

Manuale della Conservazione

di **SBI s.r.l.** (SB Italia)

EMISSIONE DEL DOCUMENTO

| Azione | Data | Nominativo | Funzione |
|--------------|------------------|------------------|--|
| Redazione | 30 ottobre 2019 | Marina Gallo | Responsabile BPO Manager |
| Verifica | 26 Novembre 2019 | Pablo Pellegrini | Responsabile del Servizio di Conservazione |
| Approvazione | 26 Novembre 2019 | Pablo Pellegrini | Responsabile del Servizio di Conservazione |

REGISTRO DELLE VERSIONI

| N°Ver/Rev/Bozza | Data emissione | Modifiche apportate | Osservazioni |
|-----------------|----------------|--|--------------|
| 1.0 | 4/10/2016 | Prima Edizione | |
| 2.0 | 05/04/2017 | Modifiche Organizzative e di Sistema | |
| 3.0 | 26/09/2017 | Modifica Funzione Archivistica | |
| 4.0 | 27/07/2018 | Modifiche Segnalazioni Agid | |
| 5.0 | 03/10/2018 | Modifiche Segnalazioni Agid | |
| 6.0 | 26/11/2019 | Modifiche: Nuovo Referente Tecnico, Descrizione controlli PDA, Controllo Audit, Data Center, Procedure di Monitoraggio PDA | |

INDICE DEL DOCUMENTO

| | |
|---|----|
| 1. SCOPO E AMBITO DEL DOCUMENTO | 4 |
| 2. TERMINOLOGIA (GLOSSARIO, ACRONIMI) | 8 |
| 3. NORMATIVA E STANDARD DI RIFERIMENTO..... | 12 |
| 3.1 <i>Normativa di riferimento</i> | 12 |
| 3.2 <i>Standard di riferimento</i> | 20 |
| 4. RUOLI E RESPONSABILITÀ..... | 21 |
| 5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER IL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE .. | 24 |
| 5.1 <i>Organigramma Aziendale</i> | 24 |
| 5.2 <i>Ruoli all'interno della Organizzazione del Servizio</i> | 29 |
| 5.3 <i>Certification Authority</i> | 31 |
| 5.4 <i>Strutture organizzative</i> | 32 |
| 6. OGGETTI SOTTOPOSTI A CONSERVAZIONE | 34 |
| 6.1 <i>Oggetti conservati</i> | 34 |
| 6.2 <i>Pacchetto Di Versamento</i> | 36 |
| 6.3 <i>Pacchetto Di Archiviazione</i> | 39 |
| 6.4 <i>Pacchetto Di Distribuzione</i> | 45 |
| 7. IL PROCESSO DI CONSERVAZIONE | 47 |
| 7.1 <i>Produzione Proposta Commerciale e Firma del Contratto</i> | 47 |
| 7.2 <i>Attivazione ed Esecuzione del Servizio</i> | 49 |
| 7.3 <i>Modalità di acquisizione dei PDV per la loro presa in carico</i> | 51 |
| 7.4 <i>Verifiche effettuate sui PDV e sugli oggetti in essi contenuti (Diagnostico PDV)</i> 52 | |
| 7.5 <i>Accettazione dei PDV e generazione del Rapporto di Versamento di presa in carico</i> | 53 |
| 7.6 <i>Rifiuto dei pacchetti di versamento e modalità di comunicazione delle anomalie</i> 54 | |
| 7.7 <i>Preparazione e gestione del Pacchetto Di Archiviazione</i> | 55 |
| 7.8 <i>Preparazione e gestione del Pacchetto Di Distribuzione ai fini dell'esibizione</i> . | 57 |
| 7.9 <i>Preparazione dei Supporti (ove applicabile)</i> | 60 |
| 7.10 <i>Spedizione supporti (ove applicabile)</i> | 60 |

| | | |
|-------|--|----|
| 7.11 | <i>Produzione di duplicati e copie informatiche e descrizione dell'eventuale intervento del pubblico ufficiale nei casi previsti</i> | 61 |
| 7.12 | <i>Verifica PDA</i> | 62 |
| 7.13 | <i>Predisposizione di misure a garanzia dell'interoperabilità e trasferibilità ad altri conservatori</i> | 64 |
| 8. | IL SISTEMA DI CONSERVAZIONE | 65 |
| 8.1 | <i>Componenti Applicative</i> | 66 |
| 8.1.1 | <i>Sistema OPERATIVO SERVICE</i> | 68 |
| 8.2 | <i>Componenti Tecnologiche</i> | 71 |
| 8.3 | <i>Componenti Fisiche</i> | 72 |
| 8.4 | <i>Procedure di gestione e di evoluzione</i> | 74 |
| 8.5 | <i>Analisi incidenti</i> | 75 |
| 9. | MONITORAGGIO E CONTROLLI | 76 |
| 9.1 | <i>Procedure Audit Interno</i> | 76 |
| 9.2 | <i>Procedure di monitoraggio</i> | 77 |
| 9.3 | <i>Verifica dell'integrità degli archivi</i> | 79 |
| 9.3.1 | <i>Verifica consistenza PDA</i> | 80 |
| 9.3.2 | <i>Procedura Analisi Rilegibilità Supporti</i> | 81 |
| 9.4 | <i>Soluzioni adottate in caso di anomalie</i> | 82 |

1. SCOPO E AMBITO DEL DOCUMENTO

Il presente documento è il Manuale del Sistema di Conservazione (di seguito per brevità chiamato anche “Manuale”) del conservatore SBI S.r.l. (di seguito SB Italia), il Manuale ha l’obiettivo di descrivere con i necessari dettagli l’organizzazione, i ruoli, le funzioni e le responsabilità dei soggetti coinvolti.

Viene inoltre illustrato il modello di funzionamento, il processo di conservazione e l’infrastruttura utilizzata. Sono inoltre descritte le misure di sicurezza adottate e ogni altra informazione utile alla gestione ed alla verifica del funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione digitale di documenti informatici realizzato da SB Italia.

L’attività di Conservazione costituisce elemento fondamentale della Divisione ECM di SB Italia e quindi della strategia aziendale : la divisione ECM di SB Italia produce e propone tecnologia sul mercato attraverso la propria piattaforma di Docsweb.

In seno alla Divisione ECM è stata fondata più di 10 anni fa la Divisione Service che affianca alla proposta tecnologica servizi in outsourcing fra i quali i servizi di Conservazione.

Il Manuale descrive inoltre il funzionamento generale del sistema che SB Italia ha adottato per eseguire la conservazione digitale dei documenti informatici. In esso sono definiti processi, ruoli, strumenti e responsabilità delle risorse coinvolte direttamente nel modello organizzativo dell’attività di conservazione.

SB Italia pubblica il presente manuale a garanzia della affidabilità del servizio erogato per la Conservazione dei documenti elettronici e informatici, dei dati e degli oggetti informativi dei propri clienti (Produttori).

Il Processo di Conservazione adottato da SB Italia garantisce inoltre le proprietà degli oggetti informatici oggetto del servizio come l’integrità, l’autenticità, la leggibilità e la piena fruizione nei limiti di profilazione definiti nel sistema.

Il documento descrive nel dettaglio la gestione all’interno del processo di conservazione dei pacchetti di versamento, di archiviazione e di distribuzione secondo quanto previsto dal DPCM del 3/12/2013.

All’interno del manuale di SB Italia non vengono trattate le personalizzazioni o le specificità dei singoli produttori (le quali vengono invece concordate nel documento ‘Contratto Servizi Documentali’ e ‘Lettera di Affidamento’).



Il presente documento verrà aggiornato in caso di modifiche al sistema o qualora dovessero cambiare le figure professionali coinvolte nell'espletamento del servizio.

Il presente documento descrive le caratteristiche dei Sistemi Informatici utilizzati per la comunicazione con il Soggetto Produttore e per la realizzazione dell'intero processo di Conservazione, la descrizione riguarda le componenti Software, le componenti Hardware e di networking utilizzate.

Oltre alle architetture e l'infrastruttura utilizzata sono descritte le misure di sicurezza adottate per garantire il funzionamento nel tempo del sistema di conservazione.

La realizzazione e lo sviluppo dei Sistemi utilizzati nonché le attività di governo e gestione del processo sono state affidate all'interno della organizzazione di SB Italia ad una divisione specifica denominata "Divisione Service".

La "Divisione Service" possiede competenze qualificate e capacità per l'esecuzione delle attività necessarie alla esecuzione del servizio e descritte nel presente Manuale.

Le attività, gli strumenti e le soluzioni organizzative adottati sono congruenti e soddisfano quanto definito dalla normativa vigente ed in particolare riferimento alle regole contenute nel DPCM 3.12.2013 (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).

Il presente Manuale recepisce altresì le disposizioni di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, e s.m.i. (Codice dell'amministrazione digitale), di seguito per brevità chiamato anche "Codice" o "CAD", oltre alle indicazioni riportate nei provvedimenti di legge o di prassi richiamati nel capitolo "Normativa di riferimento" nonché i provvedimenti di natura tecnica richiamati nel capitolo "Standard di riferimento".

Per quanto concerne ulteriori definizioni del rapporto di Servizio fra il Conservatore SB Italia e il Produttore si rimanda allo specifico "CONTRATTO SERVIZI DOCUMENTALI" in outsourcing e relativa Lettera di Affidamento del Servizio.

In riferimento alle modalità di Trattamento dei dati personali e degli oggetti digitali conservati ai sensi e per gli effetti dell'articolo 29 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, relativamente e limitatamente ai trattamenti riguardanti la conservazione degli oggetti digitali affidati in conservazione SB Italia, a partire dalla data di sottoscrizione del Contratto Servizi Documentali e relativa Lettera di Affidamento del servizio, il produttore/titolare dei suddetti oggetti digitali, a norma di quanto disposto dall'art. 6, co. 8, del DPCM 3.12.2013, nomina SB Italia quale Responsabile esterno del trattamento dei dati così come descritto e normato nel Contratto e relativa Lettera di Affidamento.

E' in fase di attuazione il piano di adeguamento al Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali che entrerà in vigore a partire da maggio 2018.

Le modifiche al Manuale sono eseguite con l'approvazione del Responsabile del servizio di Conservazione, previa condivisione con:

- Responsabile Sicurezza dei sistemi per la conservazione
- Responsabile funzione archivistica di conservazione
- Responsabile trattamento dati personali
- Responsabile sistemi informativi per la conservazione
- Responsabile sviluppo e manutenzione del sistema di conservazione

Dati identificativi del Soggetto Conservatore :

| Tipo Dato Identificativo | Riferimento |
|--|---|
| Denominazione | SBI S.r.l. |
| Indirizzo | Viale Forlanini 38 Garbagnate Milanese (MI) |
| Legale Rappresentante | Pablo Pellegrini |
| Referente tecnico cui rivolgersi in caso di problemi tecnico-operativi | Marina Gallo |
| E-mail del referente tecnico | marina.gallo@sbitalia.com |
| N° telefono/fax | +39 02 994442 1 / +39 02 994442 22 |
| Sito web istituzionale | www.sbitalia.com |
| E-mail istituzionale | info@sbitalia.com |

Certificazioni del Soggetto Conservatore :

| TIPO | DESCRIZIONE | EMISSIONE | SCADENZA | PRIMA |
|--|---|-----------|----------|-------|
| <i>Certificazione ISO 9001:2015</i> | Certificato del Sistema di Gestione della Qualità | | | |
| <i>UNI CEI ISO/IEC 27001:2014</i> | Certificato del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni | | | |

[Torna al sommario](#)

2. TERMINOLOGIA (GLOSSARIO, ACRONIMI)

Al fine di una più semplice comprensione dei contenuti del presente documento e del Contratto Servizi Documentali nonché relativa lettera di affidamento riportiamo le definizioni, termini e espressioni utilizzate con relativo significato e interpretazione.

| TERMINE | SIGNIFICATO |
|--------------------------------------|---|
| <i>Documento</i> | Rappresentazione analogica o digitale di atti, fatti e dati, intelligibili direttamente o attraverso un processo di elaborazione elettronica, che ne consenta la presa di conoscenza a distanza di tempo. |
| <i>Documento analogico</i> | Si distingue in originale e copia ed è formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta, le immagini su film, le magnetizzazioni su nastro. |
| <i>Documento analogico originale</i> | Documento analogico che può essere unico e non unico se, in questo secondo caso, sia possibile risalire al suo contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione, anche in possesso di terzi. |
| <i>Documento digitale</i> | Testi, immagini, dati strutturati, disegni, programmi, filmati formati tramite una grandezza fisica che assume valori binari, ottenuti attraverso un processo di elaborazione elettronica, di cui sia identificabile l'origine. |
| <i>Documento informatico</i> | Rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. |
| <i>Firma elettronica avanzata</i> | Firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati. |
| <i>Firma elettronica qualificata</i> | Firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e creata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma. |
| <i>Firma digitale</i> | Particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare l'autenticità e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici. |
| <i>Chiavi asimmetriche</i> | La crittografia asimmetrica, conosciuta anche come crittografia a coppia di chiavi, crittografia a chiave pubblica/privata o anche solo crittografia a chiave pubblica è un tipo di crittografia dove, come si evince dal nome, ad ogni attore coinvolto è associata una coppia di chiavi: <ul style="list-style-type: none"> • la chiave privata, personale e segreta, viene utilizzata per decodificare un documento criptato; • la chiave pubblica, che deve essere distribuita, serve a crittografare un documento destinato alla persona che possiede la relativa chiave privata. |
| <i>Certificato qualificato</i> | Certificato elettronico conforme ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciato da certificatore rispondente ai requisiti fissati dall'allegato II della medesima direttiva. |
| <i>Funzione di hash</i> | Funzione matematica che genera, a partire da una generica sequenza di simboli binari, un'impronta in modo tale che risulti di fatto |

| | |
|---|--|
| | impossibile, a partire da questa, determinare una sequenza di simboli binari (bit) che la generi, ed altresì risulti di fatto impossibile determinare una coppia di sequenze di simboli binari per le quali la funzione generi impronte uguali. |
| <i>Evidenza informatica</i> | Sequenza di simboli binari (bit) che può essere elaborata da una procedura informatica. |
| <i>Riferimento temporale</i> | Informazione, contenente la data e l'ora, che viene associata ad uno o più documenti informatici; l'operazione di associazione deve rispettare le procedure di sicurezza definite e documentate, a seconda della tipologia dei documenti da conservare, dal soggetto pubblico o privato che intende o è tenuto ad effettuare la conservazione digitale ovvero dal responsabile della conservazione nominato dal soggetto stesso. |
| <i>Marca temporale</i> | Evidenza informatica che consente di rendere opponibile a terzi un riferimento temporale. |
| <i>Documento statico non modificabile</i> | Documento informatico redatto in modo tale per cui il contenuto risulti non alterabile durante le fasi di accesso e di conservazione nonché immutabile nel tempo; a tal fine il documento informatico non deve contenere macroistruzioni o codice eseguibile, tali da attivare funzionalità che possano modificare gli atti, i fatti o i dati nello stesso rappresentati. |
| <i>Sottoscrizione elettronica</i> | Apposizione della firma elettronica qualificata. |
| <i>Pacchetti</i> | Gli oggetti della conservazione sono trattati dal sistema di conservazione in pacchetti informativi che si distinguono in: a) pacchetti di versamento; b) pacchetti di archiviazione; c) pacchetti di distribuzione. |

Glossario dei Termini e Acronimi

| Termine | Significato |
|----------|---|
| CA | <i>Certification Authority</i> |
| CAD | <i>Codice dell'Amministrazione Digitale</i> |
| DLGS | <i>Decreto Legislativo</i> |
| DM | <i>Decreto Ministeriale</i> |
| DMO | <i>Document Management Outsourcing</i> |
| DPCM | <i>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri</i> |
| DPR | <i>Decreto del Presidente della Repubblica</i> |
| DPS | <i>Documento Programmatico della Sicurezza informatica</i> |
| FTP | <i>File Transfer Protocol</i> |
| FTPS | <i>File Transfer Protocol su SSL (Secure Sockets Layer)</i> |
| GED | <i>Sistema di Gestione Elettronica dei Documenti</i> |
| HSM | <i>Hardware Security Module</i> |
| ICR | <i>Intelligent Character Recognition: sistema di riconoscimento automatico per caratteri manoscritti.</i> |
| ITSM | <i>IT Service Management</i> |
| NAS | <i>Network Attached Storage</i> |
| RDC | <i>Responsabile della Conservazione</i> |
| RDCI | <i>Responsabile della Conservazione Interno</i> |
| SDC | <i>Sistema di Conservazione</i> |
| SIP | <i>Submission Information Package</i> |
| SFTP SSH | <i>(Secure SHell) File Transfer Protocol</i> |
| TS | <i>Time Stamp Authority</i> |

3. NORMATIVA E STANDARD DI RIFERIMENTO

3.1 *Normativa di riferimento*

Alla data l'elenco dei principali riferimenti normativi italiani in materia, è costituito da:

- **D.Lgs 217/2017**. Il 12 gennaio 2018 è stata pubblicato in G.U. il D.lgs. 13 dicembre 2017, n. 217 con il quale sono state emanate le disposizioni integrative e correttive al d.lgs. 26 agosto 2016, n. 179, concernente modifiche ed integrazioni al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche
- **Regolamento (UE) N. 679/2016** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)
- **Regolamento (UE) N. 910/2014** del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE
- **Codice Civile** [Libro Quinto Del lavoro, Titolo II Del lavoro nell'impresa, Capo III Delle imprese commerciali e delle altre imprese soggette a registrazione, Sezione III Disposizioni particolari per le imprese commerciali, Paragrafo 2 Delle scritture contabili], articolo 2215 bis - Documentazione informatica;
- **Legge 7 agosto 1990**, n. 241 e s.m.i. – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000**, n. 445 e s.m.i. – Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- **Decreto Legislativo 30 giugno 2003**, n. 196 e s.m.i. – Codice in materia di protezione dei dati personali;

- **Decreto Legislativo 22 gennaio 2004**, n. 42 e s.m.i. – Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio;
- **Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82** e s.m.i. – Codice dell'amministrazione digitale (CAD);
- **DPCM 30 marzo 2009** Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici
- **Delibera CNIPA n. 45 del 21/05/2009** Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico
- **Decreto Legislativo 235/2010** Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013** – Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71;
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013** - Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005;
- **Decreto Legislativo 33/2013: privacy e trasparenza. Le nuove linee guida del garante**
- **Circolare AGID 10 aprile 2014**, n. 65 - Modalità per l'accREDITamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.
- **D.L. 10 giugno 1994 n. 357 Art. 7**
Stabilisce la possibilità di conservare scritture e documenti contabili sotto forma di registrazioni su supporti di immagini, a condizione, comunque, che le registrazioni corrispondano ai documenti e possano essere trasformate in qualsiasi momento in un esemplare leggibile del documento da cui sono state formate.
- **D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445**
Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa. Definisce le caratteristiche, la forma e la validità

dei documenti informatici, nelle loro diverse tipologie; raccoglie inoltre le disposizioni sulla relativa gestione, sui requisiti dei sistemi e sulla tenuta degli archivi delle Pubbliche amministrazioni.

