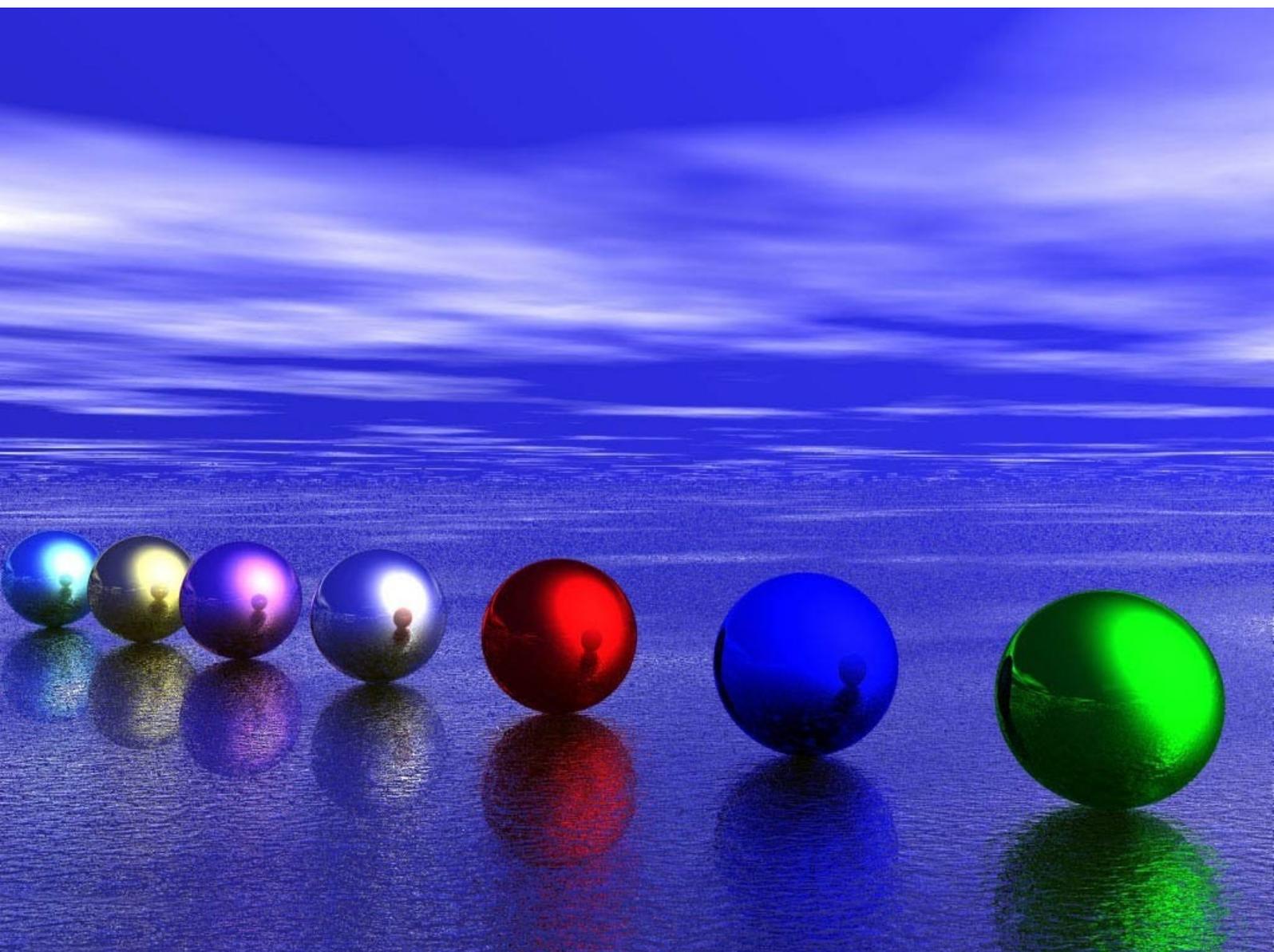


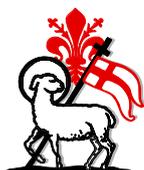
Manuale di Gestione Documentale



**Camera di Commercio
Firenze**



Manuale
di
Gestione Documentale



**Camera di Commercio
Firenze**



A cura di Ellida Talluri, responsabile della gestione documentale

Progetto grafico e impaginazione: Cecilia Turchi

© Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Firenze, marzo 2017

È vietato manipolare o riprodurre con qualsiasi mezzo i contenuti del presente manuale senza una esplicita autorizzazione scritta della Camera di Commercio di Firenze.

Sommario

1 – Premesse	3
1.1 Approvazione e aggiornamento del manuale	3
2 - Il sistema di gestione documentale.....	5
2.1 Area organizzativa omogenea e modello organizzativo.....	5
2.2 Il responsabile della gestione documentale	6
2.3 Il servizio per la tenuta del protocollo informatico	6
2.4 La sicurezza del sistema di gestione documentale.....	7
2.5 Firme elettroniche	8
2.6 Posta Elettronica Ordinaria (PEO)	8
2.7 Posta Elettronica Certificata (PEC)	9
3 - La formazione dei documenti.....	11
3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi	11
3.2 I formati dei documenti informatici	11
3.3 Sottoscrizione dei documenti informatici	12
3.4 La gestione dei documenti cartacei.....	12
3.5 Copie e duplicati	13
4 - La ricezione e la trasmissione dei documenti.....	15
4.1 Ricezione dei documenti informatici.....	15
4.2 Ricezione documenti su supporto cartaceo	15
4.3 Ricezione e gestione dei messaggi di posta elettronica certificata – PEC.....	16
4.4 Spedizione dei documenti cartacei	16
4.5 Spedizione documenti informatici.....	16
5 - La registrazione dei documenti	19
5.1 Registrazione e segnatura di protocollo.....	19
5.2 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.....	20
5.3 Registro giornaliero di protocollo.....	20

5.4 Registro annuale di protocollo	21
5.5 Registro di emergenza	21
6 – Documenti soggetti a registrazione specifica	23
Registro delle denunce al registro delle imprese	23
Registri concernenti l’attività dell’albo artigiani	23
Delibere e determinazioni	23
Registro dei protesti cambiari	24
Verbali accertamento sanzioni ri rea.....	24
Domande brevetti e marchi	24
Registro dei verbali e delle sanzioni	24
Registro delle matrici e dei punzoni	24
6.1 Documenti privi di firma o con firma indecifrabile	25
7 - Classificazione e assegnazione dei documenti	27
7.1 Classificazione dei documenti	27
7.2 Assegnazione	27
8 - Fascicolazione dei documenti	29
8.1 Formazione dei fascicoli informatici.....	29
9 - Archivio.....	31
9.1 Trasmissione dei documenti all’archivio	31
9.2 Consultazione dei documenti ceduti per l’archiviazione.....	31
9.3 Selezione e scarto dei documenti cartacei.....	32
9.4 Procedura di scarto dei documenti informatici.....	32
10 - Archivio storico.....	33
11 - L’accesso agli archivi.....	35
Riferimenti normativi	37
Glossario.....	39
Titolario di Classificazione dei documenti	41
Piano della sicurezza dei documenti informatici	

1 – Premesse

Questo manuale viene redatto con la finalità di disciplinare e descrivere il sistema di gestione documentale e della conservazione della Camera di Commercio di Firenze (art. 5 c.1 DPCM 03/12/2013), di fornire istruzioni in merito al corretto funzionamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico (DPR 445/2000), della gestione dei flussi documentali e dei fascicoli prodotti, nonché di illustrare le varie funzionalità disponibili per l'utenza interna ed esterna che interagisce col nostro Ente.

In particolare fornisce indicazioni in merito alla formazione dei documenti informatici, alla loro registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione che valgono non solo per gli operatori del protocollo ma anche per tutti gli altri dipendenti e i soggetti esterni.

La sua redazione è prevista in ottemperanza al DPCM 03 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico" ai sensi di quanto disposto dagli artt. 40bis, 41, 47, 57bis e 71 del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al D.Lgs n.82/2005, che ne prevedono un'ampia diffusione interna ed esterna nonché la pubblicazione sul sito internet istituzionale della Camera all'interno della sez. "Amministrazione trasparente".

1.1 Approvazione e aggiornamento del manuale

Il presente Manuale è redatto al cura del Responsabile della gestione documentale dell'Ente, dr.ssa Ellida Talluri (Determinazione del Segretario Generale n. 233/2016) il quale provvederà all'aggiornamento, ove lo ritenga opportuno, a seguito di modifiche normative, di rilievo di inadeguatezza delle procedure nello svolgimento delle attività correnti, dell'introduzione di best practice in termini di miglioramento dell'operatività dell'Ente, di efficacia, efficienza e di evoluzione dei software informatici.

Il Manuale di gestione e le modifiche successive sono adottati con determinazione del Segretario Generale ai sensi di quanto disposto dell'art. 3 comma d) del DPCM 03/12/2013.

2 - Il sistema di gestione documentale

2.1 Area organizzativa omogenea e modello organizzativo

Ai fini della gestione dei documenti l'Amministrazione individua una sola area organizzativa omogenea composta da più unità operative che usufruiscono in modo coordinato del Servizio per la gestione dei flussi documentali (Art. 50 DPR 445/2000) definendo così un unico sistema di gestione documentale e della conservazione.

I vantaggi derivanti da tale scelta organizzativa sono i seguenti:

- omogeneità di organizzazione del servizio
- riduzione dei costi di gestione del servizio
- riduzione della frammentazione e della ridondanza
- maggiore flessibilità del servizio
- standardizzazione (es. Titolare di classificazione unico)
- semplificazione delle operazioni di archiviazione e reperimento dei documenti
- semplificazione dell'iter documentale

Per la protocollazione dei documenti cartacei in entrata si è adottato un modello organizzativo di tipo centralizzato presso l' U.O. PA digitale – protocollo. L'unica eccezione prevista per ragioni organizzative e per favorire l'utenza, riguarda la documentazione presentata direttamente agli sportelli dell'U.O. Ambiente, U.O. Conciliazione, U.O. Protesti, U.O. Arbitrato , U.O. Sportello multifunzionale, U.O. Metrologia legale e sicurezza prodotti, i cui addetti sono abilitati alla protocollazione dei documenti ricevuti ai rispettivi sportelli.

Non è previsto un servizio di protocollazione "front office" presso l'U.O. PA digitale – protocollo, col quale far fronte alla protocollazione istantanea dei documenti cartacei presentati a mano dagli utenti presso gli uffici che non rientrano fra quelli citati. Sono fatti salvi casi di eccezionale impellenza per decadenza di termini, gare o simili.

I documenti in entrata inoltrati tramite la casella PEC istituzionale e quelle d'ufficio sono gestiti in via esclusiva dall'U.O. PA digitale – protocollo.

Per quanto concerne i documenti in uscita si è scelto di decentrare l'attività di protocollazione presso le singole U.O. previa adeguata formazione del personale addetto.

Ad ogni operatore di protocollo è stato attribuito un ruolo " ad hoc" collegato alle rispettive responsabilità all'interno dell'ufficio, concordandolo col responsabile dell'ufficio ove opera o con la P.O.

I ruoli attribuibili sono:

- responsabile ufficio
- responsabile protocollo
- operatore generico
- protocollatore
- operatore e-mail
- firmatario procedimento

Tutti coloro che sono addetti alla registrazione di protocollo sono tenuti al massimo rispetto della riservatezza delle informazioni trattate così come stabilito dagli ordini di servizio emanati dai dirigenti nei confronti di tutti gli incaricati del trattamento.

2.2 Il responsabile della gestione documentale

La Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Firenze, nel rispetto della normativa vigente, ha conferito, con determinazione del Segretario generale n. 233/2016, alla dott.ssa Ellida Talluri, il ruolo di responsabile del “servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi” (Responsabile della gestione documentale).

Al Responsabile, sulla base di quanto previsto dal DPCM 3 dicembre 2013, spetta il compito di:

- predisporre lo schema del Manuale di gestione;
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche di cui all'art. 3, comma 1, lettera e) del suddetto DPCM;
- predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi e con il responsabile del trattamento dei dati personali;
- curare la formazione del personale in materia di gestione documentale

2.3 Il servizio per la tenuta del protocollo informatico

Ai sensi dell'art. 61.1 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445 - T.U. delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Firenze, con delibera n. 385 del 05/11/2002 ha provveduto ad istituire uno specifico ed unitario Servizio per la tenuta del protocollo informatico, ed ha contestualmente provveduto all'eliminazione dei registri di protocollo di settore (UPICA, UPS, Albo artigiani).

