HSM (Hardware Security Module).

6. Descrizione del servizio

L'Automobile Club intende conservare i propri documenti digitali con sistemi coerenti con la normativa in vigore.

Il Sistema di conservazione e lo svolgimento dei passi operativi è stato affidato ad Aci Informatica, Società in house a intero capitale ACI.

Il servizio predisposto da Aci Informatica è erogato avvalendosi del proprio CED e dei moduli software di mercato specializzati nella gestione documentale e nella CEN.

L'archivio dei documenti conservati è tenuto on-line e quindi su dischi magnetici direttamente accessibili dal sistema software in uso. La seconda copia prescritta dalla normativa viene conservata in supporti a nastro secondo le politiche di sicurezza dettagliate nel successivo capitolo 7.

6.1 Avviamento dei servizi di CEN

Nel predisporre le specifiche soluzioni di conservazione di una certa tipologia di documenti, si procederà con le seguenti attività:

- individuazione e definizione *delle classi documentali* da inviare in conservazione (vedere sezione 6.2)
- definizione degli attributi specifici (*metadati*) da abbinare a ciascuna classe documentale
- definizione dei tempi di conservazione (ovvero per quanto tempo deve essere garantita la conservazione dei documenti)
- definizione dell'Area (e, laddove opportuna una ulteriore specificazione, della Direzione/Ufficio) responsabile dei documenti; l'associazione area\ufficio\classe documentale definisce il meccanismo di aggregazione dei documenti in "lotti"
- definizione degli utenti del sistema e loro profilatura
- definizione della periodicità di invio dei documenti al sistema di conservazione ossia dell'intervallo di tempo intercorrente fra due prese in carico dei documenti da parte del sistema di conservazione
- definizione dell'intervallo di tempo intercorrente tra la presa in carico e la chiusura del lotto; la chiusura di un lotto è l'attività finale del processo di conservazione al termine del quale può essere effettuata l'esibizione dei documenti;
- definizione di eventuali criteri di consistenza dei lotti da inviare in conservazione per rispettare normative specifiche per certi tipi di documento (ad esempio: controllo di consecutività dei numeri fattura nel caso della conservazione di fatture attive)
- definizione dei supporti di conservazione

- definizione dei passi da svolgere qualora le firme dei documenti da mandare in conservazione non risultassero valide
- definizione di eventuali altre disposizioni relative alla produzione e all' archiviazione dei documenti da inviare in conservazione.

6.2 Definizione delle classi documentali

Uno dei passi sopra descritti riguarda la definizione delle cosiddette classi documentali. Tale compito consiste nel definire i requisiti relativi a:

- quali sono i documenti prodotti dall'Automobile Club che si intende inviare in conservazione
- i formati dei file contenenti i documenti da conservare;
- le modalità di acquisizione dei suddetti files (ad esempio import automatico sfruttando un file degli indici, piuttosto che processo di "cattura automatica" sfruttando informazioni in posizione fissa presenti nei documenti stessi ecc...)
- le classi documentali, come di seguito descritte.

La *classe documentale* definisce tutte le caratteristiche di un tipo di documento (ad esempio: fattura attiva, oppure Registro di Protocollo ecc..) da sottoporre a conservazione. In particolare ne definisce le informazioni indispensabili per qualificare e identificare univocamente un documento di quella tipologia.

Per ciascuna classe documentale, l'Automobile Club, nelle persone dei Produttori di dati e del Responsabile della Conservazione, in collaborazione con Aci Informatica, deve individuare e definire, attraverso uno specifico modulo, che sarà allegato al presente Manuale, sottoscritto dai diversi attori, le seguenti informazioni:

- ❖ nome classe documentale
- ❖ anagrafica dei documenti ossia area ed ufficio produttori dei documenti
- ❖ workflow dello specifico processo
- ❖ metadati della classe documentale (attributi specifici della tipologia di documento; ad esempio per le fatture tipicamente codice cliente, numero fattura, parametro "IVA/NON IVA" ecc...)
- ❖ numero medio dei documenti informatici prodotti per anno
- ❖ numero medio dei documenti informatici prodotti giornalmente
- ❖ dimensione media dei documenti informatici
- ❖ periodicità di invio in conservazione
- ❖ periodicità di chiusura lotto
- ❖ tempi di conservazione
- ❖ livelli di servizio