– **D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196**

Codice in materia di protezione dei dati personali. Contiene tutte le regole relative al trattamento dei dati personali, comprendendo diritti e doveri dei soggetti interessati, disposizioni relative a specifici settori (come l'ambito giudiziario o sanitario) o a specifiche finalità (ad esempio per scopi storici o statistici). Illustra le peculiarità implicate nella comunicazione elettronica dei dati e le misure da adottare per la loro tutela.

– **D.P.C.M. 13 gennaio 2004 (abrogato e sostituito dal D.P.C.M. 30 marzo 2009)**

Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici.

– **D.M. 23 gennaio 2004 (abrogato e sostituito dal D.M. 17 giugno 2014)**

Si tratta del primo testo di riferimento per le regole da osservare ai fini dell'emissione, della conservazione e dell'esibizione in formato elettronico dei documenti fiscalmente rilevanti. L'articolo 5 enuncia l'obbligo di comunicare, alle Agenzie fiscali competenti, l'impronta dell'archivio informatico contenente i documenti rilevanti ai fini tributari. E' stato successivamente sostituito dal Decreto 17 giugno 2014, ma le disposizioni in esso contenute continuano ad applicarsi ai documenti già conservati al momento dell'entrata in vigore di detto Decreto.

– **Deliberazione 19 febbraio 2004 n. 11 del CNIPA (cessa di avere efficacia nei termini previsti dal D.P.C.M. 03 dicembre 2013)**

Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali, al fine di garantire la sicurezza nella conservazione dei documenti e di far regredire la produzione di nuovo cartaceo e di eliminare quello esistente.

– **D.Lgs. 20 febbraio 2004 n. 52**

Introduce le caratteristiche della fattura elettronica, definendone le modalità di emissione, trasmissione e conservazione; prevede la possibilità di affidare a terzi l'emissione e l'obbligo di consenso preventivo da parte del ricevente in caso di trasmissione elettronica.

- **D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale)**

È il testo base per la normazione dell'utilizzo, dei ruoli e delle caratteristiche dei documenti informatici; esso è rivolto principalmente alla Pubblica Amministrazione, cui viene imposto l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione e la progressiva dematerializzazione dei rapporti con cittadini ed imprese. Il documento è stato sottoposto a diverse successive modifiche: si veda soprattutto il DLgs 235/2010.
- **L. 24 dicembre 2007 n. 244 – art. 1 – cc. 209 e seguenti**

Introduzione dell'obbligo di fatturazione elettronica nei confronti della Pubblica Amministrazione. Operativo solo a seguito dell'emanazione del Regolamento attuativo (D.M. 03 aprile 2013 n. 55)
- **D.L. 29 novembre 2008 n. 185 – art. 16**

Inserimento nel Codice Civile del nuovo articolo 2215-bis, relativo alla formazione e tenuta mediante strumenti informatici di libri, repertori, scritture e documentazione la cui tenuta è obbligatoria per disposizione di legge o di regolamento o che sono richiesti dalla natura o dalle dimensioni dell'impresa.
- **D.P.C.M. 30 marzo 2009**

Il decreto stabilisce norme operative da applicare nell'utilizzo di firme elettroniche qualificate, di validazione temporale e nello svolgimento delle attività dei certificatori qualificati. In particolare, sono elencate le diverse tipologie di validazione temporale ed è stabilito che le marche temporali, emesse da un sistema di validazione e conservate in un apposito archivio digitale non modificabile, avranno validità per un periodo di tempo non inferiore a venti anni.
- **Deliberazione 21 maggio 2009 n. 45 del CNIPA**

Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico.
- **Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate 25 ottobre 2010 (adempimento abrogato dal D.M. 17 giugno 2014)**

Attuazione dell'art. 5 del D.M. 23 gennaio 2004, che stabilisce l'obbligo di trasmissione in via telematica, entro il quarto mese successivo alla scadenza dei termini per le presentazioni delle dichiarazioni fiscali, dell'impronta dell'archivio informatico oggetto della conservazione, della relativa sottoscrizione elettronica e della relativa marca temporale.

– **D.Lgs. 30 dicembre 2010 n. 235**

Le istanze presentate da questo documento, unite e confrontate col Decreto Legislativo 82/2005 e successive modifiche, danno il testo vigente del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD). Le innovazioni toccano diversi ambiti, quali la definizione di documenti copia, le tipologie di firma elettronica contemplate e l'obbligo di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione; per quanto riguarda la conservazione, il nuovo CAD introduce la figura dei Conservatori accreditati, ossia coloro che hanno richiesto ed ottenuto, presso DigitPA, il riconoscimento del possesso dei requisiti di livello più alto in termini di qualità e sicurezza.

– **D.L. 13 maggio 2011 n. 70 – art. 6**

Il Decreto Sviluppo, convertito in Legge 106/2011, ha portato novità significative in tema di contabilità digitale. L'art. 6, c 2, lettera f quater introduce la novità più rilevante, soffermandosi sulla modifica dei commi 3 e 4 dell'art. 2251-bis c.c. in tema di formazione e tenuta dei documenti in formato digitale, nell'ottica di maggiore semplificazione e celerità nella procedura. La nuova disciplina prevede che imprenditore o suo delegato assolvano all'obbligo di vidimazione e numerazione progressiva, apponendo firma digitale e marca temporale sui documenti contabili tenuti in modalità informatica, non più ogni tre mesi, bensì una volta all'anno.

– **D.P.C.M. 22 febbraio 2013**

Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali e ai sensi del CAD.

– **D.M. 03 aprile 2013 n. 55**

Regolamento attuativo dell'obbligo di fatturazione elettronica nei confronti della Pubblica Amministrazione, contenente le regole per l'emissione, la trasmissione e il ricevimento delle fatture elettroniche.

– **D.P.C.M. 03 dicembre 2013**

Regole tecniche in materia di sistemi di conservazione, con particolare riguardo alla definizione dei ruoli e delle responsabilità, ai compiti del responsabile della conservazione digitale, ai contenuti del manuale della conservazione digitale e al processo di conservazione.

– **D.M. 17 giugno 2014**

Nuovo testo di riferimento per le regole da osservare ai fini della formazione, dell'emissione, della trasmissione, della conservazione, della duplicazione, della riproduzione e dell'esibizione in formato elettronico dei documenti fiscalmente rilevanti, oltre che per le modalità di assolvimento dell'imposta di bollo.

– **Circolare Agenzia Entrate 19 ottobre 2005 n. 45/E**

Oltre che esporre le modifiche della disciplina IVA relativa alla fatturazione, specificando contenuto e modalità sia di emissione che di invio ed annotazione delle fatture, la circolare evidenzia quali siano gli obblighi di conservazione dei registri e dei documenti e quali i controlli da dedicare ai documenti conservati elettronicamente.

– **Circolare Agenzia Entrate 6 dicembre 2006 n. 36/E**

Integra le informazioni normative riguardanti i documenti rilevanti ai fini fiscali e tributari, sia analogici che digitali, descrivendone le principali tipologie, caratteristiche e modalità di gestione. Alle indicazioni circa la conservazione digitale, si affiancano quelle riguardanti l'eventuale riversamento, la distruzione dei documenti analogici dematerializzati e l'invio dell'impronta dell'archivio informatico all'Agenzia delle Entrate.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 9 luglio 2007 n. 161/E**

Questa risoluzione fornisce chiarimenti a proposito della natura degli spool di stampa, dei termini per la conservazione digitale dei documenti fiscali e degli accessi, ispezioni o verifiche da parte dell'Amministrazione finanziaria agli archivi dei documenti conservati.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 27 settembre 2007 n. 267/E**

Emissione di fatture elettroniche e bollette analogiche nei confronti del medesimo cliente – risposta a istanza di interpello.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 18 ottobre 2007 n. 298/E**

Conservazione su supporti informatici delle copie delle dichiarazioni da parte dei CAF e adempimenti correlati e termine per l'invio dell'impronta dell'archivio informatico – risposta a istanza di interpello.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 7 novembre 2007 n. 318/E**

Obbligo di numerazione delle fatture di acquisto – risposta a istanza di interpello.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 21 gennaio 2008 n. 14/E**

Si ribadisce che per la conservazione di documenti analogici è necessario procedere all’acquisizione della relativa immagine fisica, anche se sono stati trasmessi e ricevuti attraverso strumenti informatici. Ai fini della conservazione, inoltre, la firma digitale e la marca temporale vanno apportate non sul singolo documento prima della sua memorizzazione, bensì in coda al processo.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 23 giugno 2008 n. 260/E**

Vengono evidenziati diversi punti riguardanti la conservazione delle fatture: fra gli altri, la possibilità di conservare una fatturazione mista (digitale e cartacea), a condizione di mantenere una numerazione separata, ed il permanere presso il contribuente della responsabilità nei confronti delle Amministrazioni fiscali e tributarie anche nel caso di conservazione in outsourcing.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 15 giugno 2009 n. 158/E**

In particolare, questo testo afferma che i documenti rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie, formati tramite strumenti informatici ma analogici, richiedono la materializzazione su supporto fisico; tuttavia, per la loro conservazione si potrà procedere all’acquisizione della loro immagine tramite il processo di generazione dello spool di stampa, a condizione che l’immagine così acquisita rispecchi in maniera fedele, corretta e veritiera il contenuto rappresentativo del documento.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 30 luglio 2009 n. 195/E**

Ammessa la possibilità di conservare alcune fatture, ricevute come documenti analogici, con i metodi tradizionali ed altre, ricevute da un unico fornitore, dematerializzate e conservate in maniera sostitutiva.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 30 luglio 2009 n. 195/E**

L’acquisizione dell’immagine dei documenti da conservare possa avvenire sia tramite scansione che tramite altre modalità. Inoltre, non esiste alcun vincolo temporale all’acquisizione dell’immagine dei documenti analogici da conservare e non sono previste specifiche modalità di manifestazione dell’opzione per la conservazione digitale.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 13 agosto 2009 n. 220/E**

La Risoluzione conferma che l’incarico di effettuare la conservazione dei

documenti rilevanti ai fini tributari può essere affidato ad uno o più operatori, sia persone fisiche che giuridiche, sia interne che esterne alla società, associazione o ente; tuttavia, tale affidamento non fa venir meno la responsabilità del contribuente nei confronti dell'Amministrazione finanziaria della corretta tenuta e conservazione delle scritture.

– **Circolare Agenzia Entrate 29 febbraio 2012 n. 5/E**

Il Responsabile della Conservazione, o il soggetto da quest'ultimo delegato, ha l'obbligo di comunicare all'Agenzia delle Entrate l'impronta dell'archivio informatico dei documenti tributari conservati: tale comunicazione deve avvenire, per via telematica, entro il quarto mese successivo alla scadenza del termine per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Il provvedimento fornisce dettagli circa le finalità di tale onere, il contenuto della comunicazione, le modalità di trasmissione e rettifica.

– **Circolare Agenzia Entrate 3 maggio 2013 n. 12/E**

Vengono forniti chiarimenti concernenti la disciplina IVA sulla fatturazione a seguito delle modifiche introdotte all'art. 21 del DPR 633/1972, con particolare riguardo alla disciplina della fatturazione elettronica ed al contenuto della fattura.

– **Circolare Agenzia Entrate 24 giugno 2014 n. 18/E**

Vengono forniti ulteriori chiarimenti concernenti la disciplina IVA sulla fatturazione. In particolare, la prima parte della circolare è finalizzata ad illustrare le modifiche apportate alla disciplina della fatturazione elettronica, la seconda parte contiene invece risposte a specifici quesiti posti dai contribuenti in tema di fatturazione differita e semplificata.

– **Risoluzione Agenzia Entrate 19 gennaio 2015 n. 4/E**

La Risoluzione conferma il venire meno dell'obbligo di invio dell'impronta dell'archivio informatico a seguito dell'emanazione del D.M. 17 giugno 2014.

[Torna al sommario](#)

3.2 *Standard di riferimento*

Gli standard a cui l'attività di conservazione di SB Italia si riferisce, richiamati nel Manuale di Conservazione, sono riportati di seguito:

- ISO 14721:2012 OAIS (Open Archival Information System), Sistema informativo aperto per l'archiviazione;
- ISO/IEC 27001:2013, Information technology - Security techniques - Information security management systems – Requirements, Requisiti di un ISMS (Information Security Management System);
- ETSI TS 101 533-1 V1.3.1 (2012-04) Technical Specification, Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Information Preservation Systems Security; Part 1: Requirements for Implementation and Management, Requisiti per realizzare e gestire sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni;
- ETSI TR 101 533-2 V1.3.1 (2012-04) Technical Report, Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Information Preservation Systems Security; Part 2: Guidelines for Assessors, Linee guida per valutare sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni;
- UNI 11386:2010 Standard SInCRO - Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali;
- ISO 15836:2009 Information and documentation - The Dublin Core metadata element set, Sistema di metadata del Dublin Core.

[Torna al sommario](#)

4. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Il modello organizzativo alla base della gestione e del governo del servizio di Conservazione all'interno di SB Italia è formalmente definito e condiviso sia nello schema funzionale che nei ruoli assegnati.

SB Italia si avvale di figure professionali con specifici ruoli e competenze che riportano a figure di responsabilità aziendale.

L'assegnazione dei ruoli dedicati al Servizio di Conservazione all'interno della Divisione Service di SB Italia viene di seguito schematizzata da un punto di vista gerarchico/funzionale :



Figura 1
Figure professionali del servizio di conservazione di SBI srl

| Ruolo | Nominativo | Attività di competenza | Periodo nel ruolo | Eventuali deleghe | Cessazione |
|---|-------------------|---|---|---|-------------------|
| Responsabile del servizio di conservazione | Pablo Pellegrini | E' la figura che verifica il processo di conservazione dei documenti e ne garantisce il corretto svolgimento. Il responsabile del processo detta i requisiti del sistema di conservazione e la sua sicurezza. Tra le sue funzioni principali figura la fruibilità del sistema e l'accessibilità a quest'ultimo. | Da Gennaio 2010 Con contratto di servizio di durata indeterminata | Responsabile del servizio di conservazione | Pablo Pellegrini |
| Responsabile Sicurezza dei sistemi per la conservazione | Corrado Dati | Il responsabile della sicurezza dei sistemi per la conservazione garantisce il rispetto dei requisiti di sicurezza del sistema di conservazione secondo le normative vigenti, gli standard e le politiche di sicurezza interne. In caso di difformità segnala al responsabile del servizio di conservazione e individua azioni correttive. | Da Gennaio 2015 Con contratto di servizio di durata indeterminata | Responsabile Sicurezza dei sistemi per la conservazione | Corrado Dati |
| Responsabile funzione archivistica di conservazione | Francesca Cafiero | Il responsabile della funzione archivistica (o responsabile service) di conservazione gestisce il versamento dei documenti dall'ente produttore a SB Italia service. A tale figura attiene il monitoraggio del processo di conservazione e l'analisi delle nuove funzionalità archivistiche. Il responsabile della funzione archivistica di conservazione gestisce infine i rapporti con il Ministero dei beni e delle attività culturali per quanto di competenza. | Da Settembre 2017 Sulla base dell'accordo di collaborazione con Digital & Law Department srl | Responsabile funzione archivistica di conservazione | Francesca Cafiero |
| Titolare del trattamento dati personali | Pablo Pellegrini | Tale figura garantisce il rispetto delle normative vigenti in materia di trattamento dei dati personali con garanzia di integrità, disponibilità e riservatezza. | Da Gennaio 2010 Con contratto di servizio di durata indeterminata | Titolare del trattamento dati personali | Pablo Pellegrini |
| | | | | | |
| Responsabile sistemi informativi per la conservazione | Pablo Pellegrini | Ha il compito di sviluppare le componenti software e gestire le componenti hardware del sistema di conservazione. Monitora i livelli di servizio concordati con l'ente produttore ed in caso di difformità | Da Gennaio 2010 Con contratto di servizio di durata indeterminata | Responsabile sistemi informativi per la | Pablo Pellegrini |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---------------|--|
| | | segnala al responsabile della conservazione e pianifica azioni correttive. | | conservazione | |
|--|--|--|--|---------------|--|

[Torna al sommario](#)

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER IL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE

5.1 Organigramma Aziendale

SB Italia con oltre 120 addetti ad alta competenza in ambito IT si propone come operatore di riferimento in Italia nel settore IT.