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi è denominato “U.O. PA DIGITALE – PROTOCOLLO” all'interno del quale opera il Responsabile della Gestione documentale. Il software adottato dall'Ente per la gestione documentale e la conseguente conservazione, dall'08 ottobre 2015, è denominato “**GEDOC – Nuovo sistema di gestione documentale**” (in breve **Gedoc**) ed è stato realizzato e fornito da Infocamere Scpa nell'ambito dei rapporti in essere con l'amministrazione.

Le principali componenti di Gedoc sono:

- **Protocollazione.** È l'insieme delle funzionalità orientate all'operazione di protocollazione e alla gestione dei registri di protocollazione. È possibile protocollare solo mediante acquisizione del documento principale e degli eventuali allegati, nel rispetto della normativa vigente. Al momento della protocollazione, la segnatura viene apposta o associata al documento, in modo non più modificabile.
- **Gestione dei documenti in bozza.** L'applicativo prevede una modalità particolare per gestire la lavorazione dei documenti in bozza di una pratica costituita da un documento principale e dai vari allegati, prima di procedere alla loro protocollazione.
- **Gestione dei flussi di attività.** È l'insieme degli strumenti a disposizione degli utenti e dei responsabili, che, opportunamente applicati a documenti o fascicoli, ne determinano le responsabilità e le disposizioni di lavorazione all'interno delle U.O.
- **Gestione dei fascicoli.** È l'insieme degli strumenti che permettono la costituzione dell'archivio informatico dei documenti rappresentato dalle aggregazioni di documenti (protocollati e non protocollati) all'interno di fascicoli e raccolte documentali.

- **Firma dei documenti.** E' una funzione che consente a gli utenti, opportunamente abilitati, di firmare i documenti direttamente in Gedoc a livello di bozza. All'interno del sistema Gedoc vengono altresì acquisiti e gestiti anche i documenti sottoscritti con firma grafometrica.

- **Scansione a norma dei documenti cartacei.** È la componente che raggruppa le funzioni, all'interno di Gedoc, utili alla dichiarazione di conformità all'originale per le copie di documenti prodotte da scansione dei documenti originali cartacei. In fase di acquisizione, le copie dei documenti prodotte dallo scanner sono inviate in un'area temporanea, al fine di essere sottoposti alla valutazione di un utente abilitato a dichiararne la conformità all'originale prima di associarli ai corrispondenti numeri di protocollo.

- **Predisposizione di copie cartacee conformi di documenti elettronici (art.3 bis del CAD).** L'art. 3 bis del CAD consente di produrre, a fronte di un documento informatico sottoscritto in originale con firma digitale, una copia cartacea da inviare a cittadini che non siano in possesso di un domicilio digitale. La copia viene predisposta nell'ambito del Gedoc qualora il documento principale oggetto di protocollazione sia stato sottoscritto con firma digitale e contenga le informazioni prescritte dall'articolo 3 bis del CAD. La stessa copia, non può essere utilizzata per l'invio a istituzioni, imprese e professionisti, in quanto, essendo obbligati all'attivazione di indirizzi PEC, sono necessariamente in possesso di un domicilio digitale valido per la spedizione dei documenti nel formato originale informatico;

- **Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC),** che consente lo scambio di documenti informatici con altre pubbliche amministrazioni (in modo da assicurare l'interoperabilità ai sensi delle vigenti regole tecniche), con le imprese, i professionisti e i cittadini. Sono inoltre assicurati i servizi di recupero da Gedoc dei dati di protocollazione, dei documenti/atti inviati e delle ricevute di PEC attestanti l'esito dell'avvenuta comunicazione alla parti interessate.

- **Servizio di conservazione dei documenti informatici,** che consente di archiviare i documenti informatici in modo conforme alla normativa vigente, allo scopo di mantenerne l'integrità, l'autenticità dei documenti e la leggibilità nel tempo. Tale funzionalità viene utilizzata, automaticamente, dopo la produzione del Registro giornaliero di protocollo prodotto dal Gedoc.

2.4 La sicurezza del sistema di gestione documentale

Il Piano della Sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio e archiviazione elettronica dei documenti, in quanto parte del più ampio Piano di Sicurezza Informatica del Sistema Informativo della Camera di Commercio, viene predisposto ed aggiornato annualmente dall'ente.

Il piano di sicurezza garantisce che:

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

Le misure di sicurezza specifiche adottate dal sistema di gestione documentale sono riportate in un apposito allegato al presente documento.

Le misure di sicurezza garantiscono che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;
- per i documenti e i fascicoli informatici sia assicurata l'autenticità, la non ripudiabilità e la validità temporale;
- gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all'evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, devono essere custoditi in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.

Le misure generali tecniche e organizzative inerenti alla gestione documentale sono le seguenti:

- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza semestrale;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'effettuazione che alla gestione delle copie di back-up dei dati e dei documenti da eseguire con frequenza giornaliera;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- tracciamento delle attività nel file di log del sistema.

2.5 Firme elettroniche

La Camera di Commercio, Industria Artigianato e Agricoltura di Firenze, ha dotato tutti i propri dipendenti di CNS per la sottoscrizione digitale di documenti e atti inerenti all'espletamento delle attività istituzionali, ai processi, nonché alle attività connesse alla normativa relativa alla gestione dei documenti informatici.

I formati relativi alle firme elettroniche avanzate utilizzate per la firma sono :

- CADES (CMS Advanced Electronic Signatures) è una firma digitale che può essere apposta su qualsiasi tipo di file. Tale modalità di firma genera una "**busta crittografica**" contenente il documento informatico originale e si caratterizza per il suffisso P7M che si aggiunge all'estensione del file;
- PADES (PDF Advanced Electronic Signatures), invece, è una firma che può essere apposta solo su file PDF e in tal caso, l'apposizione della firma lascia immutata l'estensione del documento.

2.6 Posta Elettronica Ordinaria (PEO)

I dipendenti sono dotati di una casella di posta elettronica ordinaria (PEO) da utilizzare nei rapporti interni ed esterni , per comunicazioni aventi carattere interlocutorio o richieste di chiarimenti o integrazioni di documentazione correlati all'istruttoria di una pratica. Tutto ciò che ha rilevanza per l'Ente e che richiede l'emanazione di atti o provvedimenti deve essere inviato tramite PEC e protocollato. Le caselle PEO di servizio, riconducibili ai singoli uffici, sono gestite in modo analogo. Nel caso in cui pervengano sulle PEO comunicazioni impegnative per l'Ente che possono produrre effetti legali (ricorsi, comunicazioni ufficiali ,istanze, ecc.) gli uffici hanno l'obbligo di chiedere espressamente alle imprese e ai professionisti il reinvio sulla pec istituzionale, anche tramite la PEO (vedi art. 5bis e 6 bis del CAD).

2.7 Posta Elettronica Certificata (PEC)

Dal 2004 la Camera di Commercio di Firenze è accreditata presso l'IPA ed è titolare di un indirizzo PEC istituzionale cciaa.firenze@fi.legalmail.camcom.it che è utilizzabile sia per la trasmissione che per la ricezione di documenti. La casella PEC istituzionale è integrata nel Sistema di gestione documentale e protocollazione utilizzato dalla Camera, denominato GEDOC, ed è in grado di certificare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio PEC attraverso il rilascio di ricevute (di accettazione e consegna) opponibili a terzi ad ogni effetto di legge. La casella è configurata per ricevere e conseguentemente protocollare anche comunicazioni provenienti da PEO per le quali il mittente non riceverà alcuna ricevuta di accettazione o consegna da parte del sistema.

E' attiva una casella PEC ad uso esclusivo dell'U.O. Iscrizioni d' ufficio, gestione provvedimenti e controllo qualità, denominata iscrizioniufficiori@fi.legalmail.camcom.it, col solo fine di trasmettere in forma telematica gli atti camerale al Giudice del Registro .

3 - La formazione dei documenti

3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

La CCIAA forma gli originali dei propri atti come documenti informatici ai sensi dell'art. 40, comma 1, Codice dell'Amministrazione Digitale e delle Regole tecniche sul documento informatico.

In particolare, i documenti informatici sono formati secondo le seguenti principali modalità:

- redazione tramite l'utilizzo di Word ed Excel del pacchetto di Microsoft Office o di Writer e Calc del pacchetto di Open Office;
- acquisizione per via telematica o su supporto informatico di documenti informatici;
- acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico;
- acquisizione della copia informatica di un documento analogico;

Gli originali devono inoltre riportare, ove disponibili, le seguenti informazioni:

- logo e denominazione completa dell'amministrazione;
- indicazione dell'U.O. mittente;
- data del documento;
- dati del destinatario o dei destinatari (recapito di posta elettronica certificata o ordinaria, recapito fisico);
- numero di riferimento a un procedimento/fascicolo;
- oggetto del documento;
- testo del documento;
- numero e descrizione degli eventuali allegati;
- dati dell'Ente (indirizzo completo, numeri di telefono, indirizzi PEC e PEO a cui indirizzare risposta);
- numero di pagine.

All'atto del caricamento del documento nel sistema di gestione documentale è previsto l'inserimento di un set minimo di metadati richiesti obbligatoriamente da Gedoc, il quale con le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantisce:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento nell'ambito dell'AOO;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo, la non alterabilità e immutabilità del contenuto e della struttura

Sono incaricati della verifica della presenza delle seguenti informazioni:

- a) il personale coinvolto nella redazione del documento;
- b) il personale addetto alle funzioni di protocollo;
- c) il Responsabile della gestione documentale

3.2 I formati dei documenti informatici

Le tipologie di formato principali adottate e gestite nel sistema dell'Ente sono:

- Testi/documenti: PDF, PDF/A, DOC, DOCX,
- Documenti con firma digitale: PDF/A, PDF, P7M

- Calcolo: ODS, XLS, XLSX
- Immagini: JPG, TIF
- E-mail: EML, SMTP/MIME

In particolare, laddove possibile:

- per la creazione e formazione dei documenti nell'AOO si usano i formati DOCX, DOC, PDF, PDF/A;

salvo disposizioni specifiche da parte degli uffici , agli utenti viene richiesto l'invio di documenti in PDF/A.

Nell'ambito dei formati dei file trattati non sono ammessi codici integrati quali le cd. "macro" o cifrature dei contenuti, soprattutto per le finalità di conservazione digitale.

I modelli della documentazione sono predisposti sul sito camerale già in formato accessibile. Inoltre all'interno sono riportate le indicazioni da seguire per rendere il documento finale conforme ai requisiti di accessibilità.

3.3 Sottoscrizione dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti o ricevuti dalla Camera, per i quali è prevista la sottoscrizione elettronica con valore legale, verranno sottoscritti con firma digitale sia con formato CADES che PAdES.

Prima dell'apposizione della firma digitale è necessario che i documenti debbano ricevere l'estensione PDF-A, poiché tale formato è necessario per l'acquisizione delle caratteristiche e dei requisiti previsti dalle Regole tecniche in materia di conservazione.

Nel caso di documenti per i quali sia necessaria una data certa e opponibile a terzi, in particolare per i contratti, convenzioni ecc., potrebbe rendersi necessaria l'apposizione di marca temporale da effettuarsi al momento della sottoscrizione.

3.4 La gestione dei documenti cartacei

Il DL 29 nov. 2008 convertito in L. 28 gen. 2009 stabilisce che l'utilizzo della pec è obbligatoria per professionisti e imprese nei rapporti con la PA; la Direttiva del Ministro dell'innovazione tecnologica, del 18 nov. 2005, dispone che la PEC è strumento irrinunciabile per la trasmissione di documenti nei confronti di terzi e PA; il DPCM 06 mag. 2009, art.3 c.2, conferisce alla PA la facoltà di usare la PEC per tutte le comunicazioni con i cittadini, previa regolamentazione.

Questa Camera di Commercio, in ottemperanza alle disposizioni del D.Lgs 82/2005 - CAD e successivi aggiornamenti , accetta documenti analogici solo per i rapporti in essere con soggetti privati o soggetti che non siano espressamente obbligati all'utilizzo della PEC dalla normativa in vigore.

I documenti cartacei ricevuti tramite i canali tradizionali vengono dematerializzati attraverso la scansione e dotati di dichiarazione di conformità all'originale firmata digitalmente dal protocollista. Questa operazione consente sia di mantenere sufficienti livelli di sicurezza che garantiscono l'autenticità delle informazioni, sia di mantenere inalterata nel tempo l'efficacia legale del documento attraverso i procedimenti di conservazione sostitutiva. Il documento dematerializzato verrà acquisito dall'ufficio competente e inserito in un fascicolo informatico.