Alcuni metadati, per certe tipologie di documenti, dovranno obbligatoriamente essere previsti poiché imposti dalla normativa (ad esempio le norme che regolano la conservazione dei documenti fiscali citano il numero fattura e la data emissione come informazioni obbligatorie), altri potranno opzionalmente essere aggiunti in base alle specifiche esigenze dell'Automobile Club.

6.3 Descrizione dei passi operativi del Processo di CEN

La realizzazione del servizio presenta le caratteristiche sinteticamente descritte di seguito.

Premesso che i documenti da conservare vengono acquisiti insieme ai relativi attributi, l'esecuzione del processo di conservazione può essere riassunto nei seguenti passi:

- Per ogni documento da conservare :
 - generazione dell'impronta (hash) del documento;
 - memorizzazione dell'impronta nel file delle impronte o "file di chiusura"
- Nell'ultima fase della conservazione, ovvero al termine della preparazione del lotto di documenti:
 - Chiusura del lotto:
 - apposizione della Firma Digitale al file di chiusura
 - apposizione della Marca Temporale associato al file di chiusura firmato (si veda sezione 7.2 per ulteriori dettagli su questo aspetto);
 - memorizzazione del lotto di documenti firmato e marcato su supporto con caratteristiche di alta affidabilità e alta permanenza del dato, per il periodo temporale previsto dalla normativa per quella specifica tipologia di documento
- predisposizione di un'apposita interfaccia che permetta di:
 - effettuare ricerche all'interno del Repository documentale sulla base degli indici definiti;
 - visualizzare i risultati della ricerca
 - visualizzare il documento risultante dalla ricerca effettuata
 - effettuare il download di uno o di tutti i documenti risultanti dalla ricerca effettuata
 - verificare, in caso di esibizione dei documenti, la Marca temporale e la firma digitale del lotto di documenti in cui ogni documento è stato inserito.

7. Politiche di sicurezza

7.1 Premessa

Le Politiche di Sicurezza sono quelle concordate con il Responsabile della Sicurezza e la soc. ACI Informatica e adottate centralmente nella gestione del sistema di Conservazione.

Luogo di conservazione dei documenti

I documenti sono conservati in appositi dispositivi di storage all'interno del CED di Aci Informatica sito in Via Fiume delle Perle, 24 – Roma.

7.2 Riferimento temporale e marca temporale

Il **riferimento temporale** apposto automaticamente dalla procedura di firma contiene **la data e l'ora di sistema**, con riferimento al Tempo Universale Coordinato (come garantito dal soggetto che forma il documento), rilevate nel momento in cui avviene l'operazione di firma. Per ogni documento estratto, il riferimento temporale è un attributo firmato all'interno del file sottoscritto (*.p7m).

L'orario degli elaboratori impiegati nel servizio di conservazione di documenti informatici viene settato, al momento del logon, con quello dell'AD (Active Directory) a sua volta sincronizzato con un server del CED; quest'ultimo si sincronizza, attraverso il protocollo NTP, con l'Istituto Elettrotecnico Nazionale Galileo Ferraris di Torino (IEN). Ciò permette di ottenere una data/ora allineata alla scala di Tempo Universale Coordinato (UTC), determinata ai sensi dell'art. 3, comma 1, della legge 11 agosto 1991, n. 273.

Nel processo di CEN laddove richiama l'apposizione di un riferimento temporale opponibile a terzi, viene usata una *marca temporale*, ovvero "una evidenza informatica che consenta la validazione temporale". Nella pratica fornisce la prova della formazione di un documento in un certo arco temporale o, comunque, della sua esistenza al momento della generazione della marca temporale stessa. Esso viene rilasciato da un servizio di marcatura temporale gestito da una Certification Authority. Nella marca sono contenute le seguenti informazioni:

- data e ora di creazione della marca;
- nome dell'emittente della marca;
- impronta del documento cui la marca fa riferimento.