Nasce dalla volontà di manager con oltre 20 anni di esperienza che portano in azienda forte competenze tecnologiche e ampie conoscenze di processo ,che , unitamente all'applicazione di metodologie progettuali evolute, permettono alle organizzazioni che si affidano ad SB Italia di poter contare sulla realizzazione di progetti, anche complessi, con il rispetto massimo degli obiettivi e dei tempi di realizzazione.

Ciò viene realizzato da SBI Italia attraverso una cultura di progetto basata sulla sintesi, sulla concretezza e sulla capacità di isolare le questioni veramente essenziali all'interno di una chiara visione d'insieme.

Queste caratteristiche consentono di tradurre i bisogni dei clienti in obiettivi realistici, conseguibili senza disperdere risorse in progetti inutilmente complessi e troppo estesi.

La missione di SBI Italia è quella di facilitare l'evoluzione e l'ottimizzazione del "sistema impresa" rendendo disponibili competenze, servizi e soluzioni IT di nuova generazione, facilmente implementabili, con costi proporzionati, che si traducano velocemente in benefici concreti.

SBI Italia si pone sul mercato dell'Information Technology come partner di riferimento per medie e grandi imprese e strutture Pubbliche (PA).

L'area aziendale dedicata all'erogazione del servizio di conservazione e denominata Divisione Service.

L'area fa capo al manager della Business Unit "Document Management" che ne è Responsabile e Coordinatore.

Lo schema sottostante identifica i ruoli e le aree coinvolte nel servizio di conservazione .

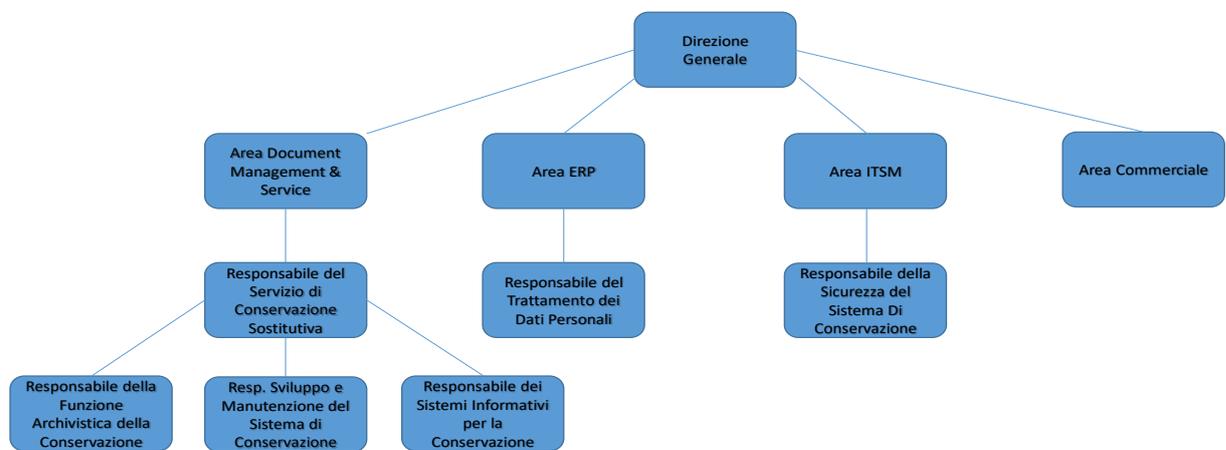


Figura 2
Organigramma di SBI srl

DIREZIONE GENERALE:

La Direzione Generale è l'area di coordinamento delle attività aziendali.

All'interno di quest'area rientrano le seguenti figure:

- Consiglio di Amministrazione
- I Responsabili di Area (DMS, ERP, ITSM, Commerciale)
- Il Responsabile del Servizio di Conservazione, Il Responsabile del Trattamento dei Dati Personali, Il Responsabile della Sicurezza di Sistemi di Conservazione

A quest'area competono:

- Le strategie aziendali
- La definizione degli obiettivi generali della struttura
- Gli investimenti economici
- La comunicazione con l'esterno
- La gestione della documentazione utile all'avvio dei contratti con i produttori

AREA DOCUMENT MANAGEMENT & SERVICE:

L'area Document Management & Service (DMS) è dedicata alla quotidiana erogazione del servizio di conservazione.

Il responsabile del servizio di conservazione è inserito nell'area DMS nella posizione di Responsabile dell'area in allineamento con le sue responsabilità e le attività a lui assegnate.

L'area DMS attraverso il responsabile del Servizio di Conservazione governa le seguenti aree aziendali:

- Archivistica
- Sviluppo e Manutenzione Sistema di Conservazione
- Sistemi informativi per la Conservazione

L'area **Archivistica** ha l'obiettivo di definire e svolgere al meglio le procedure ai fini del servizio di conservazione e di collaborare con le altre aree aziendali definite nell'organigramma.

In questa area vengono svolte tutte quelle attività che interessano la conservazione degli archivi digitali:

- Compilazione del Rapporto di Attivazione
- Configurazione dei Servizi sulla base del Rapporto di Attivazione
- Attività per la creazione, il trasferimento, l'acquisizione, la verifica e memorizzazione dei pacchetti informatici nel sistema di conservazione.
- Attività dirette al processo di conservazione e alla fruizione del patrimonio documentale conservato nel sistema.
- Gestione degli scarti e monitoraggio dell'integrità dei PdA.

Quest'area è coordinata dal Responsabile della Funzione Archivistica di Conservazione.

L'area **Sviluppo e Manutenzione Sistemi di Conservazione (R&D)** si occupa dello sviluppo software della piattaforma di conservazione con l'obiettivo di mantenerla, aggiornarla ed evolverla in funzione della normativa vigente e delle strategie dettate dal Business.

AREA ITSM:

L'area ITSM ha tra i suoi obiettivi il continuo miglioramento delle proprie procedure interne, servizi, e sistemi in linea con la normativa ISO 27001. All'interno di questa area si identifica il Responsabile della Sicurezza dei Sistemi.

L'area **ITSM** garantisce il normale funzionamento delle seguenti fasi operative:

- Test delle fasi preliminari di trasferimento dei pacchetti PdV
- Monitora la leggibilità e integrità dei PdA conservati mediante strumenti di automazione
- Helpdesk di 1° livello, realizzato attraverso una piattaforma web che permette la segnalazione di problemi e l'apertura di ticket di assistenza
- Helpdesk di 2° livello, svolto dal personale del servizio IT
- Sviluppo, manutenzione e sicurezza dell'infrastruttura Hardware.

AREA ERP:

L'area **ERP** ha il compito di gestire i sistemi informativi interni all'azienda e la gestione degli aspetti amministrativi e di contabilità aziendale.

Dal punto di vista strettamente correlato alla fornitura del servizio di conservazione, fa parte di quest'area il Responsabile del Trattamento de Dati Personali.

Egli vigila e definisce le modalità di trattamento dei dati affidati ad SB Italia dai produttori in conforme alla normativa vigente in materia di Privacy.

AREA COMMERCIALE:

E' composta dalla Direzione Commerciale e dagli Account. L'area di occupa di:

- Apportare nuove commesse per il Servizio di Conservazione
- Ricercare opportunità di mercato che possano incrementare lo sviluppo del Sistema di Conservazione.
- Si coordina con il Responsabile del Servizio di Conservazione per lo studio di fattibilità della commessa
- Mantiene i rapporti con i Clienti in fase di Pre e Post- Vendita

[Torna al sommario](#)

5.2 *Ruoli all'interno della Organizzazione del Servizio*

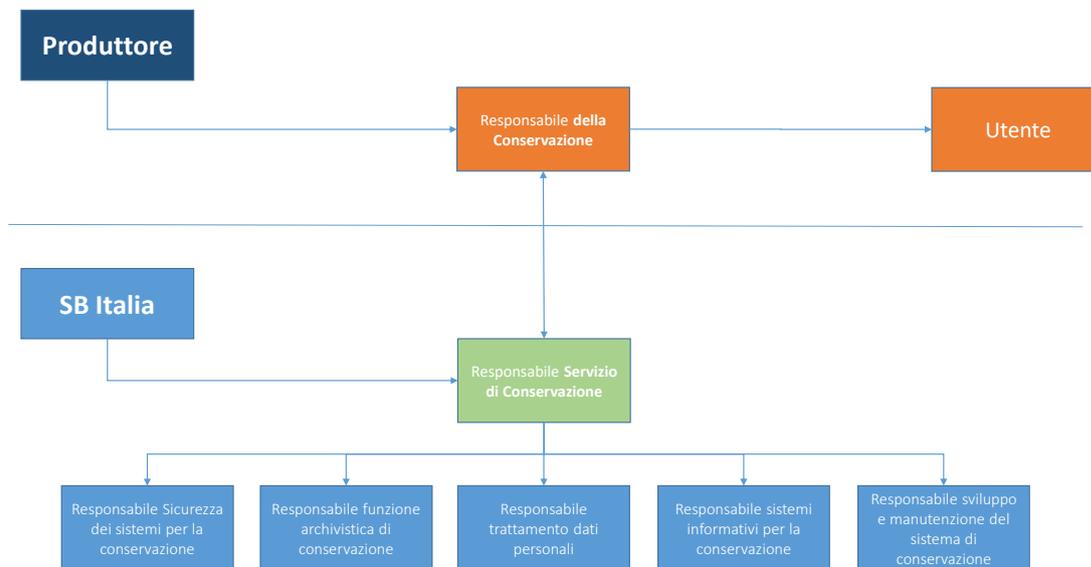


Figura 3
Modello organizzativo adottato per il servizio di conservazione

Il modello organizzativo adottato per la gestione del servizio di conservazione adottato da SB Italia si basa sullo standard ISO 14721:2012 OAIS.

La struttura organizzativa prevede ruoli specifici definiti sia per il Conservatore che per il Produttore (Cliente), fra i ruoli vengono definite relazioni specifiche che intervengono nelle diverse fasi di processo.

Le relazioni e le modalità utilizzano quanto specificato nel Modulo di Attivazione del Servizio (in allegato) che viene compilato in collaborazione fra SB Italia e il Cliente (Produttore).

Di seguito presentiamo i ruoli definiti.

Ente Produttore

E' il soggetto che emette e produce i contenuti da conservare e affida a SB Italia il servizio di conservazione.

Si compone di Persona Giuridica, Persone Fisiche e Sistemi atti alla produzione ed al trasferimento delle informazioni all'Ente Conservatore.

Nomina il proprio Responsabile della Conservazione interno.

Ente Conservatore

SB Italia, l'organizzazione composta da Persone Fisiche e Sistemi che in accordo con quanto previsto dal Contratto Servizi Documentali e Lettera di Affidamento e altri allegati accetta l'affidamento da parte dell'Ente Produttore per l'esecuzione del Servizio di Conservazione.

Nomina la proprio interno il Responsabile del Servizio di Conservazione affidando la responsabilità sull'esecuzione dei processi di conservazione in base a quanto definito nel Manuale della Conservazione e nella Lettera di Affidamento formalizzata con il Produttore.

Responsabile della Conservazione (Ente Produttore)

E' la persona fisica all'interno dell'Ente Produttore che ha la responsabilità della organizzazione e dell'esecuzione delle attività in piena autonomia comprendenti anche i trasferimenti di dati e informazioni verso l'Ente Conservatore in accordo con quanto definito dalla Lettera di Affidamento formalizzata e dal Manuale della Conservazione.

Ha inoltre il compito di definire le proprie procedure interne per la gestione del servizio e la supervisione delle attività svolte dall'Ente Conservatore.

Infine costituisce il punto di contatto (lui o suo delegato) con l'Ente Conservatore per l'analisi e la gestione di eventuali criticità legate alla esecuzione del servizio.

Responsabile del Servizio di Conservazione (Ente Conservatore)

E' la persona all'interno della organizzazione di SB Italia che possiede la competenza e l'esperienza necessarie alla esecuzione ed alla erogazione del servizio in base a quanto definito dalle norme, dal Manuale della Conservazione e dalla Lettera di Affidamento formalizzata.

Costituisce il punto di contatto (lui o suo delegato) con l'Ente Produttore per l'analisi e la gestione di eventuali criticità legate alla esecuzione del servizio.

Utente

Persone e Sistemi che necessitano l'accesso e la ricerca alle informazioni portate in conservazione.

SB Italia garantisce che gli addetti coinvolti a qualsiasi livello nella esecuzione di attività facenti parte o connesse con l'erogazione del servizio di conservazione hanno le necessarie competenze e esperienza per rispettare nel loro operato quanto definito dalle norme e dal Manuale della Conservazione.

5.3 Certification Authority

I certificati di firma digitale sono rilasciati da INFOCERT S.P.A e da ARUBA S.P.A (<https://www.aruba.it/>) e da NAMIRIAL S.P.A. (www.namirial.com).

Le marche temporali sono rilasciate da INFOCERT S.P.A (<https://www.infocert.it/>) e da NAMIRIAL S.P.A. (www.namirial.com).

Nel corso dell'erogazione del Servizio potranno essere utilizzate firme digitali e marche temporali di altre CA/TSA, comunque accreditate ai sensi dell'art. 29 del CAD.

5.4 **Strutture organizzative**

Il modello organizzativo di cui SB Italia srl dispone per la conservazione digitale dei documenti risponde a quanto stabilito dall'art. 5 comma 2 lettera b delle vigenti Regole tecniche (DPCM 3 dicembre 2013).

Di seguito verranno illustrate le diverse fasi del processo e identificate le relative figure responsabili.

Le attività di servizio di Conservazione comprendono:

- **Attivazione del servizio di conservazione (a seguito della sottoscrizione di un contratto):** in questa prima fase del processo l'area commerciale propone il servizio di conservazione ai nuovi clienti, definisce i termini del contratto e concorda con i clienti la conservazione dei documenti. Vengono delimitate anche le responsabilità e definiti i ruoli tra ente produttore ed i responsabili SB Italia. In questa fase l'area commerciale coordina i rapporti con il cliente in fase di post-vendita.
- **Acquisizione, verifica e gestione dei pacchetti di versamento presi in carico e generazione del rapporto di versamento:** al termine della fase commerciale, il responsabile della funzione archivistica di conservazione ed il responsabile dei sistemi informativi sovrintendono all'acquisizione, verifica e gestione dei pacchetti di versamento presi in carico. Per ogni Pacchetto Di Versamento ricevuto il sistema restituisce un esito di presa in carico. In caso di anomalie che non rispettino gli accordi di versamento, il pacchetto viene rifiutato dal sistema. Si apre quindi una fase di individuazione e analisi delle anomalie volta ad applicare le modifiche necessarie per l'accettazione del pacchetto dal sistema di conservazione.
In caso di esito positivo i Dati del Pacchetto Di Versamento vengono caricati sui Sistemi preposti.
- **Controllo Completezza e Congruenza Archivi :** una volta acquisiti i dati con frequenza prefissata vengono eseguiti controlli di completezza (assenza buchi di protocollo ove applicabile) e di consistenza (presenza dei dati minimi e cronologia ove applicabile) prima di procedere alla realizzazione dei Pacchetti di Archiviazione.
Le informazioni di controllo (tramite apposito report) vengono fornite anche al Responsabile Interno del Cliente per poter eseguire le eventuali azioni correttive.