Nel 2010 è stato istituito l'archivio corrente dematerializzato nel quale vengono raccolti in cartelle recanti la data di protocollazione i documenti scansionati e, dall'ottobre 2015, dotati anche di

dichiarazione di conformità. I documenti contenenti comunicazioni riservate sono conservati separatamente, in busta chiusa, all'interno delle medesime cartelle. In mancanza di disposizioni normative inequivocabili circa la distruzione dei documenti scansionati e completi di dichiarazione di conformità all'originale si è deciso di procedere alla loro archiviazione e al loro scarto secondo le regole archivistiche e la tempistica prevista dal Codice civile e dal Massimario di conservazione e scarto.

In particolare i documenti contenenti dati sensibili o giudiziari non seguono la procedura della dematerializzazione e vengono consegnati direttamente agli uffici competenti che si attengono alle disposizioni degli ordini di servizio in materia di privacy.

3.5 Copie e duplicati

Le copie e duplicati di documenti possono essere prodotti secondo le seguenti fattispecie:

- a) copie informatiche di originali analogici: consistenti nella scansione di ogni singola unità documentale pervenuta in via analogica. Il documento così acquisito dovrà essere certificato conforme all'originale.
- b) copie analogiche di originali informatici: consiste nella stampa dei documenti informatici con l'indicazione del nominativo del soggetto che ha formato il documento, ai sensi dell'art. 3, d. lgs. n. 39/1993.
- c) duplicati informatici: vengono prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

Per quanto riguarda il punto a) i documenti così formati possono essere archiviati e gestiti nel sistema di "gestione documentale e protocollo informatico – Gedoc". La certificazione di conformità verrà effettuata dall'addetto alla protocollazione che la sottoscriverà digitalmente.

Per quanto riguarda il punto b) attualmente il sistema di "gestione documentale e protocollo informatico – Gedoc" genera la copia PDF con timbratura di protocollo prodotta ai sensi dell'art. 3 bis del CAD.

4 - La ricezione e la trasmissione dei documenti

4.1 Ricezione dei documenti informatici

I documenti informatici in entrata possono essere ricevuti nei seguenti modi:

- a mezzo posta elettronica certificata
- a mezzo cooperazione applicativa (l'interoperabilità attraverso i **servizi specifici**, in cui due o più sistemi informatici si scambiano tipologie predefinite di dati, secondo regole condivise)
- a mezzo posta elettronica ordinaria
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, tape, pen-drive, ecc., consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere.

L'amministrazione assicura l'accettazione dei documenti informatici inviati ai suoi uffici tramite i suddetti mezzi quando prodotti in uno dei formati riportati nel presente Manuale. In tutti gli altri casi, laddove il documento inviato o consegnato all'amministrazione sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, ne verrà data comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio in uno dei formati indicati nell'elenco. In ogni caso i documenti elettronici inviati o consegnati dovranno essere privi di elementi attivi, tra cui macro e campi variabili. Non sono recepibili le PEO girate dalle caselle dei dipendenti o da quelle degli uffici sulla PEC istituzionale. L'aggiornamento dell'elenco dei formati dei documenti elettronici, da pubblicarsi anche sul sito istituzionale dell'amministrazione nella Sezione Modulistica, è curato dal Responsabile della Gestione Documentale.

4.2 Ricezione documenti su supporto cartaceo

I documenti cartacei pervengono all'Ente tramite il servizio postale pubblico o privato, tramite fax, tramite corriere o vengono consegnati a mano agli uffici, alla Segreteria di Presidenza e Direzione e all'U.O. PA Digitale – protocollo. Per il ricevimento della corrispondenza inviata tramite Poste Italiane spa, la Camera si avvale di un servizio di recapito che, alle ore 12,30 di ogni giorno lavorativo, consegna la corrispondenza all'U.O. PA Digitale – protocollo.

Il personale della Segreteria di presidenza e direzione provvede a prelevare le buste inviate all'attenzione del Presidente e del Segretario generale mentre la restante corrispondenza viene presa in consegna dall'U.O. PA digitale – protocollo che provvede all'apertura delle buste, alla firma degli avvisi A.R., all'apposizione del timbro di arrivo e alla raccolta dei documenti in cartelle recanti la denominazione degli uffici. La corrispondenza recante la dicitura "personale" o "riservata" non viene aperta ma viene consegnata direttamente alla persona interessata che firmerà anche l'eventuale avviso A.R.

Per quanto concerne le buste recanti le offerte relative a gare di appalto o avvisi d'asta non si procede all'apertura e vengono solo timbrate in arrivo, scansate e protocollate, per attestarne la ricezione entro i termini. Sarà cura del responsabile del procedimento inviare i documenti per la protocollazione una volta compiuto l'iter di apertura delle buste in presenza del notaio.

I documenti interni non sono protocollabili ma, a richiesta degli uffici, possono essere comunque inseriti nel flusso documentale, tramite GEDOC, in modo da poter essere fascicolati.

L'art 47 del CAD stabilisce che non è ammessa la trasmissione di documenti fra Pubbliche Amministrazioni tramite fax. La Camera di Commercio di Firenze attualmente procede solo se il documento inviato tramite fax è regolarmente protocollato ed è chiaramente individuabile la denominazione dell'Amministrazione mittente. L'ufficio assegnatario del documento s'impegnerà

a far presente all'Amministrazione mittente che le comunicazioni successive dovranno essere inviate tramite PEC.

Da tempo è stata eliminata la procedura del "visto" da parte dei dirigenti.

L'U.O. PA Digitale – protocollo provvede anche alla registrazione dei valori pervenuti, tramite il software XAC I valori verranno consegnati all'U.O. Cassa il giorno successivo alla registrazione tramite il servizio di recapito fornito dagli autisti camerali.

4.3 Ricezione e gestione dei messaggi di posta elettronica certificata – PEC

I messaggi che pervengono sulla PEC istituzionale della Camera sono protocollati tenendo conto dell'ordine di arrivo , fatta eccezione per le urgenze segnalate dagli uffici che avranno la precedenza. Di norma i messaggi pec ricevuti vengono smaltiti il giorno stesso fatta eccezione per quelli scaricati dal sistema dopo le ore 15,30 che verranno protocollati il mattino seguente. La casella PEC istituzionale è unica per tutta la Camera ed è gestita in via esclusiva dagli addetti dell'U.O. PA digitale – protocollo.

Considerato che non esiste una procedura attraverso la quale segnalare al mittente che il messaggio PEC inviato non è di competenza dell'Amministrazione, i protocollisti si curano di individuare, per quanto possibile, il mittente per informarlo dell'errato invio.

4.4 Spedizione dei documenti cartacei

I documenti prodotti da questa Amministrazione sono tutti informatici e firmati digitalmente. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 23 del CAD le copie di documento informatico su supporto cartaceo hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la conformità è firmata da pubblico ufficiale

Se il destinatario non è dotato di casella PEC il documento analogico può essere inviato tramite il canale di posta tradizionale, tramite corriere, servizio di pick-up, o consegnato a mano direttamente al destinatario. L'operatore che protocolla il documento deve evidenziare la modalità di spedizione all'interno del sistema di gestione documentale GEDOC.

All'occorrenza, per particolari attività (invio elenchi, dati statistici, copie bilanci ecc.), possono essere forniti all'utenza CD o DVD che potranno essere spediti con sistemi convenzionali unitamente ad una lettera di trasmissione cartacea con le caratteristiche di cui sopra (copia di documento informatico su supporto analogico, firmata digitalmente) regolarmente protocollata.

4.5 Spedizione documenti informatici

La Posta Elettronica Certificata – PEC è il vettore privilegiato per le comunicazioni con l'esterno. Se i destinatari dispongono di una casella PEC risultante da pubblici elenchi quali IPA, INI-PEC e Registro imprese, che sono consultabili tramite un collegamento diretto in Gedoc, ogni comunicazione formale deve essere veicolata esclusivamente tramite tale casella.

La recente normativa crea in capo alle imprese e ai professionisti l'obbligo di munirsi di una PEC, di mantenerla attiva, di garantirne l'affidabilità e la correttezza. Le imprese, inoltre, devono adempiere all'obbligo di pubblicità dell'indirizzo PEC nel Registro delle Imprese.

Il documento informatico principale viene protocollato in uscita dagli uffici competenti e spedito tramite l'applicativo GEDOC unitamente agli allegati utilizzando la casella pec istituzionale o eventuali caselle dedicate.

Attraverso la casella PEC istituzionale è possibile anche provvedere all'invio di documentazione su caselle di posta elettronica ordinaria – PEO ma questo tipo d'invio non produrrà la ricevuta di consegna al destinatario facendo venir meno la certezza del recapito.

5 - La registrazione dei documenti

Per registrazione si intende l'insieme delle procedure attraverso le quali i documenti acquisiscono efficacia legale e probatoria e il protocollatore diviene garante della effettiva ricezione e spedizione dei documenti. Essa certifica l'acquisizione o la spedizione in data certa di ciascun documento prodotto o ricevuto, indipendentemente dalla loro regolarità o congruità, che saranno verificate in un secondo tempo o in fase istruttoria dai responsabili dei relativi procedimenti.

Ogni documento ricevuto e spedito dall'Ente, è soggetto a registrazione obbligatoria, così come previsto dall' art. 53, comma 5, DPR n. 445 del 28/12/2000, e avviene a cura degli utenti abilitati dal sistema Gedoc. Per alcune procedure la registrazione avviene in maniera automatica sulla base delle indicazioni fornite dal Responsabile della gestione documentale circa l'oggetto, la classifica e l'attribuzione. Le procedure registrate in automatico sono le seguenti:

- fatture elettroniche passive
- concorsi a premio
- certificati d'origine
- ws mediazione (domande di conciliazione)

Non sono soggetti a registrazione di protocollo i seguenti documenti cartacei:

- giornali, libri e riviste inviati senza nota accompagnatoria
- opuscoli, depliant e materiale pubblicitario
- congratulazioni, ringraziamenti e condoglianze

Non sono soggette a registrazione di protocollo le e-mail che pervengono sulla pec istituzionale aventi carattere pubblicitario o informativo su argomenti che non formano oggetto dell'attività camerale, nè i messaggi contenenti documenti criptati così come enunciato nelle Regole tecniche.

Sono soggette a registrazione di protocollo anche le lettere anonime al fine di poterle trasmettere alle autorità competenti per materia per i provvedimenti necessari (es: al Responsabile della prevenzione della corruzione ai sensi dell'art.1 L.190/2012)

5.1 Registrazione e segnatura di protocollo

I documenti registrati in ingresso e uscita tramite l'applicativo GEDOC vengono acquisiti nel sistema e, successivamente, viene attribuita la segnatura di protocollo.

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati facoltativi

I dati obbligatori sono:

- 1) il numero progressivo di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- 2) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- 3) autore della protocollazione (registrato automaticamente dal sistema);
- 4) codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea (assegnato automaticamente dal sistema);
- 5) il mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza registrati in forma non modificabile;
- 6) la data e il numero di protocollo dell'Amministrazione mittente (ove presenti) per i documenti ricevuti;

- 7) l'oggetto del documento che, in forma chiara e sintetica, deve esprimere ciò di cui si parla nel documento, e nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche;
- 8) l'assegnazione del documento all'ufficio competente;
- 9) la classificazione del documento secondo il Titolario di classificazione in uso, fondamentale per la fascicolazione;

i dati facoltativi sono:

- 1) la data di arrivo;
- 2) il mezzo di ricezione e di spedizione (ad.es. se si tratta di raccomandata, PEC);
- 3) note dell'operatore.

Una volta effettuata la registrazione, il sistema Gedoc genera la segnatura di protocollo e la unisce in automatico al documento. La segnatura di protocollo consiste nell'associazione in forma permanente e immodificabile delle informazioni collegate al documento stesso, compresi assegnazione e indice di classificazione, e consente di individuarlo in modo inequivocabile.

Per i documenti protocollati in uscita se inviati tramite PEC ad altre amministrazioni viene generato automaticamente un messaggio e-mail, conforme alle regole di interoperabilità, che ha in allegato anche il file "segnatura.xml" contenente i dati di segnatura.

5.2 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Annullare una registrazione di protocollo significa effettuare una modifica di una o più informazioni assegnate dal sistema e registrate in forma non modificabile. Per questo motivo è una procedura da eseguire in casi di particolare gravità e da non utilizzare per meri errori operativi o tecnici. In caso di errore occorre fare una semplice annotazione nel campo "NOTE" della maschera di creazione del documento sia in entrata che in uscita.

L'operazione di annullamento della registrazione di protocollo compete esclusivamente al Responsabile della gestione documentale il quale provvederà alla redazione di un provvedimento specifico di cui andrà annotata data e numero nel registro di protocollo stesso.

Le informazioni relative ad un protocollo annullato rimangono comunque memorizzate nel data base per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo. In tale ipotesi, la dicitura "annullato" è visibile nel dettaglio del documento sul sistema Gedoc, unitamente a tutte le informazioni originarie.