7.3 Gestione delle copie di sicurezza

La durata del periodo di conservazione delle diverse tipologie di documenti è dettata dalla normativa in materia e per il periodo indicato è necessario garantire il mantenimento dei documenti in vista di una possibile richiesta di esibizione da parte degli organi di controllo.

A tale scopo devono essere previste procedure di backup che permettano di ripristinare la base informativa a fronte di problemi al sottosistema dischi, ai server utilizzati, all'intero CED o semplicemente a fronte di problemi applicativi.

Per garantire adeguati livelli di sicurezza il backup del sistema ed in particolare dei documenti e dei metadati utili al loro indirizzamento dovrà essere eseguito con frequenza giornaliera e le copie effettuate dovranno essere mantenute in luogo sicuro per un periodo sufficiente a rispettare i requisiti della normativa.

7.4 Procedure di disaster recovery

In caso di evento che pregiudichi, in tutto o in parte, il repository primario dei dati sottoposti a conservazione (ovvero il sistema di storage ad alta affidabilità), Aci Informatica provvederà, utilizzando le copie di sicurezza in suo possesso, al corretto ripristino dell'intero archivio.

Un'apposita procedura preleverà i dati da tutte le copie di sicurezza generate, ne verificherà l'integrità, e procederà nuovamente al caricamento dell'archivio su un nuovo sistema di CEN o su quello preesistente dopo averne ripristinato il funzionamento.

Il verificarsi dell'evento e l'esecuzione della procedura di ripristino, così come ogni altro evento significativo concernente la "vita" del sistema di CEN, verranno tracciati nel "Registro degli Eventi" (nonché notificati tempestivamente al Responsabile della Conservazione)

7.5 Manutenzione del software applicativo

Aci Informatica si fa carico di mantenere nel tempo il software applicativo utilizzato per il servizio di CEN, garantendone il costante e tempestivo aggiornamento a fronte di modifiche normative, effettuando una corretta gestione del versioning ecc....

8. Verifiche periodiche

La normativa prescrive verifiche periodiche atte a garantire che la conservazione sia una conservazione “a lungo termine”. In particolare, ecco quanto recita l’ART. 5, comma 1, sub. H della delibera CNIPA:

Il responsabile della conservazione:

...omissis.....

h) verifica periodicamente, con cadenza non superiore a cinque anni, l’effettiva leggibilità dei documenti conservati provvedendo, se necessario, al riversamento diretto o sostitutivo del contenuto dei supporti

Aci Informatica, con periodicità annuale, esegue una procedura di controllo della consistenza e integrità dei lotti di documenti su un adeguato campione dei lotti sottoposti a Conservazione.

Il Responsabile della Conservazione svolgerà il ruolo di controllo e di supervisione di tale verifica esigendo da Aci Informatica che l’attestazione dell’esito positivo della verifica stessa venga registrato nel Registro degli Eventi.

Inoltre Aci informatica dovrà verificare periodicamente che, per i formati dei files utilizzati per la conservazione, sia disponibile sul mercato un visualizzatore aggiornato e conforme alle specifiche del singolo formato di file.

Di seguito sono descritte le azioni da intraprendere a seconda dell’esito dei suddetti controlli:

- l’archivio non presenta alcun problema: registrare nel Registro degli Eventi l’esito positivo della verifica;
- uno o più supporti si rivelano non più idonei od obsoleti. Adottare le procedure di disaster recovery descritte nel capitolo 7 e registrare le azioni compiute nel Registro degli Eventi.

9. Procedura di esibizione

L'esibizione dei documenti conservati avviene da parte di personale autorizzato dal Responsabile della Conservazione tramite l'apposito modulo del software in uso, utilizzabile via web. Il modulo permette a un utente autorizzato di ricercare ed eventualmente visualizzare i documenti sottoposti a Conservazione e presenti all'interno dell'archivio.