- **Preparazione e gestione del Pacchetto Di Archiviazione:** una volta verificata la completezza e la congruenza dei dati per il periodo considerato, vengono effettuati i controlli e si producono i pacchetti di archiviazione.
- **Preparazione e gestione del Pacchetto Di Distribuzione ai fini dell'esibizione e della produzione di duplicati e copie informatiche su richiesta:** gli operatori del sistema di conservazione si occupano della gestione dei pacchetti di distribuzione. L'esibizione del Pacchetto Di Archiviazione è legata all'abilitazione configurata dall'amministratore di sistema su incarico del responsabile della conservazione. Il responsabile della conservazione riceve via pec o via fax le disposizioni di configurazione dal responsabile della conservazione del soggetto produttore o dell'utente indicato, tramite apposito modulo predisposto all'interno del nostro sistema.
- **Scarto dei pacchetti di archiviazione:** il responsabile della funzione archivistica di conservazione è la figura preposta alla gestione degli scarti dei pacchetti di archiviazione in linea con gli accordi presi con l'ente produttore.
- **Chiusura del servizio di conservazione (alla scadenza di un contratto):** SB Italia alla scadenza del contratto consente al cliente di gestire in autonomia il proprio archivio a beneficio di chi succederà nella gestione del processo di conservazione.

Le attività proprie di gestione dei sistemi informativi comprendono:

- **Conduzione e manutenzione del sistema di conservazione:** nel capitolo 8 verrà trattata nel dettaglio la manutenzione periodica che viene effettuata al sistema di conservazione.
- **Monitoraggio del sistema di conservazione:** il monitoraggio del sistema comprende sia le componenti software che hardware ed è responsabilità delle figure competenti come descritto nei capitoli 8 e 9.
- **Change management:** maggiori dettagli sono sviluppati nel capitolo 8.
- **Verifica periodica di conformità a normativa e standard di riferimento:** la verifica periodica del processo di conservazione è demandata al responsabile della funzione archivistica che rileva e segnala le necessità di conformità alla normativa e agli standard in vigore.

[Torna al sommario](#)

6. OGGETTI SOTTOPOSTI A CONSERVAZIONE

Di seguito viene data descrizione delle tipologie degli oggetti e dei pacchetti in essi contenuti sottoposti a conservazione.

6.1 *Oggetti conservati*

SB Italia eroga servizio di conservazione documentale per conto di aziende pubbliche e private operanti in settori di vario tipo (sanitario, finanziario, ecc). Per ogni ente produttore SB Italia inserirà nelle Lettera di Affidamento le tipologie di documenti gestite per il singolo produttore e relative politiche di conservazione. I documenti sottoposti a conservazione permettono configurazioni e parametri concordati in fase di definizione contrattuale con il soggetto produttore.

Il sistema conserva i documenti con i metadati ad essi associati e le loro aggregazioni documentali, inclusi i fascicoli. I documenti digitali e le loro aggregazioni vengono inviati al sistema di conservazione come pacchetti di versamento (anche detti SIP). Le informazioni relative alla struttura dell'archivio vengono mantenute attraverso un set di metadati che identificano e descrivono il fascicolo, con l'eventuale riferimento alla voce di classificazione e all'eventuale organizzazione in sottofascicoli.

Le serie e i fascicoli possono essere lavorati nel sistema di Conservazione solo quando il set di metadati che li dichiara completi e chiusi nei modi e nei termini di scadenza previsti in fase contrattuale. L'unità archivistica (fascicolo o aggregazione documentale) rappresenta l'unità minima elementare di riferimento di cui è composto un archivio, pertanto rappresenta il riferimento principale per la costruzione dei pacchetti informativi secondo lo standard OAIS. Con riferimento a quanto indicato nello standard ISO 23081-2, l'unità documentaria rappresenta l'unità minima individuabile come una entità singola gestita nel sistema, anche se al suo interno contiene elementi come ad esempio un messaggio di posta elettronica con i suoi allegati.

Tutti i formati gestiti sono elencati e descritti in un registro interno al sistema di conservazione in cui ogni formato è corredato da informazioni descrittive relative alla eventuale versione e al mime type. La lista dei formati ammessi viene concordata con

ciascun soggetto produttore. L'elenco è riportato nel sistema ed è aggiornato all'occorrenza.

Di seguito, viene fornito un riepilogo dei formati ammessi ad oggi per la conservazione, previsti nell'allegato 2 delle Regole tecniche, DPCM 13 novembre 2014:

| FORMATO | PROPRIETARIO | ESTENSIONE | TIPO | APERTO | STANDARD |
|---|--|--|---|--------|---|
| PDF - PDF/A | Adobe Systems http://www.adobe.com/ | .pdf | application/pdf | Si | ISO 32000-1 (PDF); ISO 19005-1:2005 (vers. PDF 1.4); ISO 19005-2:2011 (vers. PDF 1.7) |
| TIFF | Aldus Corporation (acquisita Adobe) | .tif | image/tiff | No | ISO 12639 (TIFF/IT); ISO 12234 (TIFF/EP) |
| JPG e JPEG 2000 | Joint Photographic Experts Group | .jpg, .jpeg, .jp2 (JPEG 2000) | image/jpeg | Si | ISO/IEC 10918:1 (JPG); ISO/IEC 15444-1 (JPEG 2000) |
| Office Open XML (OOXML) | Microsoft | .docx, .xlsx, .pptx | MIME | Si | ISO/IEC DIS 29500:2008 |
| ODF Open Document Format | OASIS | .ods, .odp, .odg, .odb | application/vnd.oasis.opendocument.text | Si | ISO/IEC 26300:2006; UNI CEI ISO/IEC 26300 |
| XML Extensible Markup Language | W3C | .xml | application/xml text/xml | Si | |
| TXT | | .txt | ASCII, UTF-8, UNICODE | Si | ISO 646, RFC 3629, ISO/IEC 10646 |
| PEC ed EMAIL | | .eml | MIME | No | RFC 2822/MIME |
| Signed FILE application/x-pkcs7-mime application/x-pkcs7-mime | | .p7m | MIME | No | |
| DICOM (Digital Imaging and Communications in Medicine) | | .dcm | | | |
| MP3, WAV | | .mp3 .wav | | | |
| MPG, MPEG, AVI, WMV | | .mpg .mpeg .avi .wmv | | | |
| DWG, DXF, Shapefile, SVG | | .dwg .dxf .shp, .dbf, .shx .svg | | | |

6.2 Pacchetto Di Versamento

Il produttore invia al sistema di conservazione il pacchetto informativo chiamato Pacchetto Di Versamento i cui termini rispondono al Contratto e alla Lettera di affidamento del servizio di conservazione stipulato con il responsabile del servizio di conservazione.

In termini di pacchetto di versamento, la Lettera di Affidamento del servizio di conservazione è finalizzato alla definizione degli accordi che sanciscono le modalità di trasferimento dei pacchetti stessi, la loro tempistica di trasferimento.

E' possibile trasferire i pacchetti di versamento in maniera automatizzata, semiautomatizzata oppure manuale.

In questo sistema di conservazione possono essere trasferiti pacchetti di versamento conformi a quanto previsto dalle Regole tecniche.

La fase relativa alla preparazione del pacchetto di versamento (PDV) e il conseguente invio al sistema di conservazione può avvenire in modi diversi, essendo dipendente fortemente dalla situazione specifica del soggetto produttore e dagli accordi stipulati con il conservatore.

Il sistema di conservazione riceve il pacchetto di versamento con modalità Transfer File su architettura SFTP.

In condizioni generali il Pacchetto di Versamento, prodotto e trasferito dal produttore al sistema di conservazione, è costituito dall'insieme dei file che saranno oggetto di conservazione, accompagnati da un file detto file di indice o file dei metadati.

Il Pacchetto Di Versamento contiene il file indice contenente i metadati e le informazioni per la conservazione.

L'indice del Pacchetto Di Versamento è costruito nel formato XML o in altro formato concordato con il Produttore e può essere firmato digitalmente dal produttore prima dell'invio al sistema di conservazione se previsto da contratto.

Il file di indice dovrà contenere i metadati per ricercare i documenti all'interno del sistema.

Le informazioni sono concordate con il conservatore e configurate nel sistema di conservazione per ciascuna descrizione archivistica, nella stessa configurazione saranno anche implementate le regole di validazione dei metadati.

La struttura e la forma del file di indice dipendono sia dalla modalità di trasferimento, scelta tra le disponibili, sia dalla natura dei file che costituiscono il pacchetto e dalle eventuali relazioni tra gli stessi.

Il sistema di conservazione può gestire per ogni ente produttore molteplici tipologie documentali.

A ognuna di queste tipologie sono associati i metadati minimi del documento in conformità con quanto definito nel DPCM del 3 dicembre 2013.

Eventuali metadati ulteriori che il produttore volesse aggiungere al documento dovranno essere espressamente indicati.

Una volta acquisiti, i pacchetti di versamento formeranno l'archivio sottoposto a controlli e dal quale saranno prodotti i pacchetti di archiviazione.

Il pacchetto di versamento si compone di:

- File indice contenente sia metadati descrittivi degli oggetti digitali, oggetto di versamento, sia le informazioni per la conservazione (Indice del Pacchetto di Versamento - IPdV). L'indice è costruito nel formato XML, strutturato sulla base dello standard UNI.
- Oggetti digitali: uno o più documenti digitali da conservare referenziati all'interno del IPdV.

Il set di metadati minimo per il Pacchetto di Versamento è il seguente: - Id documento - Soggetto produttore (codifica definita con il cliente; es. nome, cognome, piva, cod fiscale,...) - Data documento - Tipo documento/oggetto

A livello di PdV si sono definiti dei parametri (collocati nella testata del flusso) che identificano univocamente il produttore del PdV stesso.

A livello di documento si sono definiti i seguenti metadati (es. di uno specifico servizio):
Nome metadato Note CHIAVE/NUMERO Obbligatorio. Questo dato deve essere sempre presente all'interno ANNO Concorre a formare l'univocità della chiave REGISTRO Concorre a formare l'univocità della chiave

Di Seguito la rappresentazione della struttura dei dati del Pacchetto di Versamento :

| Tipologia Dato | Descrizione Tipologia |
|--------------------------|-------------------------------------|
| <SoggettoProduttivo> | Identificativi Soggetto Produttore |
| <Codice> | Codice Soggetto Produttore |
| <RagioneSociale> | Ragione Sociale Soggetto Produttore |
| <PIva> | Partita IVA Soggetto Produttore |
| <CodiceIPA/> | Codice IPA Soggetto Produttore |
| <CodiceOggettoDocumento> | Codice Tipologia Oggetti PDV |
| <OggettoDocumento> | Tipologia Oggetti PDV |
| <NoteAggiuntive/> | Note Aggiuntive |
| <FileRelativePath> | Percorso e Nome Oggetto |
| <CreationDate> | Data Acquisizione Oggetto |
| <Size> | Dimensione Oggetto |
| <Hashcode> | Hashcode Oggetto |
| <FileStatusCode> | Stato Oggetto |

[Torna al sommario](#)

6.3 Pacchetto Di Archiviazione

Un pacchetto di archiviazione (PDA) è un oggetto informativo, contenitore a sua volta di altri oggetti informativi.

All'interno del pacchetto di archiviazione, si trova l'oggetto informativo individuato per la conservazione, ovvero il contenuto informativo.

Anche il pacchetto di archiviazione contiene un oggetto che prende il nome di informazioni sulla conservazione, (PDI).

Il principio su cui si basa l'architettura del modello dati del sistema di conservazione è quello di un'assoluta auto-consistenza del pacchetto informativo nel momento in cui è costituito il PDA stesso, tale obiettivo viene raggiunto grazie all'aderenza al modello funzionale e al modello-dati previsto in OAIS.

Il sistema di archiviazione allo scadere dei termini concordati con il produttore procede all'aggregazione e conservazione dei pacchetti di versamento in pacchetti di archiviazione.

L'aggregazione avviene per classi e per singolo produttore o Aree Organizzative Omogenee per la PA e crea un Pacchetto Di Archiviazione con relativo indice di archiviazione (formato XML) in formato UNI SINCRO (UNI 11386:2010).

Il Pacchetto Di Archiviazione contiene un oggetto digitale che prende il nome di informazioni sulla conservazione.

La coerenza di un pacchetto informativo è data da due componenti logiche fondamentali:

- l'insieme delle informazioni statiche che prevedono un set complesso di metadati che descrivono in maniera "piatta" tutti gli elementi identificativi, descrittivi, gestionali, tecnologici, etc., relativi ad uno e uno solo pacchetto informativo;
- l'insieme delle relazioni di contesto che permettono la correlazione logica del pacchetto informativo agli altri pacchetti informativi e in generale ad un qualsiasi contesto di natura archivistico-gerarchica.

Quest'ultimo elemento è quello che ci permette di ricostruire il vincolo archivistico e quindi di ricondurre, ad esempio, a una stessa pratica o a uno stesso fascicolo, tutti i documenti relativi a un medesimo affare o procedimento amministrativo.

Concretamente si può prevedere che nel sistema si conserveranno, all'interno di un medesimo pacchetto informativo (e quindi incapsulate in una medesima busta), le seguenti componenti codificate in un XML:

- l'oggetto digitale possibilmente in un formato standard non proprietario;
- l'impronta di ogni singolo documento generata con funzione di hash;
- il riferimento temporale (rappresentato dalla marca temporale);
- il set di metadati per la conservazione:
 - metadati identificativi (per esempio possono essere utilizzati i metadati dello standard ISAD);
 - metadati descrittivi (per esempio possono essere utilizzati i metadati dello standard ISAD);
 - metadati gestionali (UNI SInCRO);
 - metadati tecnologici.
- dalla firma digitale di chi interviene nel processo di produzione del Pacchetto Di Archiviazione

La struttura del Pacchetto Di Archiviazione è aderente al modello funzionale e al modello-dati previsto in OAIS.

Tale struttura si basa su una specifica articolazione del linguaggio XML.

Le informazioni relative al Pacchetto Di Archiviazione come abbiamo visto sono date da un identificatore del Pacchetto Di Archiviazione e da informazioni relative alla tipologia cui appartiene (ed un eventuale 'MoreInfo') al fine di introdurre metadati relativi al Documento.

Si riporta di seguito la rappresentazione grafica della struttura dell'Indice del Pacchetto di Archiviazione.

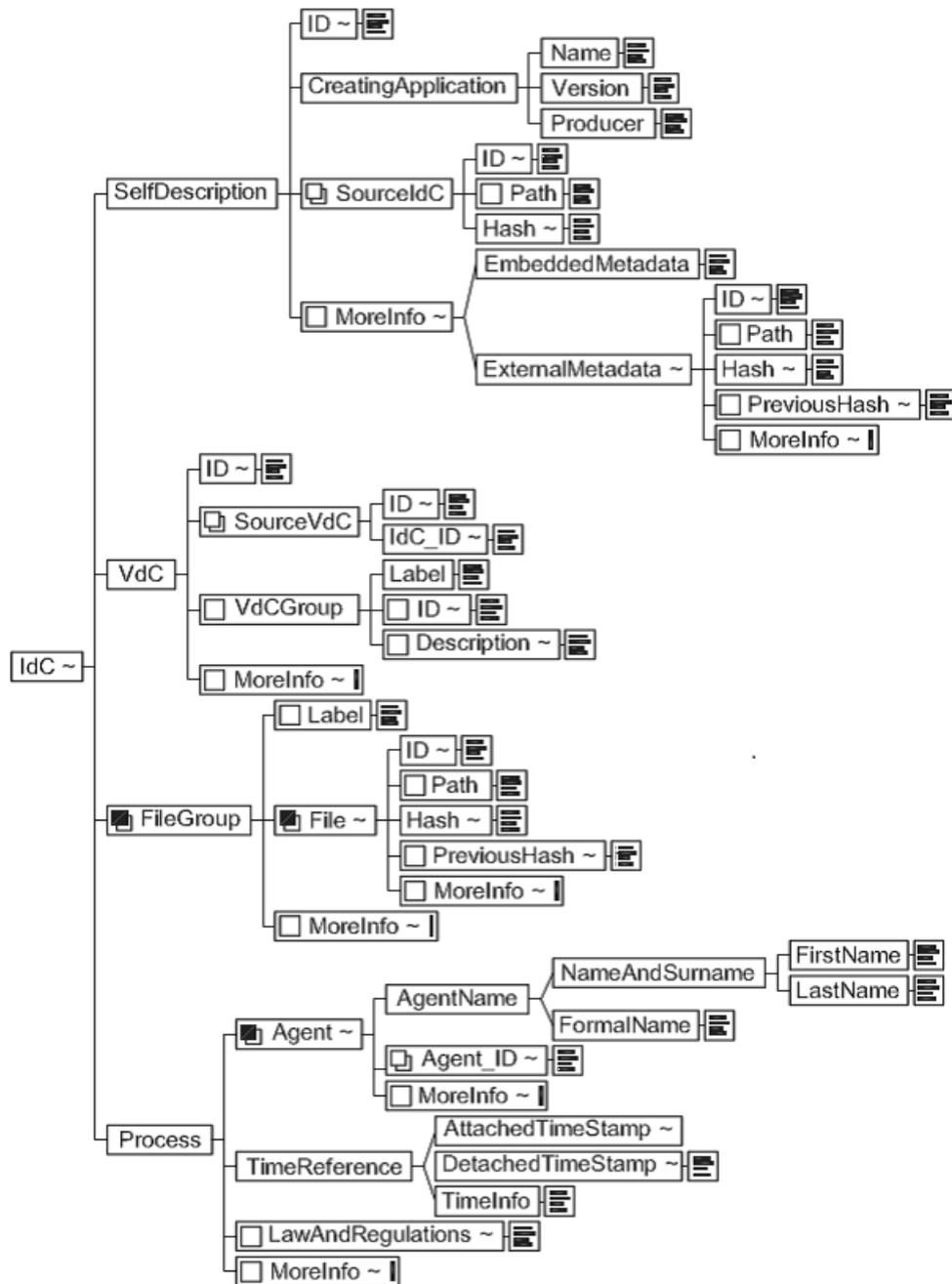


Figura 4
Struttura dell'indice del Pacchetto di Archiviazione (IPdA)

Nella specificazione delle varie strutture dell'Indice del Pacchetto di Archiviazione, l'elemento "MoreInfo" presente può essere oggetto di ulteriori specificazioni e deve essere inteso come una sorta di "plug-in" per strutture di metadati specialistiche.