5.3 Registro giornaliero di protocollo

Ai sensi dell'art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013- Regole tecniche per il protocollo informatico, il Responsabile della gestione documentale, deve trasmettere al sistema di conservazione il registro giornaliero di protocollo entro la giornata successiva a quella in cui sono state effettuate le registrazioni. Il registro giornaliero è prodotto con procedura automatizzata dal sistema di gestione documentale e la trasmissione è preceduta da firma elettronica qualificata del Responsabile stesso al fine di assicurarne la immodificabilità e l'integrità.

L'esito dell'invio e la notifica di effettiva conservazione sono comunicati dal sistema Gedoc mediante processi automatici.

5.4 Registro annuale di protocollo

La normativa prevede che oltre al registro giornaliero di protocollo venga prodotto anche un registro annuale di protocollo il quale viene aggiornato con tutte le variazioni intercorse nell'arco dell'anno entro il 30 gennaio dell'anno successivo.

Una volta generato telematicamente viene firmato digitalmente dal Responsabile della gestione documentale sempre per assicurarne la immodificabilità e l'integrità e inviato al sistema di conservazione la cui notifica viene archiviata nel sistema di gestione documentale stesso. I registri cartacei prodotti fino al 2010 sono stati rilegati e vengono conservati in Archivio decentrato gestito da IC Outsourcing; quelli redatti dal 2010 in poi sono stati salvati sul server camerale e trascritti su CD conservati presso l'U.O. PA digitale – protocollo.

5.5 Registro di emergenza

Qualora non si possa utilizzare la procedura informatica per cause tecniche particolarmente gravi che si prolunghino oltre le 24 ore, il Responsabile della gestione documentale è tenuto ad autorizzare lo svolgimento manuale delle operazioni di protocollo attraverso l'utilizzo del registro cartaceo d'emergenza (Det. dir. N. 302/1999) assumendosi le responsabilità inerenti la corretta esecuzione delle procedure di cui all'art. 63 del DPR 445/2000.

Sul registro d'emergenza andrà annotata la causa, la data e l'ora d'inizio dell'interruzione del servizio nonché quella del ripristino della funzionalità. I dati trascritti sul registro d'emergenza andranno riversati nel programma di gestione documentale acquisendo la numerazione del protocollo generale.

6 – Documenti soggetti a registrazione specifica

Ai sensi della normativa vigente, oltre al protocollo generale della CCIAA rimangono in vigore alcuni registri cronologici per quelle materie soggette ad annotazione particolare indicati dalla normativa e gestiti con software specifici forniti da Infocamere.

Rimane in vigore altresì, il registro informatico delle delibere e delle determinazioni ove a ciascuna delibera o determinazione è associato un numero di repertorio di efficacia giuridico- probatoria .

I documenti dell’Ambiente sono protocollati tramite il protocollo generale in quanto il Ministero dell’Ambiente non ha fornito un programma specifico per la loro protocollazione .

Per questo motivo, a suo tempo, il Responsabile della gestione documentale, dovendo provvedere alla registrazione e alla classificazione dei documenti, ha creato all’interno della cat. 23 –Ruoli, albi registri - , classe 4 – Albi- , la sottoclasse 4 –Imprese esercenti lo smaltimento dei rifiuti.

Registro delle denunce al registro delle imprese

Le domande di iscrizione, modifica e cancellazione relative al Registro imprese ricevono un numero di registrazione annuale tramite il programma SCRIBA. Sempre all’interno del software vengono effettuate, direttamente dall’istruttore della pratica, tramite pec, le notifiche alle imprese .

Nel caso in cui le pec delle imprese non siano attive o presentino qualche problema tecnico le notifiche verranno effettuate tramite l’invio cartaceo con raccomandata A.R..

Tutte le altre tipologie di documenti non sono soggette a registrazione particolare da parte dell’Ufficio R.I. e sono registrate nel protocollo generale dell’Ente quali ad es:

- le richieste di accertamento inviate a coloro che hanno presentato le domande
- le risposte agli accertamenti richiesti
- corrispondenza relativa ai fallimenti e alle procedure concorsuali
- corrispondenza con Enti e Istituzioni

Registri concernenti l’attività dell’albo artigiani

Le domande di iscrizione modifica e cancellazione vengono gestite col software SCRIBA attraverso il quale è possibile comunicare con le imprese tramite pec per la richiesta di integrazioni o l’effettuazione di notifiche inerenti le pratiche stesse.

Tutto ciò che viene gestito al di fuori del sistema è protocollato col protocollo generale.

Delibere e determinazioni

Le delibere e le determinazioni in quanto documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell’Amministrazione non vanno registrati nel protocollo generale e il loro flusso viene gestito col software LWA - Legal work act - il quale le numera progressivamente con cadenza annuale.

Sono istituiti i seguenti repertori:

- delibere di Giunta
- delibere di Consiglio
- determinazioni del Presidente
- determinazioni del Segretario Generale
- determinazioni dei dirigenti
- comunicazioni del Consiglio e della Giunta

Tramite LWA vengono gestite e numerate con cadenza annuale anche le seguenti tipologie di documenti:

- verbali della Giunta Camerale
- verbali del Consiglio Camerale

Attraverso il software LWA viene gestito dalla U.O. Contabilità e gestione redditi assimilati il pagamento degli oneri di cui all'art.13, c.4 del DPR 254/2005.

Registro dei protesti cambiari

Sono soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ufficio, tramite il software denominato "Registro informatico dei Protesti" REPR , i seguenti documenti:

l'elenco Protesti consegnato dall'Ufficiale Levatore

- le istanze di cancellazione consegnate dal protestato
- le istanze di riabilitazione
- le istanze di annotazione consegnate dall'Ufficiale Levatore.
- le istanze di rettifica consegnate dai pubblici ufficiali incaricati alla levata dei protesti

Non sono soggette a registrazione specifica da parte dell'Ufficio, e sono registrate nel protocollo generale dell'Ente, tutte le altre tipologie di documenti, quali, ad es.:

- le comunicazioni di avvenuta cancellazione
- le comunicazioni di avvenuta annotazione
- la notifica di rigetto dell'istanza di riabilitazione
- le comunicazioni di avvenuta rettifica;
- le comunicazioni di mancato accoglimento delle istanze;
- le richieste di regolarizzazione;
- le richieste di visure protesti da parte di enti pubblici;
- l'invio delle visure protesti agli enti pubblici;
- le istanze presentate per i rimborsi di diritti di segreteria

Verbali accertamento sanzioni ri rea

Sono annotate dall'ufficio tramite il registro informatico PROAC (L.689/1981)

Domande brevetti e marchi

Sono registrate attraverso un software specifico fornito direttamente dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Registro dei verbali e delle sanzioni

L'ufficio addetto tiene un elenco cronologico annuale relativo alle ordinanze concernenti verbali e sanzioni amministrative tramite il programma informatico PROSA.

Registro delle matrici e dei punzoni

L'ufficio Metrologia legale e sicurezza prodotti tiene un registro cartaceo, cronologico, annuale, utile all'annotazione degli ordinativi delle matrici da assegnare agli intestatari del marchio identificazione dei metalli preziosi.

I punzoni , invece, sono registrati tramite il software EUREKA.

6.1 Documenti privi di firma o con firma indecifrabile

I documenti inviati che siano privi di firma o corredati da firma autografa illeggibile, per i quali è possibile individuare il mittente, vengono protocollati avendo cura di inserire nel campo note "documento privo di firma ". La successiva regolarizzazione della firma sarà a carico del responsabile del procedimento. Per i documenti privi di sottoscrizione o con firma indecifrabile, che siano privi di qualsiasi riferimento utile all'individuazione del mittente, si procederà all'inserimento del documento nel circuito della gestione documentale - GEDOC - scrivendo nel campo "mittente" la dicitura " mittente non identificabile".

7 - Classificazione e assegnazione dei documenti

7.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti devono essere classificati in base al "TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE" adottato dall'Amministrazione e l'operazione di classificazione viene effettuata contestualmente alla registrazione nel sistema di protocollo informatico.

Il Titolario di classificazione attualmente in uso è quello introdotto dall'Unione Italiana delle Camere di Commercio con nota 3756/2000, recepito dall'Ente con determinazione del Dirigente dell'Area Affari Generali n.138/2001.

Per "classificazione" si intende, attribuire al documento la corretta categoria, classe, e sottoclasse secondo una logica archivistica collegata alla materia e alle funzioni. Il titolario è integrato nel sistema di gestione documentale e contestualmente accessibile e navigabile durante la fase di inserimento/creazione del documento.

Eventuali modifiche alla classificazione di un documento sono possibili da parte degli utenti abilitati alla funzione e sono tracciate nel sistema

7.2 Assegnazione

Con l'assegnazione si provvede alla trasmissione del documento in forma digitale che andrà a collocarsi in specifiche code di lavoro e al conferimento della responsabilità del amministrativo ad un soggetto fisico.

Il sistema Gedoc prevede due tipi di assegnazioni :

- **Assegnatario in competenza** (obbligatorio): identificazione dell'Ufficio a cui è attribuita la responsabilità dei procedimenti attivati dal documento o ai quali il documento è correlato
- **Assegnatari in conoscenza**: indica gli uffici che riceveranno il protocollo come assegnatari unicamente affinché ne abbiano notizia senza comportare responsabilità dirette nel procedimento.

Possono essere inseriti selezionandoli dall'Organigramma che è reso contestualmente disponibile dal sistema di gestione documentale ed è via via aggiornato dal Responsabile della gestione documentale.

L'assegnazione è per U.O. e all'interno della singola U.O. i documenti sono assegnati dal responsabile dell'Unità Operativa, o suo delegato, ai propri collaboratori. Tutte le assegnazioni sono tracciate dal sistema.

Dopo lo smistamento e l'assegnazione, il responsabile del procedimento provvede alla presa in carico del documento allo stesso assegnato.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo, che prende avvio dal documento, decorrono dalla data di protocollazione.

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

La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

In caso di errata assegnazione da parte dell'U.O. PA digitale – protocollo il responsabile dell'ufficio assegnatario può provvedere al rifiuto del documento re-inoltrandolo al Responsabile del

protocollo che lo potrà riassegnare all'ufficio effettivamente competente. Anche l'operazione di re-inoltro verrà tracciata dal sistema.

8 - Fascicolazione dei documenti

8.1 Formazione dei fascicoli informatici

Secondo i principi della gestione dei flussi documentali tutti i documenti registrati, classificati e inoltrati agli uffici devono essere necessariamente fascicolati a cura degli assegnatari del documento o del responsabile del procedimento. Il fascicolo relativo a una determinata pratica, procedimento, o “affare” deve essere unico, riunire tutti i documenti utili allo svolgimento dell’attività ed essere condiviso dagli addetti dell’ufficio. Al sU.O. interno possono essere inseriti e raggruppati documenti di varia natura in base alle esigenze lavorative dell’ufficio. Non è ammessa la costituzione di più fascicoli per lo stesso argomento in virtù del principio archivistico di divieto di frammentazione della documentazione.

Anche i documenti non protocollati necessitano di fascicolazione.

Il sistema di gestione documentale GEDOC provvederà a memorizzare e registrare le informazioni che riguardano il fascicolo :

- indice di classificazione;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- responsabile del procedimento;

I fascicoli si ritengono chiusi al termine del procedimento, o all’esaurimento dell’istruttoria o comunque alla conclusione dell’attività al quale si riferiscono. I fascicoli chiusi , vengono archiviati all’interno del sistema e vengono avviati in conservazione sulla base delle regole stabilite dalla normativa concernente gli archivi, le Regole tecniche di conservazione (DPCM 3 dic. 2013) e i tempi previsti dal Codice Civile e dal Massimario di conservazione e scarto, tenendo conto della classifica attribuita ai documenti in fase di registrazione.

9 - Archivio

Per archivio s'intende il complesso dei documenti prodotti o acquisiti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni ai quali la normativa attribuisce la connotazione di bene culturale che viene soggetto ad una specifica azione di tutela da parte dello Stato.

La corretta gestione dell'archivio è ottenuta tramite l'ausilio del piano di classificazione dei documenti e cioè del Titolare di classificazione .

Tenendo conto delle varie fasi di organizzazione dei documenti, l'archivio si distingue in corrente, con documenti ancora attivi, di deposito, con documenti relativi a pratiche definite e storico. Dal 2010 parte dell'archivio è stata informatizzata tramite il software di gestione documentale Prodigy e la procedura Legaldoc.

L'archivio di deposito è decentrato ed è gestito in house da IC Outsourcing.

La Camera di Commercio di Firenze ha nominato Responsabile della conservazione la dott.ssa Ellida Talluri con Determinazione del Segretario generale n. 234/2016.