Le funzionalità dell'applicazione coinvolte nell'ambito della "esibizione" sono le seguenti:

- navigazione nell'albero delle classi documentali per le quali l'utente può effettuare le ricerche;
- selezione della tipologia di interesse e visualizzazione di una maschera, costruita dinamicamente in base alle caratteristiche della classe documentale, per l'inserimento di tutti i parametri in base ai quali effettuare la ricerca. Alla conferma dell'utente l'applicazione esegue la ricerca visualizzando la lista di documenti che rispondono ai parametri selezionati.

Nell'esito della ricerca, per ciascun documento viene mostrato:

- un link che consente la visualizzazione di tutte le informazioni disponibili per il documento, ovvero i valori dei metadati definiti per la classe documentale a cui esso afferisce;
- un link che recupera il documento dall'archivio.

Da ciascun documento individuato dalla ricerca è possibile, tramite apposito link, recuperare l'intero Lotto di Documenti sottoposto a Conservazione in cui quel documento è incluso, e successivamente verificare la validità della Firma Digitale e della Marca Temporale del lotto medesimo.

10. Descrizione utenti del sistema

Gli utenti verranno di volta in volta definiti a seconda della specifica soluzione per la classe documentale che si decide di sottoporre a conservazione, ma in ogni caso essi verranno configurati in base a uno o più dei seguenti due possibili profili:

- profilo utente “Gestore del processo di conservazione”: chi è titolare della firma digitale ovvero chi ha i diritti di modifica dei metadati
- profilo utente “in sola consultazione”: utente che può effettuare la cosiddetta “esibizione” (si veda capitolo 9)

11. Trattamento dei dati personali

In Aci Informatica è stato predisposto, su incarico di ACI, un sistema organizzativo e normativo interno per garantire che tutti i trattamenti di dati personali si svolgano nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti.

Il complesso delle misure messe in atto incorporano anche le misure minime previste dal Garante per la Protezione dei Dati Personali a cui si rimanda per eventuali approfondimenti.

Nell’ambito delle policy di sicurezza aziendale sono state altresì sviluppate soluzioni tecniche ed organizzative per la protezione dei dati trasmessi e conservati sulla rete e sui sistemi aziendali, fra cui rientrano:

- protezione dai virus con aggiornamento continuo;
- hardening dei sistemi utilizzati;
- software distribution per l’aggiornamento automatico delle patch di sicurezza sui sistemi aziendali;
- tool e metodologie di vulnerability assessment e risk analysis;
- protezione informatica dei punti di accesso alla rete aziendale;
- partizionamento e protezione delle reti interne;
- monitoraggio della rete e dei sistemi per la prevenzione ed il contrasto degli incidenti di sicurezza.

E’ evidente che anche il contenuto dei documenti presenti negli archivi elettronici di cui al presente Manuale della Conservazione rientra nei confini previsti dal precedente comma.

Pertanto Aci Informatica, per tutti i documenti conservati secondo quanto descritto in questo manuale, adotterà opportuni provvedimenti atti a garantirne i requisiti di privacy durante le fasi di registrazione, elaborazione, conservazione.

12. Livelli di servizio

Per i livelli di servizio che ACI Informatica dovrà garantire nell'espletamento delle attività di conservazione si rimanda al modulo che sarà predisposto per ciascuna classe documentale (si veda il par. 6.2 Definizione delle classi documentali) e che dovrà indicare le tempistiche da rispettare per l'erogazione del servizio (es.: eventuali termini di lavorazione di ciascun flusso documentale, di archiviazione, di conservazione, etc.).

.....

13. Considerazioni finali

Il presente manuale, in versione 1.0, è firmato digitalmente dal Responsabile della Conservazione dell'Automobile Club Firenze.

Eventuali modifiche e/o integrazioni al presente manuale, da apportare in conformità alle disposizioni vigenti o eventualmente future, dovranno essere riportate in successivi manuali, contraddistinti da un numero di versione superiore all'attuale, firmate dal Responsabile della Conservazione pro tempore.