Lo schema seguente mostra sinteticamente i legami tra l'Indice del Pacchetto di Archiviazione e gli oggetti digitali ad esso associati (documenti e more info) che costituiscono il PDA:

Di Seguito la rappresentazione della struttura dei dati **Moreinfo** File XML per VDC:

| Tipologia Dato | Descrizione Tipologia |
|---------------------------|---|
| <Supporto> | Identificativo Supporto Memorizzazione |
| <NumeroCopie> | Numero Copie Supporto |
| <FileImpronta> | Identificativo File Impronte |
| <FileImprontaFirmato> | Identificativo File Impronte Firmato |
| <FileIndice> | Identificativo File Indice |
| <FiltriUtilizzatiVistaDB> | Criteri di Selezione del Pacchetto di Archiviazione |
| <HeaderFileIndice> | Informazioni File Indice |
| <NumeroDocumenti> | Numero Oggetti del Pacchetto di Archiviazione |
| <AlgoritmoUtilizzato> | Algoritmo Hashcode utilizzato |
| <SoggettoProduttivo> | Identificativi Soggetto Produttore |
| <Codice> | Codice Soggetto Produttore |
| <RagioneSociale> | Ragione Sociale Soggetto Produttore |
| <PIva> | Partita IVA Soggetto Produttore |
| <CodiceIPA/> | Codice IPA Soggetto Produttore |
| <CodiceOggettoDocumento> | Codice Tipologia Oggetti PDA |
| <OggettoDocumento> | Tipologia Oggetti PDA |
| <NoteAggiuntive/> | Note Aggiuntive |

Di Seguito la rappresentazione della struttura dei dati Moreinfo File XML per FILEGROUP (esempio per tipologia Fattura):

| Tipologia Dato | Descrizione Tipologia |
|--------------------|------------------------------|
| <ServiceCustomer> | Identificativo Emittente |
| <Year> | Anno di Competenza |
| <DocumentType> | Tipo Oggetto |
| <InvoiceNumber> | Numero Fattura |
| <InvoiceDate> | Data Fattura |
| <CompanyName> | Ragione Sociale Destinatario |
| <FlagArchiviabile> | Tipo Archiviazione Oggetto |
| <Document> | Identificativo Oggetto |
| <VATCode/> | Partita Iva Destinatario |

| | |
|----------------------|--------------------------------------|
| <FiscalCode> | Codice Fiscale Destinatario |
| <FlagArchiviato/> | Stato Archiviazione Oggetto |
| <NUM_PROTOCOLLO> | Numero Protocollo di Registrazione |
| <InSostitutiva> | Stato Tipo Conservazione Oggetto |
| <CodiceRegistroIVA/> | Codice Registro IVA di Registrazione |

Nei casi in cui il Pacchetto Di Archiviazione sia conservato dal Cliente il PDA gli sarà consegnato mediante trasferimento Telematico o Spedizione di Supporto (CD/DVD) del relativo PDD.

La conservazione del PDD in questo caso sarà eseguita dal Cliente e dal suo Responsabile della Conservazione Interno secondo quanto riportato sul proprio manuale interno della Conservazione.

Il Pacchetto Di Archiviazione (PDA), prodotto al termine del processo di conservazione, è composto da un insieme di file e directory, gli elementi che lo compongono sono i seguenti:

- Pacchetto.xml.p7m: indice del Pacchetto Di Archiviazione firmato in modalità CADES e con applicata Marca Temporale;
- Docs: directory contenente tutti i documenti facenti parte del PDA
- viewer.jar: applicazione java che consente la verifica della firma apposta sull'IPdA e la visualizzazione del PDA stesso. L'applicazione (figura 1) consente di visualizzare i documenti contenuti nel PDA con i relativi metadati e consente di fare ricerche interne al PDA;
- Certs: directory contenente i certificati necessari per la verifica della firma apposta sull'indice del Pacchetto Di Archiviazione;
- autorun.inf: file contenente le istruzioni per avviare automaticamente l'applicazione viewer.jar.

Tutti gli elementi appena descritti vengono inseriti in un unico file .ISO che costituisce il Pacchetto Di Archiviazione. Il formato .ISO fa sì che il PDA possa comodamente essere masterizzato su DVD.

I documenti vengono estratti dal sistema software di archiviazione elettronica tramite il modulo "DWebPacking" sviluppato con tecnologia Microsoft framework .NET di proprietà di SB Italia.

Il programma estrae i documenti archiviati sulla piattaforma di SB Italia presente sui server .csv di facile consultazione ad utilizzo dell'utente e un file indice .xml (formato SInCRO) delle impronte dei documenti.



Sia il file .csv che il file .xml contengono le informazioni delle chiavi dei documenti, il riferimento al file di ogni singolo documento e le impronte informatiche SHA256 dei documenti.

[Torna al sommario](#)



6.4 Pacchetto Di Distribuzione

Nel modello OAIS, il pacchetto di distribuzione (PDD) è strutturato nel modello dati come il pacchetto di archiviazione (PDA).

La differenza sta nella sua destinazione in quanto esso viene concepito per essere fruito e utilizzato dall'utente finale (esibizione).

In questo caso, un PDD può anche non coincidere con un PDA originale conservato nel data center: anzi, molto spesso, ragioni di opportunità inducono a distribuire pacchetti informativi che sono un'estrazione del contenuto informativo di un AIP (negando ad esempio l'accesso ad una parte di esso).

Può anche verificarsi il caso di PDD che sono il frutto di più PDA che vengono rimpacchettati per un più fruibile utilizzo da parte dell'utente.

Un utente autorizzato di un soggetto produttore è in grado formalizzare una richiesta per la ricezione di un PDD, per ottenerne una replica esatta secondo i fini previsti dalla norma.

Il sistema di conservazione genera include come "oggetto esterno" sia ai PDA che ai PDD un software denominato "Autoconsultante" che consente la ricerca e la lettura dei documenti inclusi nel pacchetto.

Nell'eventualità in cui il produttore non conservi direttamente i PDD prodotti e il produttore stesso o persona autorizzata faccia richiesta di estrazione dei documenti conservati, il sistema di conservazione digitale SB Italia procede alla creazione di un Pacchetto Di Distribuzione.

La richiesta può avvenire via mail, PEC.

Il Pacchetto Di Distribuzione che viene prodotto a seguito della richiesta coincide con il PDA relativo o si differenzia in caso di richieste "parziali", possiede lo stesso formato del PDA, è inviato al produttore o messo a disposizione per la consultazione e il download.

Il contenuto del file comprende:

- i documenti ricercati, gli indici dei pacchetti di archiviazione dei documenti ricercati
- i metadati dei documenti richiesti



- il file indice del Pacchetto Di Archiviazione firmato digitalmente (file conforme allo standard UNI SInCRO 11386:2010).

[Torna al sommario](#)



7. IL PROCESSO DI CONSERVAZIONE

7.1 Produzione Proposta Commerciale e Firma del Contratto

Il processo che porta alla costruzione e formalizzazione del servizio con il cliente è definito dalle procedure interne alla azienda e coinvolge le seguenti aree di SB Italia :

Area Commerciale : si occupa della gestione commerciale dei rapporti con il cliente

Backoffice : si occupa della documentazione e dei rapporti formali con il cliente

Area Tecnica : si occupa della prevendita e delle attività tecniche specifiche connesse alla definizione del servizio

Supporto Legale : interviene quando durante la formalizzazione del contratto e della lettera di affidamento con il cliente è necessario apporre correzioni di sorta.

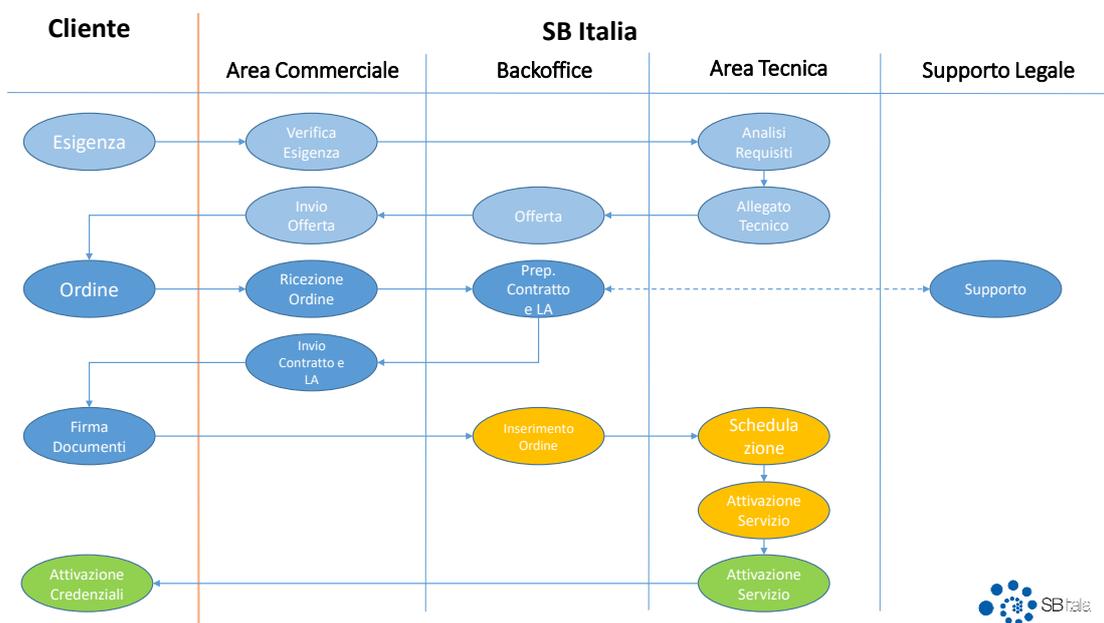


Figura 5
Struttura a supporto del servizio di conservazione

La creazione dell'offerta e le necessarie reiterazioni fino all'accettazione da parte del cliente sono in carico all'Account con il supporto attivo del PreSale.

Il responsabile della prevendita (Area Tecnica) ha le competenze per definire l'offerta e per fare una definizione completa del servizio.

L'Account riceve l'offerta e personalizza l'offerta per le clausole commerciali.

Eventuali reiterazioni dell'offerta sono fatte sempre con il coinvolgimento del responsabile della prevendita che è responsabile del contenuto tecnico e della quotazione della offerta emessa

Quando il cliente accetta l'offerta e ci invia l'ordine è responsabilità dell'Account verificare che ci sia corrispondenza tra ordine e offerta.

L'Account consegna/inoltra l'ordine al Back Office.

Il Back Office

- **invia** l'ordine al Responsabile Service nella stessa giornata di ricevimento
- **gestisce** la preparazione dei documenti contrattuali (contratto servizi documentali e lettera di affidamento dello specifico servizio)
- **attiva** Account per consegna al cliente dei contratti e per il recupero dei contratti firmati.
- **carica** l'ordine (OS) solo se in possesso di ordine e scheda d'offerta preparata da Pre Sale
- **prepara** la parte specifica dei documenti contrattuali (lettera di affidamento).

Ogni deviazione da modulistica contrattuale standard deve essere vagliata e autorizzata da Comitato Contratti (con il supporto legale ove richiesto).

Documenti a supporto :

- Offerta Standard
- Allegato Offerta Standard
- Contratto Servizi Documentali Standard
- Lettera di Affidamento Standard

7.2 Attivazione ed Esecuzione del Servizio

Il Responsabile della funzione archivistica di conservazione (o Responsabile Operazioni Service), con il supporto del capo progetto, attiva le funzioni relative al processo di Conservazione digitale.

Gli oggetti digitali oggetto di conservazione vengono processati secondo i requisiti di integrità, autenticità, fruibilità nel tempo secondo quanto richiesto dal DPCM 3 dicembre 2013.

1) Firma del Contratto e della Lettera di Affidamento

Il processo ha inizio con la ricezione della copia sottoscritta dal soggetto produttore del contratto di outsourcing e della lettera di affidamento del servizio di conservazione.

2) Startup del Servizio

A seguito del conferimento dell'incarico l'Area Delivery si occupa di realizzare l'impianto per la gestione dei flussi, dei documenti e dei dati inerenti al Servizio.

Sono preparati ed inviati al cliente:

- le credenziali di accesso al portale Help Desk
- l'indicazione che il manuale Help Desk si trova sul portale
- i riferimenti mail di contatto
- la Scheda di Attivazione del servizio e gli chiede di restituirla compilata per la sua parte

Durante questa fase vengono anche configurati i Sistemi Service per la gestione e la realizzazione dei PDA

Al termine dello Startup l'impianto viene collaudato, messo in produzione e viene comunicato al cliente la partenza del Servizi.

3) Esecuzione del Servizio: Acquisizione dei PDV, Applicazione dei Controlli e Realizzazione dei PDA

Questa fase prevede il versamento dei pacchetti informativi da parte dell'ente produttore (modalità sincrona) e nella loro presa in carico da parte del conservatore per la loro trasformazione e inserimento nel sistema di archiviazione (modalità asincrona).

Nello schema che segue è rappresentato lo schema del processo di Esecuzione del Servizio di conservazione di SB Italia :

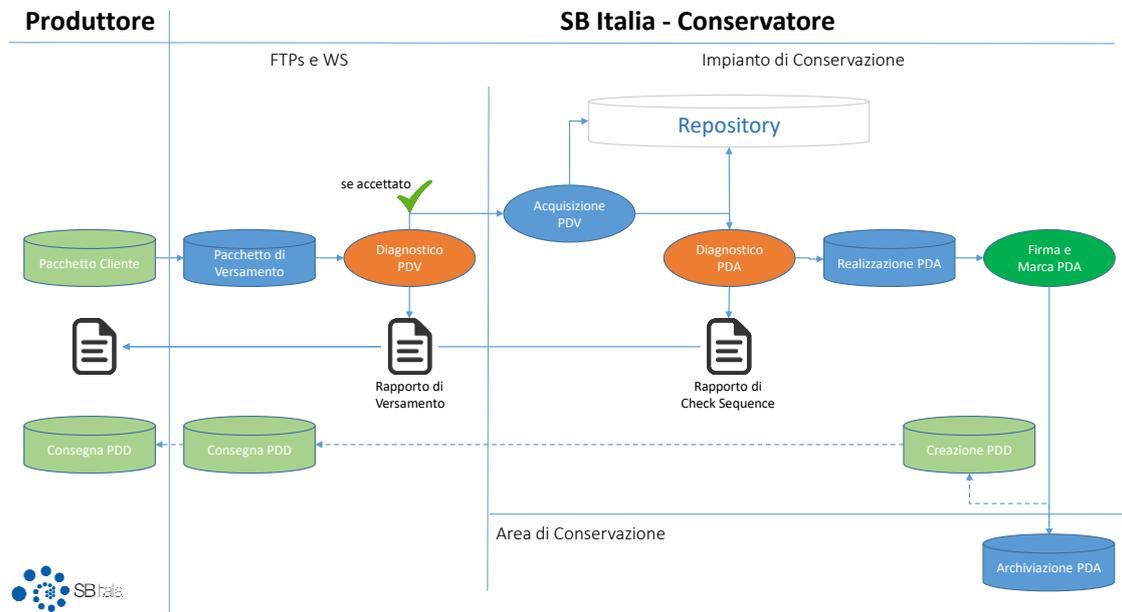


Figura 6
Schema processo conservazione digitale

[Torna al sommario](#)

7.3 Modalità di acquisizione dei PDV per la loro presa in carico

Il Responsabile Operazioni Service, con il supporto del capo progetto, attiva ITSM (IT Service Management) per l'attivazione del servizio sulla macchina/server "SERVICE CONSERVAZIONE" dedicata al servizio di conservazione e relativo spazio su storage aprendo un ticket all'Help Desk e compilando apposita scheda di richiesta.

Il Responsabile Operazioni Service o persona da lui formalmente incaricata predispose le sottocartelle nello spazio cliente creato da ITSM su Area di Conservazione secondo standard predefinito.

Un processo batch, configurato per lo specifico cliente da ITSM, copia la struttura ad albero dall'area FTP sicuro prima in una cartella di backup, successivamente sposta i file dall'area FTP sicuro in una o più cartelle di lavorazione sulla macchina "SERVICE CONSERVAZIONE" su cui è configurato il processo del cliente.

Una volta inviato il Pacchetto Di Versamento dal produttore al sistema di conservazione, viene restituito un identificativo univoco dal modulo SOP PDVMANAGER.