9.1 Trasmissione dei documenti all'archivio

Tutta la documentazione cartacea relativa a pratiche o affari ormai conclusi deve essere trasmessa dai vari uffici all'Archivio generale. Gli uffici devono, in via preventiva, contattare gli archivisti per concordare tempi e modalità di cessione dei fascicoli o del materiale da traslare in archivio che andrà conferito in modo ordinato, rispettando l'ordine cronologico e avendo cura di eliminare appunti, brogliacci, doppie copie e tutto ciò che non è attinente all'argomento trattato . Gli atti deliberativi e le determinazioni dovranno essere tolte dai fascicoli e dai contenitori per essere consegnate all'Archivio che provvederà alla loro descrizione nella rubrica e alla loro conservazione in via perenne.

Sarà cura dell' U.O. PA digitale – protocollo inviare all'ufficio cedente , tramite e-mail, un prospetto già predisposto nel quale descrivere la documentazione che verrà trasmessa per il deposito, unitamente alle istruzioni utili per il confezionamento del materiale. Gli archivisti, dopo aver controllato la documentazione e la rispondenza della descrizione, restituiranno, sempre via e-mail, il prospetto completato con i dati archivistici necessari per individuare i documenti e poterli eventualmente richiamare dall'archivio decentrato. Il conferimento viene effettuato esclusivamente dall'Archivio generale.

Il materiale conferito all'archivio decentrato è descritto in una Rubrica di deposito in formato Excel, su un prospetto riportante tutti i dati descrittivi necessari alla individuazione dell'unità archivistica e al suo scarto.

9.2 Consultazione dei documenti ceduti per l'archiviazione

Nel caso in cui gli uffici debbano consultare documenti archiviati, possono farlo in autonomia attraverso l'invio all'archivio decentrato di un modello specifico che viene fornito dall'U.O. PA digitale – protocollo che deve essere informata della richiesta . La consultazione deve avvenire per un tempo limitato, necessario alla ricerca, alla visione e alla fotocopiatura dei documenti che formano oggetto d'interesse. Non è permessa l'estrazione dei documenti originali dai contenitori o dai fascicoli che devono essere riconsegnati integri e nello stato originario.

9.3 Selezione e scarto dei documenti cartacei

La selezione dei documenti ed il relativo scarto avviene secondo quanto stabilito dal Massimario di selezione e scarto in relazione alla tipologia documentale e ai tempi di conservazione.

Il Massimario di selezione e scarto è uno strumento di lavoro che consente di effettuare l'analisi della documentazione depositata in archivio e di individuare i tempi di conservazione ai fini legali e fiscali a salvaguardia dell'interesse della Camera di Commercio, prima di procedere all'eliminazione fisica del documento o alla conservazione perenne secondo le modalità e le procedure indicate nel DPR 1409/63 e nel D.Lg 409/1999. Quello attualmente in uso è stato trasmesso dal Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato con circ. n. 3425/C del 07/11/1997 e recepito dalla Camera di Commercio con delibera n. 47/1998.

Gli addetti alla tenuta dell'archivio predispongono il materiale oggetto di scarto il quale viene visionato ed esaminato dalla Commissione per lo scarto dei documenti di archivio che provvederà a redigere un elenco analitico dei documenti proposti per lo scarto. La commissione è costituita da tre membri secondo quanto previsto dalla circ. 1748/C del 1965 emanata dal Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato.

Per ogni seduta della Commissione viene steso un verbale nel quale viene descritta l'attività effettuata e vengono annotate le motivazioni che hanno suggerito alcune scelte o la soluzione di alcuni quesiti o dubbi relativi all'eliminazione di documenti non considerati nel massimario.

La Commissione può decidere di porre quesiti in merito allo scarto alla Sovrintendenza Archivistica per la Toscana che ha funzioni consultive e di vigilanza sugli archivi degli enti pubblici.

L'operato della Commissione di scarto deve essere recepito dall'Ente con apposito provvedimento del quale l'elenco dei documenti proposti per lo scarto formerà parte integrante. Successivamente il provvedimento viene inviato alla Sovrintendenza Archivistica per la Toscana che concederà il "nulla osta" per la distruzione della documentazione selezionata.

9.4 Procedura di scarto dei documenti informatici

Sono stati posti alcuni quesiti in merito a Infocamere considerando che a breve dovranno essere chiusi ed inviati all'archiviazione i fascicoli creati nel sistema di gestione documentale GEDOC. I quesiti riguardano specificatamente i fascicoli contenenti dati sensibili, giudiziari e personali.

10 - Archivio storico

I documenti particolarmente significativi e di pregio che riguardano la vita economica della nostra provincia o che siano correlati all'attività istituzionale dell'Ente o a eventi particolari , dopo 40 anni, diventano documenti da trasmettere dall'Archivio generale all'Archivio storico.

Dopo tale periodo, infatti, si considerano affievoliti eventuali interessi di natura giuridica, contabile e amministrativa facendo sì che i documenti diventino solo oggetto di studio con valenza culturale. L'Archivio storico della Camera di Commercio di Firenze è ubicato presso la sede, è consultabile per appuntamento (tel. 055 2981181 o 182; e-mail protocollo@fi.camcom.it) ed è possibile accedere presentando una richiesta in carta semplice al Segretario generale, nella quale vengono dichiarati i dati anagrafici e il motivo della consultazione.

I documenti oggetto di studio verranno consegnati all'interessato previa presentazione di un documento d'identità in corso di validità e saranno consultabili nei locali dell'archivio, sotto sorveglianza di un addetto. Non è consentita la riproduzione fotostatica ma è possibile fotografare il documento senza flash, con strumentazione del richiedente.

E' possibile prendere visione dell'inventario storico post –unitario on line sul seguente sito:

<http://www.sa-toscana.beniculturali.it/fileadmin/inventari/CameradiCommercioFirenze.pdf>

Per consultare on line l'inventario dell'archivio dei fascicoli delle imprese storiche dal 1883 al 1923 occorre andare sul sito camerale **Errore. Riferimento a collegamento ipertestuale non valido.**> STUDI E INFORMAZIONE ECONOMICA> “Le soc. storiche fiorentine nate dal 1883 al 1923”.

11 - L'accesso agli archivi

L'archivio corrente e di deposito possono essere consultati da chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale alla consultazione degli atti.

Il diritto può essere esercitato tramite richiesta verbale da inoltrare al responsabile della tenuta del servizio di protocollo e archivio, il quale dovrà accertare l'identità del richiedente, o tramite richiesta scritta motivata, su carta semplice, da inviare alla Camera di Commercio.

La normativa alla quale si fa riferimento è la seguente :

- L. 241/1990
- D.Lgs 30/06/2003 n. 196
- Il regolamento disciplinante l'attività amministrativa e i procedimenti amministrativi della Camera di Commercio I.A.A di Firenze, approvato con delibera del Consiglio n. 3/2011, che è disponibile sul sito camerale all'indirizzo www.fi.camcom.gov.it - amministrazione trasparente – regolamenti.
- D.lgs 97/2016 (in vigore dal 23/06/2016)

Per quanto concerne l'archivio storico valgono le considerazioni fatte nel cap. 10, fermi restando gli obblighi contenuti nei riferimenti normativi e il regolamento di cui sopra.

Riferimenti normativi

La principale normativa di riferimento per la gestione dei documenti informatici all'interno della pubblica amministrazione è rappresentata da:

- **CAD:** il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 – Codice dell'Amministrazione Digitale.
- **Codice Privacy:** il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali.
- **Legge sull'accessibilità:** la legge 9 gennaio 2004, n. 4 – Disposizioni per favorire l'accesso dei disabili agli strumenti informatici.
- **Decreto Trasparenza:** il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 – Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- **Testo Unico:** il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
- **Regole tecniche per il protocollo:** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013, recante *“Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82”*.
- **Regole tecniche per la conservazione:** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013, recante *“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”*;
- **Regole tecniche per il documento informatico:** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014, recante *“Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis, 23 -ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”*.

Glossario

- **Area Organizzativa Omogenea (AOO)**, insieme di funzioni e di strutture che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'articolo 50, comma 4, del Testo Unico.
- **Documento informatico**: rappresentazione informatica di atti, fatti, dati giuridicamente rilevanti (art. 1 comma 1 lett. p) del CAD)
- **Documento analogico**: rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 1 comma 1 lett. p bis) del CAD)
- **Fascicolo**: l'insieme ordinato dei documenti, che può fare riferimento ad uno stesso affare/procedimento, o ad una stessa materia, o ad una stessa tipologia documentaria, che si forma nel corso delle attività lavorative del soggetto produttore, allo scopo di riunire, ai fini decisionali o informativi, tutti i documenti utili allo svolgimento di tali attività. Nel fascicolo possono essere inseriti documenti diversi (per formato, natura, ecc.) ed è anche possibile la creazione di fascicoli formati da documenti della stessa tipologia e forma raggruppati in base a criteri di natura diversa (cronologici, geografici, ecc.). I fascicoli sono costituiti, in base alle esigenze lavorative, secondo criteri stabiliti per ciascuna voce del titolario di classificazione al momento della sua elaborazione o del suo aggiornamento.
- **GEDOC – Nuovo sistema di gestione documentale (Gedoc)**: sistema informatico utilizzato per la protocollazione dei documenti in ingresso e uscita, la classificazione secondo un Titolario, la fascicolazione e l'archiviazione dei documenti di rilevanza amministrativa.
- **Manuale di Gestione** del protocollo informatico, dei documenti e degli archivi (MdG): strumento che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti di cui all'articolo 5 delle regole tecniche del protocollo informatico ai sensi delle regole tecniche per il protocollo informatico D.P.C.M. 3 dicembre 2013.
- **PEC**: Posta Elettronica Certificata.
- **PEO**: Posta elettronica ordinaria.
- **Responsabile della gestione documentale (RGD)**, ovvero Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali, nonché degli archivi.
- **Segnatura di protocollo**: apposizione o associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso.
- **Titolario di classificazione**: sistema preconstituito di schemi di voci gerarchicamente ordinate, individuato in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'amministrazione, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la conservazione secondo un ordine logico. Il piano di classificazione si suddivide, di norma, in titoli, classi, sottoclassi, categorie e sottocategorie o, più in generale, in voci di I livello, II livello, III livello, etc. Il titolo (o la voce di I livello) individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni (classi, sottoclassi, etc.) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo.

Titolario di Classificazione dei documenti

Categ.	Classe	Sottoclasse	Descrizione
1			NORME E DISPOSIZIONI
1	1		Leggi, regolamenti
1	1	1	Carattere generale
1	1	2	Relativi alle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura
1	2		Progetti, proposte, voti e studi di provvedimenti:
1	2	1	Carattere generale
1	2	2	Relativi alle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura
2			STRUTTURA
2	1		Costituzione, statuto e regolamenti
2	2		Organi, cariche e direzione:
2	2	1	Presidente
2	2	2	Consiglio
2	2	3	Giunta
2	2	4	Collegio dei revisori
2	2	5	Commissioni permanenti
2	2	6	Comitati e Commissioni
2	2	7	Segretario generale
2	2	8	Dirigenti
2	2	9	Vigilanza sul funzionamento dell'Ente
2	2	10	Nucleo valutazione
2	3		Riunioni del Consiglio
2	4		Riunioni della Giunta
2	5		Riunioni del Collegio dei revisori
2	6		Riunioni delle Commissioni permanenti
2	7		Strategie e programmazione
2	7	1	Linee di indirizzo politiche
2	7	2	Pianta organica e organigramma
2	7	3	Organizzazione dei servizi
2	8		Rappresentanza della Camera presso enti ed istituzioni varie
2	9		Relazioni esterne
2	9	1	Cerimonie e inaugurazioni
2	9	2	Pubblicità
2	9	3	Comunicati stampa
2	9	4	Pubblicazioni
2	10		Onorificenze
3			RISORSE UMANE
3	1		Parte generale
3	1	1	Norme e disposizioni
3	1	2	Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
3	1	3	Contratti di lavoro
3	1	4	Trattamento economico
3	1	5	Lavoro straordinario e compensi vari
3	1	6	Gestione presenze
3	1	7	Progetti finalizzati
3	1	8	Organizzazione del lavoro, produttività
3	1	9	Sicurezza e salute dei lavoratori
3	2		Contenzioso
3	3		Procedure di assunzione
3	3	1	Concorsi
3	3	2	Collocamento
3	3	3	Mobilità

Categ.	Classe	Sottoclasse	Descrizione
3	4		Fascicoli personali
3	4	1	Personale di ruolo
3	4	2	Personale non di ruolo
3	5		Formazione
3	6		Rapporti sindacali
3	7		Servizi al personale
3	7	1	Mensa
3	7	2	Cassa Mutua interna
3	7	3	Cral
3	7	4	Borse di studio per dipendenti
3	8		Domande di assunzione
4			RISORSE FINANZIARIE
4	1		Parte generale
4	1	1	Norme e disposizioni
4	1	2	Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
4	2		Contenzioso
4	3		Patrimonio immobiliare
4	3	1	Sedi camerali
4	3	2	Beni immobili
4	4		Patrimonio mobiliare
4	4	1	Beni mobili
4	4	2	Compravendita titoli
4	4	3	Crediti e debiti
4	5		Mutui attivi e passivi
4	6		Bilancio preventivo
4	7		Bilancio consuntivo
4	8		Registrazioni contabili, dichiarazioni fiscali e conti vari
4	9		Diritti camerali annuali, di segreteria, di borsa ed altri
4	9	1	Diritto annuale
4	9	2	Diritti di segreteria
4	9	3	Sanzioni, diritti di borsa ed altri
4	10		Reclami, ricorsi e rimborsi in materia tributaria e di diritti
4	11		Tariffe e proventi vari
4	12		Tesoreria
4	12	1	Custodia titoli e valori
4	12	2	Reversali
4	12	3	Mandati
4	13		Compensi per prestazioni
4	13	1	Gettoni di presenza
4	13	2	Consulenze
4	14		Fondo perequativo
5			RISORSE STRUMENTALI
5	1		Parte generale
5	1	1	Norme e disposizioni
5	1	2	Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
5	2		Contenzioso
5	3		Tenuta degli inventari
5	4		Manutenzione immobili
5	4	1	Ordinaria
5	4	2	Straordinaria
5	5		Forniture
5	5	1	Spese generali
5	5	2	Cancelleria e stampati

Categ.	Classe	Sottoclasse	Descrizione
5	5	3	Attrezzature
5	5	4	Manutenzione
5	5	5	Informatizzazione
5	5	6	Service
5	5	7	Stampa pubblicazioni camerali
5	5	8	Assicurazioni
5	5	9	Altre spese
5	6		Gestione abbonamenti pubblicazioni camerali, vendita pubblicazioni ufficiali e pubblicità
5	7		Concessione sale, servizi telematici, altri servizi a pagamento
6			RISORSE DOCUMENTALI
6	1		Parte generale
6	1	1	Norme e disposizioni
6	1	2	Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
6	2		Protocollo e Archivio
6	2	1	Registro di protocollo
6	2	2	Titolario e massimario di conservazione e di scarto
6	2	3	Inventario di deposito e corrente
6	2	4	Archivio storico
6	2	5	Consultazioni
6	2	6	Scarto
6	2	7	Interventi
6	2	8	Acquisti
6	2	9	Affissioni
6	2	10	Rapporti con l'Amm.ne postale
6	3		Biblioteca
6	3	1	Registro inventario
6	3	2	Acquisizioni, cambi, omaggi, cessioni, abbonamenti
6	3	3	Rapporti con gli altri enti e con l'utenza
6	3	4	Consultazioni e prestiti
6	3	5	Interventi
7			ORGANISMI NON SETTORIALI
7	1		Norme e disposizioni
7	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
7	3		Manifestazioni
7	3	1	Congressi, convegni, conferenze
7	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
7	4		Sovvenzioni e contributi
7	5		Organismi locali
7	5	1	Comitato provinciale per la Pubblica Amministrazione
7	5	2	Comitato provinciale per la semplificazione amministrativa
7	5	3	Saf
7	6		Organismi regionali
7	6	1	Unione regionale delle Camere di commercio
7	6	2	Regione Toscana
7	6	3	Salt
7	6	4	Toro
7	7		Organismi nazionali
7	7	1	Unione italiana delle Camere di Commercio
7	7	2	Mediacamere
7	7	3	Infocamere
7	8		Organismi internazionali
7	8	1	CCI -Camera di Commercio Internazionale

Categ.	Classe	Sottoclasse	Descrizione
7	8	2	UNICEF
7	9		Camere di commercio italiane
7	10		Camere di commercio italiane all'estero
7	11		Camere di commercio estere e miste
8			REGOLAZIONE DEL MERCATO
8	1		Norme e disposizioni
8	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
8	3		Manifestazioni
8	3	1	Congressi, convegni, conferenze
8	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
8	4		Sovvenzioni e contributi
8	5		Organismi
8	6		Contenzioso
8	7		Giustizia alternativa
8	7	1	Sportello di conciliazione
8	7	2	Camera arbitrale
8	7	3	Nomina arbitri
8	8		Tutela contrattuale:
8	8	1	Contratti tipo
8	8	2	Clausole abusive
8	9		Usi e consuetudini
8	9	1	Commissioni provinciali e Comitati tecnici
8	9	2	Accertamenti, revisioni
8	9	3	Certificati
8	10		Elenchi dei protesti cambiari (e fallimenti)
8	10	1	Protesti cambiari
8	10	2	Fallimenti
8	10	3	Concordato preventivo ed altre procedure
8	11		Brevetti
8	11	1	Invenzioni
8	11	2	Modelli di utilità
8	11	3	Modelli ornamentali e multipli
8	11	4	Tipologie e semiconduttori
8	11	5	Nuove varietà vegetali
8	11	6	Protezione complementare
8	11	7	Marchi
8	12		Verifiche metriche
8	12	1	Verifica prima
8	12	2	Verifica periodica
8	13		Vigilanza e ispezioni
8	13	1	Commissioni
8	13	2	Pareri, sopralluoghi, accertamenti e attestazioni
8	13	3	Tariffe
8	13	4	Vidimazioni
8	14		Sanzioni, Contravvenzioni, Corpi di reato
8	14	1	Commissioni
8	14	2	Fascicoli
8	15		Laboratori chimico-merceologici
8	15	1	Sovvenzioni e contributi
8	15	2	Analisi e certificati
9			PREZZI
9	1		Norme e disposizioni
9	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni

Categ.	Classe	Sottoclasse	Descrizione
9	3		Manifestazioni
9	3	1	Congressi, convegni, conferenze
9	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
9	4		Sovvenzioni e contributi
9	5		Organismi
9	6		Contenzioso
9	7		Borse merci e sale di contrattazione
9	7	1	Organi di borsa
9	7	2	Accesso
9	7	3	Servizi di borsa e relative tariffe
9	8		Borsa immobiliare
9	8	1	Comitato di vigilanza
9	8	2	Servizi e relative tariffe
9	9		Borse telematiche
9	10		Commissioni
9	11		Accertamenti e attestazioni
9	12		Depositi di listini e tariffe
10			SVILUPPO ECONOMICO INTERSETTORIALE
10	1		Norme e disposizioni
10	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
10	3		Manifestazioni
10	3	1	Congressi, convegni, conferenze
10	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
10	4		Sovvenzioni e contributi
10	5		Organismi
10	6		Contenzioso
10	7		Piani di sviluppo economico e iniziative
10	8		Premiazioni
11			AGRICOLTURA, ZOOTECCIA, CACCIA E PESCA
11	1		Norme e disposizioni
11	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
11	3		Manifestazioni
11	3	1	Congressi, convegni, conferenze
11	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
11	4		Sovvenzioni e contributi
11	4	1	Agricoltura
11	4	2	Zootecnia
11	4	3	Caccia e pesca
11			Organismi (ConSORZI, cooperative, organismi associativi agrari provinciali)
11	5		Contenzioso
11	6		Prodotti tipici
11	7		Orto-floro-frutticoltura
11	8		Viti - viticoltura
11	9	1	Albo
11	9	2	Degustazione
11	9	3	Contrassegni
11	9	4	Marchio Ine
11	10		Olivicoltura e olio d'oliva
11	11		Piante industriali
11	12		Produzioni agrarie varie
11	13		Silvicoltura e micologia
11	14		Rimboschimenti e trasformazioni, gestione fondi miglorie boschive

Categ.	Classe	Sottoclasse	Descrizione
11	15		Iniziative zootecniche
11	15	1	Bovini
11	15	2	Suini
11	15	3	Ovini
11	15	4	Equini
11	15	5	Allevamenti speciali
11	16		Lotta contro le malattie del bestiame
11	17		Latte e derivati
11	18		Caccia e pesca
11	19		Calamita
12			ARTIGIANATO
12	1		Norme e disposizioni
12	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
12	3		Manifestazioni
12	3	1	Congressi, convegni, conferenze
12	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
12	4		Sovvenzioni e contributi
12	5		Organismi
12	6		Contenzioso
12	7		Rapporti con la Commissione regionale e provinciale per l'artigianato
12	7	1	Commissione provinciale artigianato
12	7	2	Commissione regionale artigianato
12	8		Iniziative
12	9		Calamita
13			INDUSTRIA
13	1		Norme e disposizioni
13	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
13	3		Manifestazioni
13	3	1	Congressi, convegni, conferenze
13	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
13	4		Sovvenzioni e contributi
13	5		Organismi
13	6		Contenzioso
13	7		Insedimenti e riconversioni industriali
13	8		Macinazione
13	9		Panificazione
13	10		Industrie alimentari
13	10	1	Margarine, grassi idrogenati alimentari
13	11		Industrie tessili e abbigliamento
13	12		Industrie meccaniche e metallurgiche
13	13		Industrie chimiche, del vetro e della ceramica
13	14		Industrie edili e del legno
13	15		Industrie estrattive: miniere, cave, acque minerali e sorgenti termali
13	16		Fonti di energia
13	17		Altre attività industriali
13	18		Calamita
14			COMMERCIO INTERNO
14	1		Norme e disposizioni
14	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
14	3		Manifestazioni
14	3	1	Congressi, convegni, conferenze
14	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
14	4		Sovvenzioni e contributi

Categ.	Classe	Sottoclasse	Descrizione
14	5		Organismi
14	6		Contenzioso
14	7		Commissioni e Comitati
14	8		Autorizzazioni (piccola, media e grande distribuzione)
14	9		Operazioni a premio
14	10		Magazzini generali
14	11		Mercati all'ingrosso, mercati e fiere locali
14	12		Calamita
15			COMMERCIO CON L'ESTERO
15	1		Norme e disposizioni
15	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
15	3		Manifestazioni
15	3	1	Congressi, convegni, conferenze
15	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
15	4		Sovvenzioni e contributi
15	5		Organismi
15	6		Contenzioso
15	7		Trattati, convenzioni, tariffe e dogana
15	8		Rapporti commerciali
15	9		Numero di posizione meccanografica, certificati e visti
15	10		Zone e depositi franchi
15	11		Carnet ATA e Tir
15	11	1	ATA
15	11	2	TIR
16			TRASPORTI E COMUNICAZIONI
16	1		Norme e disposizioni
16	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
16	3		Manifestazioni
16	3	1	Congressi, convegni, conferenze
16	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
16	4		Sovvenzioni e contributi
16	5		Organismi
16	6		Contenzioso
16	7		Conferenze orari
16	8		Trasporti terrestri
16	9		Trasporti marittimi, lacuali e fluviali
16	10		Trasporti aerei
16	11		Calamita
17			TURISMO E SPORT
17	1		Norme e disposizioni
17	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
17	2	1	Turismo
17	2	2	Sport
17	3		Manifestazioni
17	3	1	Congressi, convegni, conferenze
17	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
17	4		Sovvenzioni e contributi
17	4	1	Turismo
17	4	2	Sport
17	5		Organismi
17	5	1	turistici
17	5	2	sportivi
17	6		Contenzioso

Categ.	Classe	Sottoclasse	Descrizione
17	7		Iniziative
17	8		Calamita
18			LAVORO
18	1		Norme e disposizioni
18	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
18	3		Manifestazioni
18	3	1	Congressi, convegni, conferenze
18	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
18	4		Sovvenzioni e contributi
18	5		Organismi
18	5	1	Comitato immigrazione
18	6		Contenzioso
18	7		Organizzazioni sindacali, contratti collettivi, scioperi
18	8		Attività professionali
18	9		Terzo settore
18	9	1	no-profit
18	9	2	cooperative sociali
18	10		Emigrazione ed immigrazione
19			ISTRUZIONE E FORMAZIONE
19	1		Norme e disposizioni
19	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
19	3		Manifestazioni
19	3	1	Congressi, convegni, conferenze
19	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
19	4		Sovvenzioni e contributi
19	5		Organismi
19	6		Corsi
19	7		Borse di studio e stages
20			TUTELA DELL'AMBIENTE
20	1		Norme e disposizioni
20	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
20	3		Manifestazioni
20	3	1	Congressi, convegni, conferenze
20	3	2	Esposizioni, mostre e fiere campionarie
20	4		Sovvenzioni e contributi
20	5		Organismi
20	6		Contenzioso
20	7		Certificazione ecologica
20	8		Modello Unico di Dichiarazione Ambientale
21			STATISTICA
21	1		Norme e disposizioni
21	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
21	3		Censimenti
21	4		Rilevazioni e indagini statistiche
22			ANAGRAFE
22	1		Norme e disposizioni
22	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
22	3		Registro delle Imprese
22	3	1	Atti del Conservatore
22	3	2	Atti del Giudice del Registro Imprese
22	3	3	Contenzioso
22	4		Repertorio Economico Amministrativo
22	5		Fascicoli anagrafici