Le attività di acquisizione e verifica sui pacchetti di versamento sono registrate nel sistema di conservazione mentre i Rapporti di Versamento dei pacchetti sono conservati in una tipologia di documento dedicata.

Di seguito le informazioni incluse nel Registro PDV :

| Tipologia Dato | Descrizione Tipologia |
|-----------------------|-------------------------------------|
| <ID> | Identificativo Univoco PDV |
| <SoggettoProduttivo> | Identificativi Soggetto Produttore |
| <Codice> | Codice Soggetto Produttore |
| <RagioneSociale> | Ragione Sociale Soggetto Produttore |
| <PIva> | Partita IVA Soggetto Produttore |
| <CodiceIPA/> | Codice IPA Soggetto Produttore |
| <Nr. doc.> | Numero Oggetti |
| <Data> | Data Ricezione PDV |
| <Task di esecuzione> | Tipologia di Controllo Dati |
| <Flusso> | Natura Tipologia Oggetto |
| <Modello> | Nome Modello della Procedura |
| <Stato> | Stato PDV (Accettato, Rifiutato) |
| <Data Comunicazione > | Data Comunicazione Esito |

[Torna al sommario](#)

7.4 Verifiche effettuate sui PDV e sugli oggetti in essi contenuti (Diagnostico PDV)

I controlli sui pacchetti di versamento depositati sull'area FTP sicura, vengono effettuati in modo automatico in fase di acquisizione attraverso il modulo SOP PDVMANAGER : vengono individuati i file non conformi.

L'identificazione certa del soggetto che ha formato il documento e del relativo ente produttore è garantito dall'autenticazione obbligatoria tramite utenza e password sull'area FTP sicura.

In base all'utenza dell'ente produttore, viene verificata la corrispondenza dei pacchetti di versamento alle caratteristiche tecniche che il pacchetto deve avere e a quanto stabilito per quel produttore.

Le verifiche sul file indice del Pacchetto Di Versamento si estendono alla struttura del file, alla validità della firma digitale apposta sul file (ove applicabile), al numero massimo di oggetti digitali presenti nel versamento, alla presenza e conformità dei metadati previsti.

Per ciascun Pacchetto Di Versamento viene generato un rapporto di versamento. Il Rapporto Di Versamento viene conservato in maniera tale da mantenere la storia del versamento.

Di seguito le informazioni incluse nel Registro delle verifiche eseguite sui PDV :

| Tipologia Dato | Descrizione Tipologia |
|-----------------------|-------------------------------------|
| <ID> | Identificativo Univoco PDV |
| <SoggettoProduttivo> | Identificativi Soggetto Produttore |
| <Codice> | Codice Soggetto Produttore |
| <RagioneSociale> | Ragione Sociale Soggetto Produttore |
| <PIva> | Partita IVA Soggetto Produttore |
| <CodiceIPA/> | Codice IPA Soggetto Produttore |
| <Nr. doc.> | Numero Oggetti |
| <Data> | Data Ricezione PDV |
| <Task di esecuzione> | Tipologia di Controllo Dati |
| <Flusso> | Natura Tipologia Oggetto |
| <Modello> | Nome Modello della Procedura |
| <Stato> | Stato PDV (Accettato, Rifiutato) |
| <Data Comunicazione > | Data Comunicazione Esito |
| <Motivazione > | Motivo Rifiuto |

[Torna al sommario](#)

7.5 Accettazione dei PDV e generazione del Rapporto di Versamento di presa in carico

In funzione del risultato delle verifiche eseguite nel punto precedente il Pacchetto Di Versamento (nella sua interezza) viene accettato o rifiutato.

Nel caso in cui il Pacchetto Di Versamento sia accettato esso viene inviato il Report di Versamento al Produttore e reso disponibile il pacchetto al caricamento nel Repository assegnato al cliente.

Di seguito le informazioni incluse nel Registro delle verifiche eseguite sui PDV per PDV accettato:

| Tipologia Dato | Descrizione Tipologia |
|-----------------------|-------------------------------------|
| <ID> | Identificativo Univoco PDV |
| <SoggettoProduttivo> | Identificativi Soggetto Produttore |
| <Codice> | Codice Soggetto Produttore |
| <RagioneSociale> | Ragione Sociale Soggetto Produttore |
| <PIva> | Partita IVA Soggetto Produttore |
| <CodiceIPA/> | Codice IPA Soggetto Produttore |
| <Nr. doc.> | Numero Oggetti |
| <Data> | Data Ricezione PDV |
| <Task di esecuzione> | Tipologia di Controllo Dati |
| <Flusso> | Natura Tipologia Oggetto |
| <Modello> | Nome Modello della Procedura |
| <Stato> | Stato PDV (Accettato, Rifiutato) |
| <Data Comunicazione > | Data Comunicazione Esito |
| <Motivazione > | Motivo Rifiuto |

[Torna al sommario](#)

7.6 Rifiuto dei pacchetti di versamento e modalità di comunicazione delle anomalie

In funzione del risultato delle verifiche eseguite nel punto precedente il Pacchetto Di Versamento (nella sua interezza) viene accettato o rifiutato.

Nel caso in cui il Pacchetto Di Versamento non sia accettato esso viene inviato il Report di Versamento al Produttore che potrà attivare gli opportuni controlli ed eventuali azioni correttive.

Di seguito le informazioni incluse nel Registro delle verifiche eseguite sui PDV per PDV rifiutato:

| Tipologia Dato | Descrizione Tipologia |
|-----------------------|-------------------------------------|
| <ID> | Identificativo Univoco PDV |
| <SoggettoProduttivo> | Identificativi Soggetto Produttore |
| <Codice> | Codice Soggetto Produttore |
| <RagioneSociale> | Ragione Sociale Soggetto Produttore |
| <PIva> | Partita IVA Soggetto Produttore |
| <CodiceIPA/> | Codice IPA Soggetto Produttore |
| <Nr. doc.> | Numero Oggetti |
| <Data> | Data Ricezione PDV |
| <Task di esecuzione> | Tipologia di Controllo Dati |
| <Flusso> | Natura Tipologia Oggetto |
| <Modello> | Nome Modello della Procedura |
| <Stato> | Stato PDV (Accettato, Rifiutato) |
| <Data Comunicazione > | Data Comunicazione Esito |
| <Motivazione > | Motivo Rifiuto |

[Torna al sommario](#)

7.7 Preparazione e gestione del Pacchetto Di Archiviazione

In questa fase viene realizzato il Pacchetto Di Archiviazione riferito ad uno specifico Cliente / Organizzazione / Tipologia Documento / Serie o Numerazione (o Sezionale)

I Documenti interessati da questa fase di processo sono quelli con stato “documenti disponibili all’ inserimento nel Pacchetto Di Archiviazione”.

L’Operatore Service:

- Accede alla macchina Service dedicata alla Conservazione (“SERVICE CONSERVAZIONE”);
- Accede al Sistema di Conservazione che produce il Pacchetto Di Archiviazione per i documenti archiviabili alla data e lancia il processo di verifica e creazione del Pacchetto di Archiviazione.
- Al termine della operazione il sistema appone la firma sul Pacchetto Di Archiviazione

Il Processo automatico di Firma dei PDA :

- Procede alla firma dei PDA generati utilizzando il Certificato di Firma del Responsabile del Servizio di Conservazione su dispositivo remoto (HSM); in caso di indisponibilità dell’HSM il PDA rimane in stato non Firmato e viene mandato alert a Responsabile del Servizio di Conservazione interno;
- Procede alla applicazione contestuale della Marcatura Temporale al Pacchetto di Archiviazione generato, che attesta data e ora di firma del pacchetto di conservazione;
- Invia il Pacchetto di Archiviazione all’Area di Conservazione.
- Invia, ove richiesto, a persona di riferimento del Produttore mail di chiusura Pacchetto Di Archiviazione automaticamente.

La marcatura temporale viene apposta contattando un provider accreditato che ne attesta la validità.

I provider attualmente utilizzati sono diversi per garantire la piena disponibilità del servizio (vedi capitolo 5.3).



Come descritto il Pacchetto di Archiviazione viene così chiuso definitivamente e viene inviato all'Area di Conservazione. Il pacchetto di Distribuzione invece è quanto viene creato e consegnato al produttore secondo apposita procedura in seguito descritta.

Di seguito le informazioni incluse nel Registro dei PDA:

| Tipologia Dato | Descrizione Tipologia |
|-------------------------|---|
| <ID PDA> | Identificativo Univoco PDA |
| <SoggettoProduttivo> | Identificativi Soggetto Produttore |
| <Codice> | Codice Soggetto Produttore |
| <RagioneSociale> | Ragione Sociale Soggetto Produttore |
| <PIva> | Partita IVA Soggetto Produttore |
| <CodiceIPA/> | Codice IPA Soggetto Produttore |
| <Data> | Data Produzione PDA |
| <Flusso> | Natura Tipologia Oggetto |
| <File Impronta> | Oggetto File Impronta |
| <File Impronta firmato> | Oggetto File Impronta Firmato |
| <Nome app.> | Nome Applicativo Generazione |
| <Pr. app.> | Produttore Applicativo |
| <Nr. copie> | Numero Copie PDA Generate |
| <File in.> | Nome File Indice |
| <Nr. doc.> | Numero Oggetti |
| <Alg.> | Algoritmo Hashing |
| <Nome sog. > | Nome Responsabile Proc. Conservazione |
| <Cogn. s.> | Cognome Responsabile Proc. Conservazione |
| <ID sogg.> | Codice Fiscale Responsabile Proc. Conservazione |

[Torna al sommario](#)

7.8 Preparazione e gestione del Pacchetto Di Distribuzione ai fini dell'esibizione

Il sistema di conservazione permette agli utenti autorizzati la possibilità di accedere ai documenti informatici conservati.

L'esibizione è un atto da svolgersi in ottemperanza a quanto previsto dall'ultimo comma dell'art. 2220 del Codice Civile, ribadito nell'art. 10 del DPCM del 3 dicembre 2013.

L'esibizione dei documenti conservati avviene attraverso la produzione di un Pacchetto di Distribuzione. La richiesta da parte del produttore di un Pacchetto Di Distribuzione viene notificata al Responsabile del Servizio di Conservazione segue e verifica che le fasi del processo si svolgano correttamente.

Gli utenti del produttore abilitati alle richieste del Pacchetto Di Distribuzione sono configurati e possono richiedere l'invio del Pacchetto di Distribuzione con strumenti ufficiali (PEC, Mail, FAX).

I pacchetti di distribuzione possono essere consegnati su supporto fisico, nel qual caso il contenuto può essere protetto da un sistema di crittografia le cui chiavi di decrittografia vengono comunicate in modo riservato al destinatario.

Nel modello OAIS, il pacchetto di distribuzione (PDD) è strutturato nel modello dati come il pacchetto di archiviazione (PDA).

La differenza sta nella sua destinazione in quanto esso viene concepito per essere fruito e utilizzato dall'utente finale (esibizione).

In questo caso, un PDD può anche non coincidere con un PDA originale conservato nel data center: anzi, molto spesso, ragioni di opportunità inducono a distribuire pacchetti informativi che sono un'estrazione del contenuto informativo di un AIP (negando ad esempio l'accesso ad una parte di esso).

Può anche verificarsi il caso di PDD che sono il frutto di più PDA che vengono "spacchettati" e rimpacchettati per un più fruibile utilizzo da parte dell'utente.

Un utente autorizzato di un soggetto produttore è in grado formalizzare una richiesta per la ricezione di un PDD, per ottenerne una replica esatta secondo i fini previsti dalla norma.

Il sistema di conservazione genera include come “oggetto esterno” sia ai PDA che ai PDD un software denominato “Autoconsultante” che consente la ricerca e la lettura dei documenti inclusi nel pacchetto.

Nell’eventualità in cui il produttore non conservi direttamente i PDD prodotti e il produttore stesso o persona autorizzata faccia richiesta di estrazione dei documenti conservati, il sistema di conservazione digitale SB Italia procede alla creazione di un Pacchetto Di Distribuzione.

Il Pacchetto Di Distribuzione che viene prodotto a seguito della richiesta coincide con il PDA relativo o si differenzia in caso di richieste “parziali”, possiede lo stesso formato del PDA, è inviato al produttore o messo a disposizione per la consultazione e il download.

Il contenuto del file comprende:

- i documenti ricercati, gli indici dei pacchetti di archiviazione dei documenti ricercati
- i metadati dei documenti richiesti
- il file indice del Pacchetto Di Archiviazione firmato digitalmente (file conforme allo standard UNI SInCRO 11386:2010).
- applicazione che consente la visualizzazione di tutti i documenti contenuti nel Pacchetto Di Distribuzione e dei relativi metadati (viewer).

Di seguito le informazioni incluse nel Registro dei PDD:

| Tipologia Dato | Descrizione Tipologia |
|-------------------------|---|
| <ID PDD> | Identificativo Univoco PDD |
| <SoggettoProduttivo> | Identificativi Soggetto Produttore |
| <Codice> | Codice Soggetto Produttore |
| <RagioneSociale> | Ragione Sociale Soggetto Produttore |
| <PIva> | Partita IVA Soggetto Produttore |
| <CodiceIPA/> | Codice IPA Soggetto Produttore |
| <Data> | Data Produzione PDD |
| <Flusso> | Natura Tipologia Oggetto |
| <ID sogg.> | Codice Fiscale Responsabile Proc. Conservazione |
| <Cogn. s.> | Cognome Responsabile Proc. Conservazione |
| <Nome sog. > | Nome Responsabile Proc. Conservazione |
| <Alg.> | Algoritmo Hashing |
| <Nr. doc.> | Numero Oggetti |
| <File in.> | Nome File Indice |
| <Nr. copie> | Numero Copie PDD Generate |
| <Pr. app.> | Produttore Applicativo |
| <Nome app.> | Nome Applicativo Generazione |
| <File Impronta firmato> | Oggetto File Impronta Firmato |
| <File Impronta> | Oggetto File Impronta |

[Torna al sommario](#)

7.9 Preparazione dei Supporti (ove applicabile)

Il trasferimento dei dati relativi al Pacchetto di Distribuzione su supporti CD/DVD avviene tramite apposito modulo software.

Il processo automatico di gestione della richiesta PDD esegue un riversamento del PDD su area di premasterizzazione.

L'Operatore Service:

- accede all'Area di premasterizzazione sull'area/cartella contenente i PDD del Cliente/Servizio per il periodo da preparare
- esegue la crittografia del PDA ove applicabile
- prepara i supporti con copertine e contenuti
- deposita i supporti nell'area di pre-spedizione

[Torna al sommario](#)

7.10 Spedizione supporti (ove applicabile)

L'Operatore Service :

- esegue la prenotazione per la presa con lo spedizioniere
- inserisce il numero della presa nel sistema di conservazione
- preleva i supporti dall'area di pre-spedizione
- prepara il plico
- crea e stampa la bolla
- associa la bolla al plico
- consegna il plico al vettore e si fa firmare la bolla
- effettua la scansione della bolla firmata dal corriere e la carica nel Sistema di Conservazione
- invia al Destinatario la PEC per avvenuta spedizione e con allegata copia della bolla scansionata

[Torna al sommario](#)

7.11 Produzione di duplicati e copie informatiche e descrizione dell'eventuale intervento del pubblico ufficiale nei casi previsti

Il responsabile della conservazione interno o un suo delegato, garantisce la leggibilità nel tempo dei supporti contenenti i pacchetti di documenti.

In caso di controllo da parte delle autorità il Responsabile del Servizio di Conservazione interno o un suo delegato produrrà il Pacchetto di Distribuzione con i documenti richiesti che potranno essere ricercati attraverso un programma auto consultante installato con indici.

Alla richiesta dell'ente produttore di procedere alla creazione di copie o duplicati dei documenti conservati, il responsabile della conservazione rilascerà un Pacchetto di Distribuzione sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata.

Qualora fosse richiesta l'attestazione di conformità potrà essere rilasciata e sottoscritta con firma digitale o firma elettronica qualificata da un pubblico ufficiale.

[Torna al sommario](#)

7.12 Verifica PDA

Verifica PDA (PDACHECKER)

La verifica dei pacchetti di archiviazione viene effettuato attraverso il modulo PDACHECKER nel quale vengono rilevati i PDA non conformi.

In caso di anomalie viene inviata una e-mail con i dettagli dei file scartati il sistema di conservazione digitale è dotato di un software di controllo automatico per la verifica dei lotti prodotti. Deve essere verificata l'autenticità della firma e la coerenza del contenuto del PDA.

Controlli effettuati tramite check da PDACHECKER. Per ogni pacchetto vengono verificare le seguenti condizioni:

- Ogni documento trattato nei metadati del tracciato PDA deve essere presente nel lotto analizzato.
- Ogni HASH code (SHA256) presente nel file XML indice del PDA deve corrispondere al HASH calcolato sul file corrispondente contenuto nel PDA.
- La firma digitale del pacchetto deve essere "VALIDA"
- Il tracciato del file indice deve corrispondere al tracciato standard PDA AGID.

Conseguentemente ai controlli sopra indicati verranno garantiti coerenza e l'inalterabilità del PDA.

Al termine del controllo del PDA il sistema aggiunge lo stato di validazione del pacchetto di archiviazione (Registro PDA).

Periodicità del controllo

Il controllo viene effettuato ad ogni produzione del PDA. Il controllo della rilegibilità avviene secondo quanto descritto nella procedura "Assicurazione della Conservazione nel Tempo e nei Formati".

Periodo di conservazione

Per ogni classe documentale il sistema di conservazione contiene la durata della tenuta in conservazione del Pacchetto Di Archiviazione.

Il responsabile della conservazione può intercettare tutti i pacchetti di archiviazione il cui tempo di conservazione è scaduto.

Una volta validata la scadenza segnala al produttore la presenza di pacchetti di archiviazione da poter scartare.

Se lo scarto riguarda un'azienda privata, viene emesso un documento di autorizzazione allo scarto firmato digitalmente dal responsabile della conservazione e controfirmato dal produttore.

Nel caso in cui non fosse stato già consegnato annualmente al termine della fase di conservazione viene creato un Pacchetto Di Distribuzione da consegnare al produttore.

Al download da parte del produttore (certificato da ricevuta firmata dal produttore) il responsabile della conservazione procede ad eliminare fisicamente il Pacchetto Di Archiviazione dal sistema di conservazione.

Se lo scarto riguarda archivi pubblici o privati di particolare interesse culturale, le procedure di scarto avvengono previa autorizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.

Il soggetto produttore, una volta ricevuto il nulla-osta dal Ministero provvede alla emissione del documento di autorizzazione allo scarto firmato digitalmente dal responsabile della conservazione e controfirmato dal produttore.

In presenza del documento di autorizzazione firmato la Divisione Service di SB Italia finalizzerà la procedura di scarto provvedendo ad eliminare fisicamente gli oggetti presenti nel sistema.

Nel caso in cui non tutti i documenti identificati dal sistema per lo scarto siano autorizzati con il documento di autorizzazione è possibile eseguire il riversamento di tali documenti in uno o più nuovi pacchetti con i metadati dell' PdA del/dei AIP di partenza. Il sistema tiene traccia di questa procedura grazie alla generazione di un rapporto di scarto, nel formato UNI-SInCRO, che indicherà UD e UA oggetto di scarto.

Il rapporto di scarto, unitamente al documento di autorizzazione firmato viene conservato nel Sistema della Divisione Service di SB Italia .

Ulteriori procedure specifiche potranno essere concordate con il soggetto Produttore nelle "Specificità del contratto".

[Torna al sommario](#)

7.13 Predisposizione di misure a garanzia dell'interoperabilità e trasferibilità ad altri conservatori

Il sistema di conservazione di SB Italia, in linea con le specifiche tecniche dell'allegato 4 al DPCM 3 dicembre 2013 in materia di sistema di conservazione, è in grado di esportare i singoli pacchetti di archiviazione in modo che possano essere importati in un altro sistema come nel caso di fine rapporto contrattuale tra SB Italia e il soggetto produttore.

Il soggetto produttore comunica formalmente la chiusura del rapporto e richiede l'esportazione dei pacchetti di archiviazione che saranno resi disponibili come pacchetti di distribuzione secondo quanto previsto dalle regole tecniche (Art. 9, comma 1, lettera h).

Il produttore dovrà quindi produrre e sottoscrivere una liberatoria per autorizzare la cancellazione dei pacchetti di archiviazione.

SB Italia provvede ad accertare che i documenti informatici conservati siano stati tutti inviati al produttore come PdD.

SBI garantisce il mantenimento nel proprio sistema di conservazione dei documenti informatici fino al completamento dell'invio dei PdD mancanti.

Solo al termine di tale attività e alla ricezione da parte del cliente della liberatoria di autorizzazione alla cancellazione, SBI procederà all'eliminazione dal proprio sistema di conservazione di tutti i PdA e di tutti gli elementi inerenti al produttore.

In tal caso viene garantita la completa cancellazione dei dati.

A cancellazione ultimata, al cliente verrà inviata una relazione di completamento attività.

La relazione contiene il dettaglio delle informazioni presenti nei PdA e della finestra temporale che li comprende.

[Torna al sommario](#)

8. IL SISTEMA DI CONSERVAZIONE

Nel presente capitolo verrà descritto il sistema di conservazione di SB Italia articolato nelle sue componenti logiche, tecnologiche e fisiche in conformità al modello di riferimento OAIS. L'infrastruttura logica e tecnologica si affida ad un'infrastruttura hardware e di rete altamente tecnologica ridondata e allineata ai migliori standard per la sicurezza e la progettazione dei sistemi.

Il sistema di conservazione di SB Italia si compone di 3 componenti principali:

- **Sistemi Applicativi**
- **Sistemi Infrastruttura**
- **Dispositivi o server di firma remota HSM** (denominato CoSign per l'apposizione delle firme elettroniche).

[Torna al sommario](#)

8.1 Componenti Applicative

Il sistema di conservazione di SB Italia per quanto concerne i Sistemi Informativi Applicativi segue il processo supportando le diverse fasi e gli attori (utenti) coinvolti).

| Sistemi Aziendali | Funzioni | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-----------------|
| | Area Commerciale | Backoffice | Area Tecnica | Supporto HD |
| CRM | Gestione Opportunità e Offerte | | | |
| GIADA Sistema Amministrativo | | Gestione Ordine e Fatturazione | | |
| SISTEMA SERVICE Sistema Amministrativo Service | | | Schedulazione e Controllo Attività | |
| SISTEMA OPERATIVO SERVICE | | | Esecuzione Attività | Gestione Ticket |



Figura 7
Sistemi Informativi

Il sistema si compone di 4 sottosistemi che operano in modo coordinato per supportare le diverse fasi di processo e le diverse aree funzionali interessate.

Sistema CRM :

E' il sistema con il quale l'Area Commerciale gestisce le opportunità e le proposte commerciali rivolte ai Clienti, in esso vengono memorizzate anche le attività eseguite dalla figura commerciale presso il cliente.

Sistema GIADA :



E' il sistema Amministrativo-Contabile utilizzato da SB Italia per la gestione dei processi di vendita, di evasione e di fatturazione. In esso viene inserito l'Ordine di Vendita Servizi (denominato OS) che rappresenta gli elementi concordati con il Cliente e le informazioni necessarie a gestire correttamente la fatturazione dei servizi erogati.

Sistema SERVICE :

E' il sistema di Schedulazione e Rendicontazione delle attività eseguite in merito ad un servizio. Il sistema è ad utilizzo dell'Area Tecnica che pianifica, esegue e verifica scostamenti rispetto a quanto pianificato. In esso sono anche memorizzate tutte le informazioni necessarie in merito al servizio e al cliente, compresi i riferimenti e i contatti operativi di quest'ultimo.

Sistema OPERATIVO SERVICE :

E' il sistema per mezzo del quale sono eseguite le attività operative per l'erogazione del servizio, provvede alla esecuzione dei controlli, alla gestione dei pacchetti e alla conservazione degli stessi.

Nel prossimo paragrafo viene dettagliata meglio la struttura del sistema.

[Torna al sommario](#)



8.1.1 Sistema OPERATIVO SERVICE

Come detto in precedenza è il sistema per mezzo del quale sono eseguite le attività operative per l'erogazione del servizio, provvede alla esecuzione dei controlli, alla gestione dei pacchetti e alla conservazione degli stessi.

La composizione del Sistema Operativo Service è schematizzata come segue :

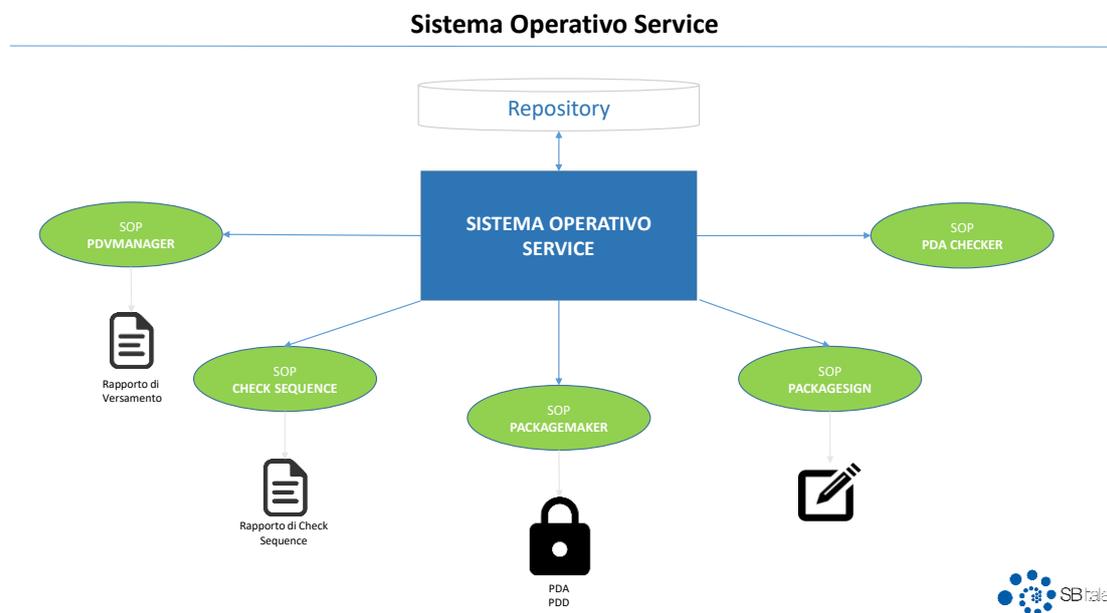


Figura 8
Sistema Operativo Service

Il Sistema gestisce la definizione e la schedulazione dei processi automatici e offre agli operatori della Divisione Service gli strumenti necessari alla esecuzione delle attività necessarie alla erogazione del servizio.

Modulo SOP PDVMANAGER

Il sistema si preoccupa della individuazione, del controllo e della gestione dei Pacchetti di Versamento (PDV) ricevuti. Il Controllo dei Pacchetti di Versamento produce un documento che viene condiviso con il Produttore (Cliente) denominato Rapporto di Versamento.

Il Rapporto di Versamento contiene evidenza di tutti i documenti validati e importati nel Sistema, contiene inoltre l'evidenza di eventuali non conformità che possono generare il rifiuto di un pacchetto.

Modulo SOP PACKAGEMAKER

Il Modulo consente la configurazione delle informazioni di impostazione per la creazione dei Pacchetti di Archiviazione (PDA) e dei Pacchetti di Versamento (PDD) in conformità al modello di riferimenti OAIS.

Tale Modulo consente la produzione dei Pacchetti di Archiviazione e dei Pacchetti di Distribuzione integrandosi anche ai controlli del modulo SOP CHECKSEQUENCE.

Modulo SOP PACKAGESIGN

Il Modulo consente l'apposizione di Firma Digitale e Marcatura Temporale al file evidenza XML generato all'interno di un PDA dal modulo SOP PACKAGEMAKER.

L'apposizione avviene utilizzando la struttura protetta di apparati HSM di SB Italia (basati sulla tecnologia certificata COSIGN), la firma avviene mediante utilizzo di certificato di firma automatica e relativa procedura.

La marcatura temporale viene apposta mediante utilizzo di Marche Temporali rilasciate da Certification Timestamp Authority come indicato ad inizio documento.

Modulo SOP PDA CHECKER

Il sistema consente il controllo della consistenza sia in termini di metadati che di formati dei file inclusi in un PDA, il controllo viene eseguito con anche la possibilità di verificare le serie numeriche per le tipologie documentali che lo prevedono.

Inoltre il sistema possiede componenti applicative necessarie per :

- La gestione dell'interazione con il sistema di firma remoto HSM per la firma dei documenti
- La gestione dell'interazione con il repository di conservazione per la memorizzazione dei documenti da conservare
- La gestione dell'interazione con i sistemi di alimentazione esterni ed interni, oltre che con servizi dedicati alla stampa o agli invii mail
- La gestione della gestione, amministrazione, monitoraggio del responsabile della conservazione
- Il supporto agli utenti abilitati a ricerche e download
- L'interazione con i sistemi delle Certification Authority per la verifica dei certificati di firma
- L'interazione con le Time Stamping Authority certificate per l'apposizione di marche temporali
- L'Interazione con il Sistema Amministrativo e di fatturazione

[Torna al sommario](#)

8.2 Componenti Tecnologiche

L'infrastruttura tecnologica si avvale di sistemi che ospitano sistemi operativi Windows Server 2012 R2.

Gli apparati hardware sono costituiti da apparecchiature Lenovo/HP e QNAP di esclusiva proprietà e sotto il totale controllo informatico di SB Italia .

Il Disaster Recovery è collocato presso il Data Center in SB Italia (Garbagnate).

L'architettura fisica dell'infrastruttura è così composta dai seguenti Apparati coinvolti nel servizio:

| Apparati | Quantità | Descrizione |
|--------------------------------------|----------|------------------------------|
| Cluster Firewall | 2 | WatchGuard XTM |
| Cluster Server Lenovo / Storage QNAP | 1 | Server Lenovo + Storage QNAP |
| Linee MPLS | 1 | Linee Retelit |

[Torna al sommario](#)

8.3 Componenti Fisiche

L'infrastruttura implementata è composta da due farm virtuali attestati nel DC di Milano e nella sede di Garbagnate, rispettivamente rappresentanti il sito primario ed il sito secondario o di Disaster Recovery.

Lo schema riassuntivo dell'infrastruttura è il seguente:

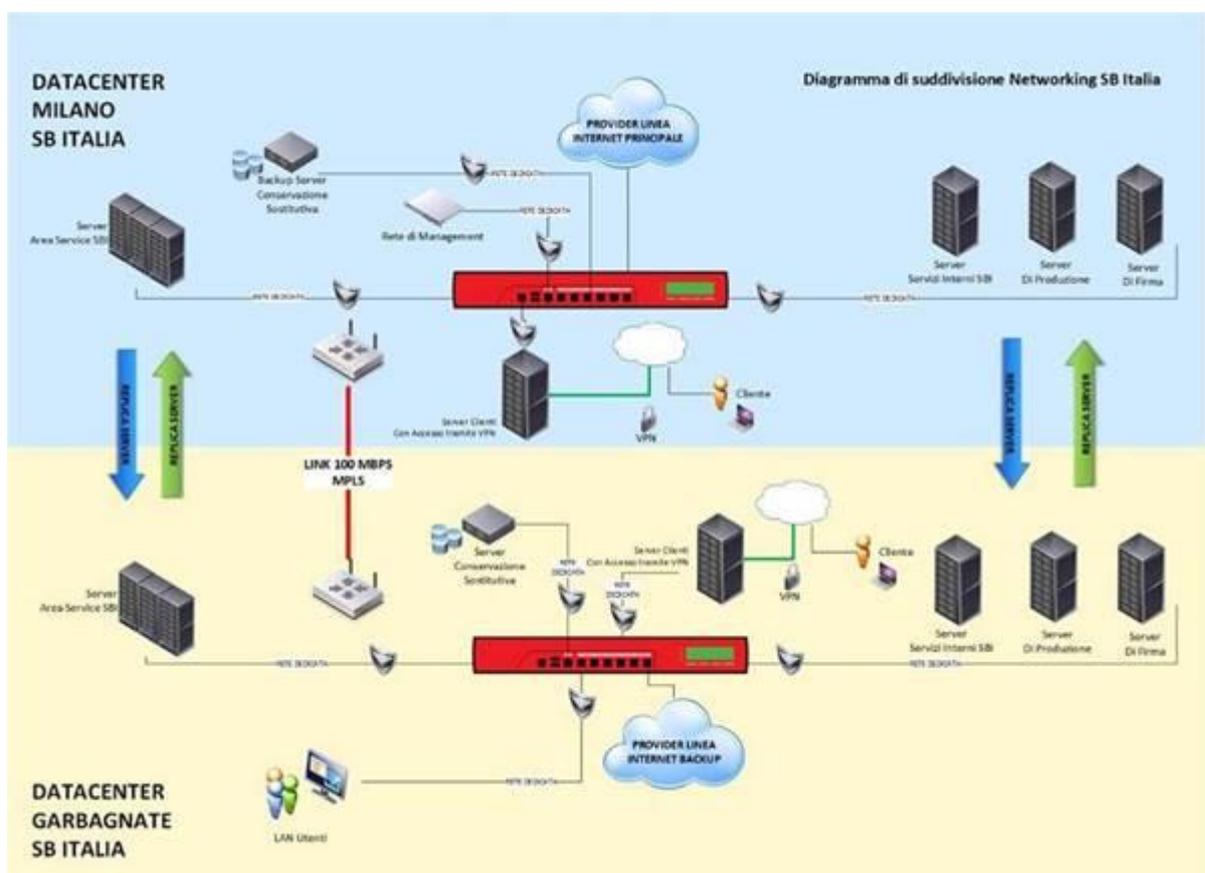


Figura 9
Schema Infrastruttura

- Il Datacenter di Milano eroga i servizi primari (conservazione, macchine clienti, servizi business critical), è composto da una farm vmware con storage multi-tiered.
- Il Datacenter di Garbagnate M. eroga i servizi interni di SBI, il backup dei servizi residenti nel datacenter di Milano ed è composto da una farm vmware con storage multi-tiered.