Categ.	Classe	Sottoclasse	Descrizione
22	5	1	Registro delle Imprese e R.E.A.
22	5	2	Imprese esercenti attività di autoriparazione (L. 122/92)
22	5	3	Imprese installatrici di impianti (L. 46/90)
22	5	4	Inizio attività
22	5	5	Bollatura libri sociali
22	6		Certificati, visure e informazioni
22	7		INFRAZIONI - fase istruttoria
23			RUOLI, ALBI, ELENCHI E REGISTRI
23	1		Norme e disposizioni
23	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
23	3		Ruoli
23	3	1	Agenti di mediazione
23	3	2	Agenti e rappresentanti di commercio Conducenti di veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di
23	3	3	linea
23	3	4	Mediatori marittimi
23	3	5	Periti ed esperti
23	3	6	Stimatori e pesatori pubblici
23	4		Albi
23	4	1	Agenti di assicurazione
23	4	2	Autotrasportatori Esportatori di prodotti ortofrutticoli ed agrumari, ed albo degli
23	4	3	esportatori di fiori e piante ornamentali
23	4	4	Imprese esercenti lo smaltimento dei rifiuti
23	4	5	Promotori di servizi finanziari
23	5		Elenchi
23	5	1	Autorizzati degli spedizionieri
23	5	2	Raccomandatari marittimi
23	5	3	Fabbricanti metrici
23	5	4	Montatori e riparatori dei cronotachigrafi
23	5	5	Preconfezionatori
23	5	6	Tecnici degustatori
23	5	7	Verificatori in materia di sicurezza degli impianti
23	6		Registri
23	6	1	Esercenti il commercio
23	6	2	Imprese di pulizia
23	6	3	Assegnatari del marchio di identificazione per i metalli preziosi
23	6	4	Matrici dei punzoni rilasciati agli orafi
24			AZIENDE SPECIALI
24	1		Norme e disposizioni
24	2		Osservatori, indagini, studi e pubblicazioni
24	3		Promofirenze
24	3	1	Costituzione
24	3	2	Organi
24	3	3	Contributi
24	3	4	Iniziative
24	4		Laboratorio Chimico Merceologico
24	4	1	Costituzione
24	4	2	Organi
24	4	3	Contributi
24	4	4	Iniziative

CAMERA DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI FIRENZE

Piano della Sicurezza dei documenti
informatici

Indice

1 INTRODUZIONE AL DOCUMENTO	3
1.1 Scopo e campo di applicazione del documento	3
1.2 Livello di riservatezza	3
1.3 Riferimenti normativi.....	4
1.4 Riferimenti documentali.....	5
1.5 Termini e definizioni	4
2 ORGANIZZAZIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	5
2.1 Analisi del rischio IT	6
2.2 Formazione del personale.....	13
2.3 Continuità operativa	14
3 MONITORAGGIO E CONTROLLI	15
3.1 Ripristino del Servizio.....	15
3.2 Livelli di servizio	15
3.3 Comunicazione con il fornitore InfoCamere	15
3.4 Monitoraggio dell'infrastruttura IT.....	16
3.4.1 Procedure operative.....	17
3.4.2 Strumenti.....	17
3.4.3 Gestione dei log.....	17
4 POLITICHE DI SICUREZZA	17
4.1 Politica di gestione della sicurezza dei sistemi	17
4.1.1 Inventario degli asset IT.....	17
4.1.2 Installazione dei sistemi.....	17
4.1.3 Resource Capacity Management	17
4.1.4 Configurazione dei sistemi.....	18
4.1.5 Backup	18
4.1.6 Amministratori di Sistema	18
4.2 Politica per l'inserimento dell'utenza e per il controllo degli accessi logici	19
4.2.1 Gestione delle credenziali di accesso.....	19
4.2.2 Utilizzo delle password	20
4.2.3 Responsabilità degli utenti	20
4.2.4 Servizi informatici forniti da InfoCamere	20
4.3 Politica di gestione delle postazioni di lavoro	21
aggiornamenti del software	21
limitazione della connettività a supporti esterni	21
modifica delle impostazioni	21
configurazione delle postazioni di lavoro	21
4.4 Politica di gestione, dismissione e smaltimento degli apparati mobili e dei supporti.....	21
4.5 Politica di protezione dal malware.....	23
4.6 Scrivania e schermo puliti	24

1 INTRODUZIONE AL DOCUMENTO

1.1 Scopo e campo di applicazione del documento

Il Piano di sicurezza garantisce che:

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

Il documento costituisce un allegato al Manuale di Gestione Documentale dell'Ente.

1.2 Livello di riservatezza

	Livello	Ambito di diffusione consentito
	Pubblico	Il documento può essere diffuso all'esterno dell'Ente.
X	Uso interno	Il documento può essere diffuso solo all'interno dell'Ente. E' consentito darne comunicazione a terzi con clausola di non diffusione.
	Riservato	Il documento non può essere diffuso all'interno dell'Ente. La sua visibilità è limitata ad un gruppo ristretto di persone. L'indicazione "Riservato" DEVE essere riportata anche nel Piè-di-pagina del documento .

1.3 Riferimenti normativi

CAD CO	Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, art. 50 bis
LG AGID DR	Linee Guida AgID per la disaster recovery delle pubbliche amministrazioni - ai sensi del c. 3, lettera b) dell'art. 50bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, Aggiornamento 2013
TESTO UNICO	Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa

1.4 Riferimenti documentali

CAD CO	Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, art. 50 bis
DPS	Documento Programmatico della Sicurezza
LG AGID DR	Linee Guida AgID per la disaster recovery delle pubbliche amministrazioni - ai sensi del c. 3, lettera b) dell'art. 50bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, Aggiornamento 2013
MANUALE	Manuale di Gestione documentale della Camera di Commercio di Firenze..
MCF CLIENT	<xxxxcodice servizio gedoc> MCF/CLIENT, Manuale di configurazione della postazione di lavoro client
TESTO UNICO	Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa

1.5 Termini e definizioni

SGQ	Sistema di Gestione della Qualità

2 ORGANIZZAZIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

2.1 Analisi del rischio IT

asset	descrizione
personale coinvolto	utenti del Sistema
servizio	il Servizio di Gestione Documentale offerto agli utenti
documenti	documenti gestiti dal Sistema
dati personali	dati personali presenti nei documenti, registrazioni di protocollo, metadati
metadati relativi alle registrazioni di protocollo ed ai documenti	
registro di protocollo	
credenziali di accesso	identificativo di accesso, profilo di abilitazione associato, password
processi di gestione documentale	processi e attività di gestione della protocollazione e dei flussi documentali
processi: protocollazione	
processi: classificazione	
processi: fascicolazione	
processi: inoltro	
processi: copia per immagine su supporto informatico di documenti analogici	
processi	
infrastruttura IT	infrastruttura tecnologica che ospita il Sistema
postazioni di lavoro	personal computer / altri apparati mobili tramite i quali gli utenti accedono al sistema
dispositivi di firma	dispositivi di firma digitale

Analisi delle minacce e vulnerabilità

Le minacce e vulnerabilità che insistono sugli asset sono:

asset	minacce e vulnerabilità	P (probabilità)	I (impatto)
personale coinvolto	Il personale potrebbe incontrare difficoltà nell'utilizzo di un nuovo software con conseguente perdita di efficienza e di motivazione all'utilizzo.	M	A
	I profili di abilitazione assegnati al personale potrebbero essere sovra / sottodimensionati rispetto alle effettive esigenze lavorative . Ciò potrebbe provocare un limite alle effettive esigenze di utilizzo o un eccesso nella consultazione di informazioni riservate.	M	A
documenti	La classificazione e fascicolazione dei documenti è un'operazione complessa. Perciò un documento classificato e fascicolato in modo non corretto potrebbe creare difficoltà nelle ricerca .	M	M
	Un documento potrebbe essere accidentalmente o intenzionalmente cancellato o sostituito. Tale azione comporterebbe il coinvolgimento del personale in un procedimento amministrativo o giudiziario con conseguente danno all'immagine istituzionale dell'Ente.	mB	mA
dati personali	I profili di abilitazione assegnati al personale potrebbero essere sovradimensionati rispetto alle esigenze lavorative effettive, con la conseguenza che potrebbero essere acquisite informazioni personali da parte di chi non è incaricato.	M	mA
metadati relativi alle registrazioni di protocollo ed ai documenti	... i metadati inseriti potrebbero essere incoerenti con le registrazioni di protocollo o i documenti archiviati		
registro di protocollo	... il registro di protocollo potrebbe risultare danneggiato		
	... il registro di protocollo potrebbe venire alterato		
credenziali di accesso	... le credenziali potrebbero diventare non allineate alle effettive necessità		
processi di gestione documentale	... i processi di gestione documentale potrebbero essere poco conosciuti al personale		
processi: protocollazione			
processi: classificazione			
processi: fascicolazione			
processi: inoltro			
processi: copia per immagine su supporto informatico di			

asset	minacce e vulnerabilità	P (probabilità)	I (impatto)
documenti analogici			
processi			
	... nel tempo i processi di gestione documentale potrebbero discostarsi dalle prassi effettive		
infrastruttura IT	L'infrastruttura IT potrebbe essere oggetto di malfunzionamento con la conseguenza che il Servizio di gestione documentale potrebbe essere non disponibile, generando un blocco dei processi.	M	A
	Potrebbe verificarsi un evento disastroso nel sito di erogazione dei servizi di InfoCamere , con la conseguenza che l'infrastruttura IT potrebbe venire distrutta e generare indisponibilità del servizio per un lunghissimo periodo.	mB	mA
postazioni di lavoro	... le postazioni di lavoro potrebbero essere infettate da malware		
	... durante le pause di lavoro le postazioni di lavoro potrebbero consentire l'interazione con il Sistema da parte di personale non autorizzato		
	... le postazioni di lavoro potrebbero essere inadeguate rispetto alle caratteristiche richieste dal Sistema		
dispositivi di firma			

Individuazione delle contromisure

asset	minacce e vulnerabilità	contromisure	grado di copertura
personale coinvolto	Essendo il Sistema informatico di recente adozione, il personale potrebbe incontrare difficoltà nell'utilizzo con conseguente perdita di efficienza e di motivazione all'utilizzo.	<ul style="list-style-type: none"> - Piano di formazione adeguato - Incontri mensili con il personale per raccogliere le problematiche e identificare soluzioni comuni 	50%
	I profili di abilitazione assegnati al personale potrebbero essere sovra / sottodimensionati rispetto alle effettive esigenze lavorative. Ciò potrebbe provocare un limite alle effettive esigenze di utilizzo o un eccesso nella consultazione di informazioni riservate.	<ul style="list-style-type: none"> - Dopo un mese dall'avvio del Sistema verificare l'adeguatezza dei profili (anche intervistando il personale) 	0%
documenti	La classificazione e fascicolazione dei documenti è un'operazione complessa. Perciò un documento classificato e fascicolato in modo non corretto potrebbe creare difficoltà nelle ricerca futura.	<ul style="list-style-type: none"> - Piano di formazione adeguato - Incontri mensili con il personale per raccogliere le problematiche e identificare soluzioni comuni 	50%
	Un documento potrebbe essere accidentalmente / intenzionalmente cancellato o sostituito con la conseguenza che il personale potrebbe essere coinvolto in un procedimento amministrativo o giudiziario. Ciò potrebbe provocare un danno all'immagine istituzionale dell'Ente.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificare che la soluzione proposta soddisfi ai requisiti di tracciatura delle operazioni 	100%
dati personali	I profili di abilitazione assegnati al personale potrebbero essere sovradimensionati rispetto alle esigenze lavorative. Questo evento provocherebbe la consultazione di informazioni personali da parte di chi non è incaricato.	<ul style="list-style-type: none"> - Dopo un mese dall'avvio del Sistema verificare l'adeguatezza dei profili (anche intervistando il personale) 	0%
infrastruttura IT	L'infrastruttura IT potrebbe essere oggetto di malfunzionamento con la conseguenza che il Servizio di gestione documentale potrebbe essere non disponibile, generando un blocco dei processi.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificare il livello di disponibilità garantito da InfoCamere per il Sistema di gestione documentale (vedi paragrafo "Livelli di Servizio" del Piano della sicurezza) 	100%
	Potrebbe accadere un evento disastroso nel sito di erogazione dei servizi di InfoCamere. Se l'infrastruttura IT venisse distrutta si avrebbe l'indisponibilità del servizio per un lunghissimo periodo.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificare se il Sistema di gestione documentale sia inserito nella soluzione di Disaster Recovery di InfoCamere (vedi paragrafo "Continuità operativa del Sistema" del Piano della sicurezza) 	100%