- I due datacenter sono interconnessi tramite linea dedicata MPLS a 100 Mbit in Fibra.
- Tutti i servizi vengono sottoposti quotidianamente a backup nei rispettivi datacenter, mentre i servizi business-critical vengono replicati nel datacenter opposto.
- Le “reti dedicate” indicate nello schema vengono erogate dai firewall sotto forma di VLAN con policy specifiche che consentono/bloccano protocolli e porte specifici.
- Il sistema di conservazione, “Server conservazione sostitutiva”, è composto da macchine fisiche con storage dedicato e software di virtualizzazione VMWare a bordo.
- Tutti i servizi vengono erogati ai clienti su protocolli sicuri (HTTPS con TLS 1.2, SFTP e FTPS, VPN IPsec e SSL con crittografia AES 256).
- I “Provider Linea Internet” presenti nei datacenter sono differenti per garantire continuità di servizio anche in caso di disservizio di uno degli ISP (collegamenti min. a 100 Mbit in Fibra).
- I “Server Area Service SBI” sono macchine dedicate a servizi cliente, residenti su una rete dedicata; gli operatori possono accedere alle macchine con privilegi ristretti, gli accessi sono regolamentati dal sistema LDAP secondo le policy SB Italia.
- I server e gli apparati residenti sulla “Rete di Management” sono accessibili solo agli amministratori, tramite credenziali amministrative dedicate.
- I “Server di Firma” ospitano le istanze HSM necessarie ad erogare la firma digitale. L’accesso ai servizi che erogano è regolamentato da specifiche policy firewall.
- I “Server di Produzione” vengono utilizzati dalle varie BU SB Italia per vari scopi (es. repository sorgenti, Ambienti di test, Ambienti di sviluppo).
- I “Server Servizi Interni SBI” erogano i servizi aziendali base (Posta elettronica, file server, DNS, LDAP e DHCP) , sono anch’essi accessibili a livello amministrativo solo agli amministratori.

Le istanze virtuali definite sul sito primario sono sottoposte a procedure di salvataggio e di replica sul sito secondario e viceversa. Il networking è stato progettato per garantire la segregazione dei diversi ambienti tramite VLAN e gestite da apparti firewall. La connettività sul sito di Garbagnate è ridondata su due diversi provider nazionali che forniscono il servizio su due mezzi trasmissivi diversi, fibra ottica e rame, mentre nel DC è garantita dalla ridondanza del provider stesso.

[Torna al sommario](#)

8.4 Procedure di gestione e di evoluzione

Il sistema di conservazione deve garantire che siano rispettati i requisiti per la conservazione dei documenti previsti dall'art. 44 del Codice dell'Amministrazione Digitale, nonché il rispetto delle misure di sicurezza previste dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. In seguito a incidenti o specifiche richieste dell'ente produttore, la procedura di gestione del servizio e dei cambiamenti utilizzata è la procedura di Change Management.

Le evoluzioni di tipo normativo, di mercato, di performance o di sicurezza vengono formalizzate in un documento di analisi (Request For Change).

A questo documento può seguire un Change Model (Procedure per l'applicazione di modifiche) che comporta l'autorizzazione all'implementazione della RFC.

La richiesta di un cambiamento all'infrastruttura (RFC) deve contenere tutte le informazioni necessarie a valutare un cambiamento.

Possono essere motivo di RFC, la risoluzione di un problema sollevato dal produttore, modifiche richieste dal business, adeguamenti normativi, variazioni di sede, cambiamenti di prodotti o servizi da parte dei fornitori.

Il change manager prende in visione tutte le RFC, assegna le priorità e rigetta le richieste impraticabili.

L'organo che ha l'autorità di prendere la decisione è il Change Advisory Board (CAB), il quale è principalmente costituito dal comitato di monitoraggio del sistema di conservazione di SB Italia.

Il Comitato è così composto da:

- Responsabile del servizio di conservazione
- Responsabile Sicurezza dei sistemi per la conservazione
- Responsabile funzione archivistica di conservazione
- Responsabile sistemi informativi per la conservazione
- Responsabile sviluppo e manutenzione del sistema di conservazione

I componenti del CAB analizzano le RFC, ne valutano gli impatti e le risorse necessarie, partecipano a tutti i meeting del CAB e si rendono disponibili ad una consultazione nel caso di CAB convocati per EC (Emergency Change).

La pianificazione dei change approvati viene messa a calendario (Schedulazione del cambiamento o SDC)

All'autorizzazione da parte del CAB segue un ciclo di test e revisione dell'implementazione, la messa in esercizio, la verifica di funzionamento ed eventuali procedure di back out (procedure che ripristinano lo stato del sistema a come era precedentemente all'applicazione della RFC).

Il Projected Service Availability (o PSA) è il documento con cui il Change Management dichiara gli effetti del cambiamento sui livelli di disponibilità definiti nei Service Level Agreement (SLA). RFC e PSA vengono concordati con il produttore.

Una volta approvato, si passa alla gestione e coordinazione delle implementazioni richieste dalla RFC.

A questa fase segue il test ed il back out (la procedura che annulla i cambiamenti e ripristina la configurazione iniziale).

[Torna al sommario](#)

8.5 Analisi incidenti

Verrà indetta a partire da giugno 2017 una riunione con cadenza semestrale a cui parteciperanno tutti i responsabili (e loro delegati) aventi ruolo in materia di conservazione digitale. L'incontro avrà lo scopo di affrontare l'analisi degli incidenti o di eventi esterni e interni che hanno avuto impatto sulla conservazione digitale. Di queste riunioni verrà rilasciato apposito verbale.

[Torna al sommario](#)

9. MONITORAGGIO E CONTROLLI

Il sistema di conservazione è sottoposto a diverse tipologie di monitoraggio e controlli. Il sistema è infatti monitorato dal punto di vista applicativo, infrastrutturale, statistico e attraverso il programma di audit del sistema di gestione. Sono effettuati specifici controlli sull'integrità del sistema di conservazione.

9.1 Procedure Audit Interno

S.B.I. S.r.l. ha predisposto e mantiene attive informazioni documentate per dare evidenza delle attività di audit interno.

Vengono pianificati e documentati gli audit interni al fine di verificare l'applicazione del sistema di gestione integrato e la sua efficacia, accertando che i risultati ottenuti siano in accordo con quanto pianificato.

L'attività di audit viene svolta, in forma sistematica ed indipendente, da personale qualificato (anche esterno), sulla base di modalità operative documentate.

L'attività di audit viene eseguita periodicamente su tutte le Aree aziendali in occasione di:

- Audit periodici programmati;
- Segnalazione di non conformità;
- Variazioni organizzative e/o operative che possono influenzare la qualità del prodotto/servizio o dei processi.

La Direzione garantisce, anche attraverso il supporto di personale esterno qualificato (che abbia frequentato almeno un corso sulle tecniche di audit e che abbia maturato almeno 3 anni di esperienza nel settore di appartenenza dell'azienda), le risorse adeguate e l'autorità per la gestione delle attività di audit.

La Direzione o suo rappresentante, deve:

- Stabilire gli obiettivi e l'estensione del programma di audit;
- Assicurare l'attuazione del programma di audit;
- Tenere sotto controllo, riesaminare e migliorare il programma di audit;
- Assicurare che siano conservate appropriate registrazioni del programma di audit.

I risultati degli audit interni, cui si aggiungono quelli degli enti di certificazione e dei clienti, sono oggetto di riesame della Direzione.

Le azioni correttive e di miglioramento, conseguenti alle non conformità segnalate nei rapporti di audit, vengono pianificate ed attuate dal BU Manager interessato con il supporto del RSGL. Ogni azione correttiva e/o di miglioramento deve essere di livello appropriato all'importanza del problema e commisurata ai rischi relativi.

9.2 Procedure di monitoraggio

Il sistema di conservazione SB Italia viene sottoposto a procedure di monitoraggio che ne valutano lo stato di buon funzionamento.

SB Italia applica controlli a livello di monitoraggio applicativo, che verificano il funzionamento corretto delle procedure del sistema. In particolare verifica la corretta creazione dei rapporti di versamento, dei file di indice dei pacchetti di archiviazione e dei pacchetti di archiviazione, dei pacchetti di distribuzione e identificazione dei pacchetti di archiviazione da scartare.

Per rilevare le tempistiche di attivazione viene effettuata la comparazione delle date di firma contratto, comunicazione dell'amministrazione dell'attivazione al Responsabile del Servizio di Conservazione, questionario di attivazione, rilascio dei certificati di firma, caricamento del primo Pacchetto Di Versamento.

La coerenza del contratto di servizio con il manuale della conservazione viene verificata dal Responsabile del Servizio di Conservazione.

Il monitoraggio delle componenti hardware e di rete alla base del sistema di conservazione viene realizzato tramite cruscotti che contengono le informazioni sistemiche di funzionamento dei differenti dispositivi, hardware, software o virtuali.

SB Italia si avvale anche di audit interni per verificare che le procedure definite vengano rispettate nelle aree che riguardano la conservazione, che ruoli, obiettivi e policy aziendale siano chiari e perseguiti, ai fini degli adempimenti normativi o dell'ottenimento/mantenimento delle certificazioni aziendali.

In dettaglio le procedure di Controllo e Monitoraggio eseguite sono le seguenti :

| Tipo Monitoraggio | Descrizione | Frequenza |
|--|--|------------------|
| Monitoraggio Coerenza Servizio | Procedura per la verifica dei dettagli del servizio sottoscritto e le specifiche del Manuale della Conservazione e del Servizio. La procedura termina con la produzione della Lettera di Affidamento da far firmare al Produttore (Cliente) unitamente al Contratto di Servizi in Outsourcing se non ancora perfezionato. In caso di esito negativo del controllo le risorse Commerciali e di Pre-Sales sono ingaggiate per rinegoziare la transazione. | Ogni Attivazione |
| Monitoraggio Firma Contratti | Procedura per la verifica della raccolta della firma sui Contratti e sulle Lettere di Affidamento dei servizi | Settimanale |
| Monitoraggio attività di Startup del Servizio | Procedura di verifica della esecuzione delle attività di startup nei tempi concordati con il Produttore al fine di avviare il servizio di Conservazione. | Mensile |
| Monitoraggio attività di Conservazione | Procedura di verifica esecuzione delle attività necessarie al processo di Conservazione così come da schedulazione | Giornaliera |
| Monitoraggio consistenza PDA | Procedura di controllo periodico consistenza PDA in termini di Documenti e Metadati | Mensile |
| Monitoraggio Pacchetti di Versamento | Procedura per il controllo della produzione del Pacchetto di Versamento su ogni ricezione di oggetti dall'esterno | Giornaliera |
| Monitoraggio Risorse ITSM | Procedura per il controllo della disponibilità di Risorse infrastrutturali e di certificazione sul sistema : <ul style="list-style-type: none"> • Spazio di Memorizzazione (Storage) • Spazio di Backup • Disponibilità Marche Temporal • Validità Certificati di Firma Digitale Remota | Giornaliera |

[Torna al sommario](#)

9.3 Verifica dell'integrità degli archivi

Il Responsabile del Servizio di Conservazione :

- al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico.

Per ogni verifica effettuata viene generato un report che può essere consultato da parte del Responsabile del Servizio di conservazione per attestare la corretta esecuzione della verifica o per diagnosticare eventuali anomalie.

In dettaglio le procedure di Verifica eseguite sono le seguenti :

| Tipo Monitoraggio | Descrizione | Frequenza |
|--|---|--------------|
| Verifica Consistenza Fisica PDA | Procedura per la verifica dei PDA in termini di rilegibilità su ambiente Storage | Annuale |
| Verifica Consistenza Fisica Backup PDA | Procedura per la verifica dei PDA in termini di rilegibilità su ambiente Backup | Annuale |
| Riversamento Semplice dei PDA | Procedura di riversamento semplice di PDA su Area storage | Quinquennale |
| Riversamento Sostitutivo dei PDA | Procedura di riversamento sostitutivo dei PDA su Area storage per conservazioni specifiche | Annuale |
| Verifica di Leggibilità del singolo File | Procedura per il controllo della lettura del singolo File su proprio formato con SW di lettura conservati | Annuale |

9.3.1 Verifica consistenza PDA

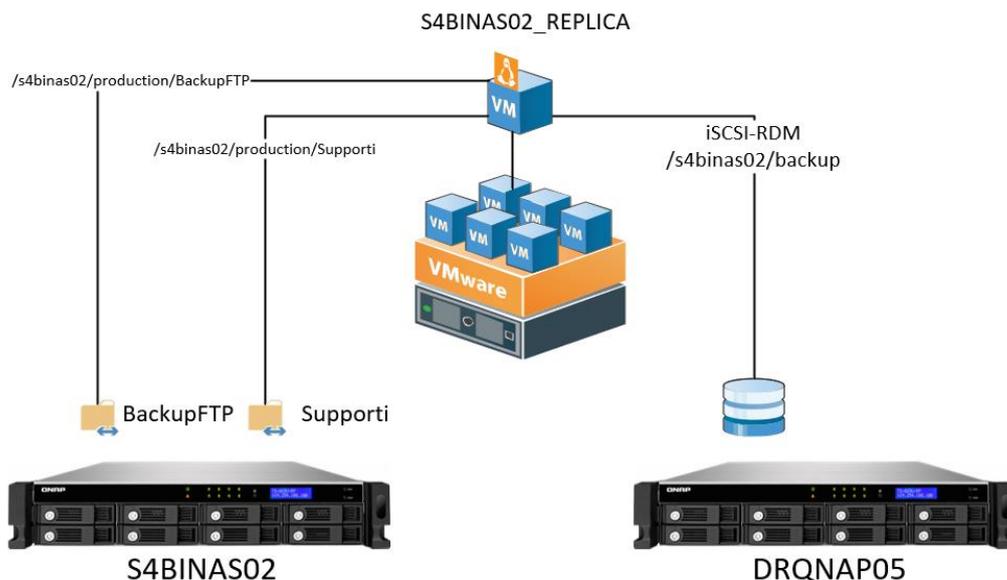
Il NAS, contenente i Lotti di conservazione e il backup dei dati provenienti da FTP cliente, viene sottoposto ad un processo di replica.

Il sistema effettua una copia delle due share principali (**BackupFTP** e **Supporti**) su un hardware differente.

Questo processo viene eseguito due volte a settimana e produce un file di log per ogni share replicata, che viene archiviato localmente sulla VM ponte e inviato via E-Mail alla casella servizi.tecnici@sbitalia.com per monitoraggio del processo. Tale log viene storicizzato sulla VM ponte per 90 giorni.

Il sistema procede in automatico a:

- Copiare i file modificati dall'ultima esecuzione in tutte le sottodirectory e di aggiornare la destinazione se i file sono cambiati, preservando tutti gli attributi originali (data ora modifica, owner, permessi etc...) utilizzando anche un protocollo di compressione
- Limitare le performance del processo in modo da non creare eccessivo impatto sul sistema di origine, penalizzando le attività di produzione
- Cancellare sulla destinazione i file che sono stati rimossi dalla sorgente
- Escludere il cestino di rete dal processo di backup



9.3.2 Procedura Analisi Rileggibilità Supporti

Per garantire la rileggibilità dei supporti storicizzati su NAS viene attuato un processo di analisi in tre fasi. Tutto il processo viene eseguito direttamente sul server per mezzo di processi bash e php.

Analisi e selezione dei tipi di file. Uno script produce un file di log contenente l'elenco delle estensioni di file trovate nella share. Tramite il comando "find" azionato da un'espressione regolare, scansiona le cartelle e salva l'elenco distinto delle estensioni di file trovate nella suddetta share.

Rilevamento dei file più vecchi per ciascuna estensione. Lo stesso script prende in input il file creato e, per mezzo di un comando "find" ricorsivo cerca tutti i file per ciascuna estensione nella share; a ciascuna ricerca applica un filtro e fa un ordinamento per data di creazione, scrivendo poi un log con i 10 file più vecchi per quella estensione. La lista dei 10 file viene archiviata

Produzione del log dettaglio. Lo script prende in input tutti i log creati al punto due e, per mezzo di una espressione regolare sostituisce le date dal formato "Timestamp Epoch" (fondamentale per velocizzare l'ordinamento in un formato data standard europeo, concatena tutti i log elaborati e produce una mail con l'elenco di questi file al fine di essere poi aperti e analizzati dagli operatori per garantirne la rileggibilità nel tempo.

[Torna al sommario](#)

9.4 Soluzioni adottate in caso di anomalie

Il responsabile della conservazione rileva le anomalie riscontrate dai monitoraggi, stabilisce i tempi di risoluzione in base all'urgenza del caso.

Verranno poi identificate le azioni correttive da intraprendere per risolvere le anomalie.

Le attività di normalizzazione delle anomalie potrebbero richiedere delle implementazioni correttive del sistema.

Specifiche attività possono inoltre essere concordate con un soggetto Produttore, in tal caso saranno descritte nell'allegato "Lettera di Affidamento".

[Torna al sommario](#)