asset	minacce e vulnerabilità	contromisure	grado di copertura

Calcolo del Rischio

<i>probabilità . impatto</i>	<i>rischio</i>
<i>mB.mB</i>	<i>Basso</i>
<i>mB.B</i>	<i>Basso</i>
<i>mB.M</i>	<i>Basso</i>
<i>mB.A</i>	<i>Basso</i>
<i>mB.mA</i>	<i>Medio</i>
<i>B.mB</i>	<i>Basso</i>
<i>B.B</i>	<i>Basso</i>
<i>B.M</i>	<i>Medio</i>
<i>B.A</i>	<i>Medio</i>
<i>B.mA</i>	<i>Alto</i>
<i>M.mB</i>	<i>Basso</i>
<i>M.B</i>	<i>Medio</i>
<i>M.M</i>	<i>Medio</i>
<i>M.A</i>	<i>Alto</i>
<i>M.mA</i>	<i>Altissimo</i>
<i>A.mB</i>	<i>Basso</i>
<i>A.B</i>	<i>Medio</i>
<i>A.M</i>	<i>Medio</i>
<i>A.A</i>	<i>Alta</i>
<i>A.mA</i>	<i>Altissimo</i>
<i>mA.mB</i>	<i>Medio</i>
<i>mA.B</i>	<i>Medio</i>
<i>mA.M</i>	<i>Alto</i>
<i>mA.A</i>	<i>Altissimo</i>
<i>mA.mA</i>	<i>Altissimo</i>

<i>rischio intrinseco</i>	<i>grado di copertura</i>	<i>rischio residuo</i>
<i>Altissimo</i>	<i>100%</i>	<i>Basso</i>
<i>Alto</i>	<i>100%</i>	<i>Basso</i>
<i>Medio</i>	<i>100%</i>	<i>Basso</i>
<i>Basso</i>	<i>100%</i>	<i>Basso</i>

<i>Altissimo</i>	<i>parziale</i>	<i>da valutare caso per caso</i>
<i>Alto</i>	<i>parziale</i>	<i>da valutare caso per caso</i>
<i>Medio</i>	<i>parziale</i>	<i>da valutare caso per caso</i>
<i>Basso</i>	<i>parziale</i>	<i>da valutare caso per caso</i>
<i>Altissimo</i>	<i>0%</i>	<i>Altissimo</i>
<i>Alto</i>	<i>0%</i>	<i>Alto</i>
<i>Medio</i>	<i>0%</i>	<i>Medio</i>
<i>Basso</i>	<i>0%</i>	<i>Basso</i>

asset	minacce e vulnerabilità	rischio intrinseco	rischio residuo
personale coinvolto	Il Sistema informatico è di recente adozione, ne consegue che il personale potrebbe incontrare difficoltà nell'utilizzo e ciò comporterebbe una perdita di efficienza e di motivazione all'utilizzo.	Alto	Basso
	I profili di abilitazione assegnati al personale potrebbero essere sovra / sottodimensionati rispetto alle effettive esigenze lavorative . Ciò potrebbe provocare un limite alle effettive esigenze di utilizzo o un eccesso nella consultazione di informazioni riservate.	Alto	Alto
documenti	La classificazione e fascicolazione dei documenti è un'operazione complessa. Perciò un documento classificato e fascicolato in modo non corretto potrebbe creare difficoltà nelle ricerca futura.	Medio	Basso
	Un documento potrebbe essere accidentalmente / intenzionalmente cancellato o sostituito, di conseguenza il personale potrebbe essere coinvolto in un procedimento amministrativo o giudiziario con conseguente danno all'immagine istituzionale dell'Ente.	Medio	Basso
dati personali	I profili di abilitazione assegnati al personale potrebbero essere sovradimensionati rispetto alle esigenze lavorative, ciò provocherebbe la consultazione di informazioni personali da parte di personale non incaricato.	Altissimo	Altissimo

infrastruttura IT	L'infrastruttura IT potrebbe essere coinvolta da malfunzionamenti e il Servizio di gestione documentale potrebbe essere non disponibile provocando un blocco dei processi.	Alto	Basso
	Potrebbe verificarsi un evento disastroso nel sito di erogazione dei servizi di InfoCamere. L'infrastruttura IT potrebbe venire distrutta con conseguente indisponibilità del servizio per un lunghissimo periodo.	Medio	Basso

trattamento del rischio residuo

asset	minacce e vulnerabilità	rischio residuo	strategia di risposta	azione di trattamento
personale coinvolto	Il Sistema informatico è di recente adozione, ne consegue che il personale potrebbe incontrare difficoltà nell'utilizzo e ciò comporterebbe una perdita di efficienza e di motivazione all'utilizzo.	Basso	Accettazione	
	I profili di abilitazione assegnati al personale potrebbero essere sovra / sottodimensionati rispetto alle effettive esigenze lavorative . Ciò potrebbe provocare un limite alle effettive esigenze di utilizzo o un eccesso nella consultazione di informazioni riservate.	Alto	Mitigazione	
documenti	La classificazione e fascicolazione dei documenti è un'operazione complessa. Perciò un documento classificato e fascicolato in modo non corretto potrebbe creare difficoltà nelle ricerche future.	Basso	Accettazione	
	Un documento potrebbe essere accidentalmente / intenzionalmente cancellato o sostituito con la conseguenza che il personale potrebbe essere coinvolto in un	Basso	Accettazione	

asset	minacce e vulnerabilità	rischio residuo	strategia di risposta	azione di trattamento
	procedimento amministrativo o giudiziario. Ciò potrebbe provocare un danno all'immagine istituzionale dell'Ente.			
dati personali	I profili di abilitazione assegnati al personale potrebbero essere sovradimensionati rispetto alle esigenze lavorative. Questo evento provocherebbe la consultazione di informazioni personali da parte di personale non incaricato.	Altissimo	Rimozione	Dopo l'avvio verificare all'inizio dei sei mesi successivi l'adeguatezza dei profili (anche intervistando il personale e i Responsabili). Ripetere poi la verifica ogni anno.
infrastruttura IT	L'infrastruttura IT potrebbe essere oggetto di malfunzionamento con la conseguenza che il Servizio di gestione documentale potrebbe essere non disponibile, generando un blocco dei processi.	Basso	Accettazione	
	Potrebbe accadere un evento disastroso nel sito di erogazione dei servizi di InfoCamere. Se l'infrastruttura IT venisse distrutta si avrebbe l'indisponibilità del servizio per un lunghissimo periodo.	Basso	Accettazione	
...				

2.2 Formazione del personale

Con riferimento al Piano di Formazione del personale, relativamente alla Gestione Documentale, l'Ente garantisce che:

- le iniziative di formazione/aggiornamento siano finalizzate al mantenimento e sviluppo del patrimonio delle conoscenze dell'Ente in un'ottica di formazione continua in grado di recepire le esigenze formative e le evoluzioni normative, istituzionali e tecnologiche;
- la formazione di ogni persona avvenga sulla base di una pianificazione che tenga conto del percorso formativo seguito, della figura professionale di appartenenza e quindi delle attività che la persona svolge o dovrà svolgere oltreché delle competenze e potenzialità espresse.

2.3 Continuità operativa del sistema

Il Sistema di Gestione Documentale è ospitato su infrastruttura IT di InfoCamere ed è inserito:

- nell'ambito del Sistema di Gestione della Continuità Operativa di InfoCamere
- nell'ambito della soluzione tecnologica di Disaster Recovery di InfoCamere; tale soluzione è dotata di una infrastruttura tecnologica dedicata e delle necessarie caratteristiche di ridondanza geografica.

3 MONITORAGGIO E CONTROLLI

3.1 Ripristino del Servizio

Il Responsabile del Servizio di Gestione documentale cura che le funzionalità del sistema, in caso di guasto o anomalia, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile [art. 61, comma 3 del TESTO UNICO]

3.2 Livelli di servizio

In coerenza con il paragrafo precedente, InfoCamere garantisce che il Servizio sia erogato con i seguenti livelli di servizio:

orario di servizio	08:00 – 21:00 Lunedì – Venerdì 08:00 – 14:00 Sabato
disponibilità del servizio	migliore del 99%
RTO	72 ore
RPO	24 ore

LEGENDA

orario di servizio

Intervallo temporale entro il quale è garantita al cliente l'erogazione del "servizio" sulla base di quanto previsto da regolamento con le Camere o da contratti in essere con il Cliente.

E' uno degli elementi che concorrono al calcolo dell'indicatore sulla disponibilità del servizio.

Al di fuori di tale orario, il sistema è comunque disponibile ai clienti senza garanzia del livello di servizio.

3.3 Comunicazione con il fornitore InfoCamere

InfoCamere rende disponibile uno speciale servizio di assistenza al quale il personale dell'Ente può accedere attraverso l'apertura di una segnalazione (ticket) per chiedere la risoluzione di eventuali anomalie emerse durante la fruizione del servizio.

In caso di anomalia o malfunzionamento del Servizio, InfoCamere è tenuta a comunicare il problema riscontrato al Responsabile del Servizio; la comunicazione deve essere effettuata (anche tramite email) entro due ore all'interno dell'orario di servizio dal lunedì al venerdì.

3.4 Monitoraggio dell'infrastruttura IT

Il Sistema di Gestione Documentale:

- è ospitato su infrastruttura IT di InfoCamere;
- viene mantenuto sotto controllo da InfoCamere per quanto attiene l'infrastruttura IT tramite i processi e gli strumenti sotto descritti:

3.4.1 Procedure operative

La Procedura di Operation & Event Management di InfoCamere:

- assicura il monitoraggio ed il controllo del corretto funzionamento dell'infrastruttura IT del Sistema di Gestione Documentale;
- descrive le attività necessarie affinché ai sistemi ed alle procedure applicative siano rese disponibili le risorse necessarie al corretto funzionamento;
- è focalizzata al supporto 24 ore x 365 giorni.

3.4.2 Strumenti

La strumentazione per il monitoraggio infrastrutturale del servizio erogato da InfoCamere è essenzialmente costituita dalle componenti:

- sonde di rilevazione;
- registrazione degli eventi;
- console;
- segnalazioni generate automaticamente.

3.4.3 Gestione dei log

InfoCamere mantiene sotto controllo gli eventi anomali legati a:

- malfunzionamenti
- performance

registrandoli ai fini di:

- riesame
- audit.

I log sono classificati nelle tipologie:

- log infrastrutturali: riguardano le componenti software (acquisite da fornitori) e i sistemi hardware che compongono l'infrastruttura IT;
- log applicativi: riguardano le applicazioni software (sviluppate da InfoCamere) con rilevanza dal punto di vista di monitoraggio delle funzionalità.

A seconda della tipologia dei log e della loro importanza, sono definite appropriate modalità di registrazione, accesso, archiviazione e cancellazione.

4 POLITICHE DI SICUREZZA

4.1 Politica di gestione della sicurezza dei sistemi

Il Sistema di Gestione Documentale è gestito dal punto di vista infrastrutturale sempre da InfoCamere, le politiche di sicurezza descritte nel presente paragrafo riguardano il fornitore.

4.1.1 Inventario degli asset IT

Gli asset associati ad informazioni e a strutture di elaborazione delle informazioni sono identificati; un inventario di questi asset deve essere pubblicato e mantenuto aggiornato.

Gli asset devono essere censiti, catalogati e valutati in relazione alla loro importanza per il business; devono essere quindi assegnati ad un responsabile. La valutazione deve essere effettuata in base al valore, alle normative cui sono assoggettati, ai requisiti di riservatezza, integrità e disponibilità, alla criticità per l'organizzazione.

4.1.2 Installazione dei sistemi

L'integrità dei sistemi di produzione è un requisito di sicurezza essenziale per InfoCamere; pertanto devono essere attuate procedure per controllare l'installazione del software sui sistemi di produzione.

Devono inoltre essere stabilite e attuate regole (limitazioni) per il governo dell'installazione del software da parte degli utenti.

cambiamento

Le modifiche alle componenti di software applicativo, hardware e software di sistema devono essere gestite applicando, a seconda dei casi, dei processi di governo del cambiamento relativi alla pianificazione, progettazione, sviluppo, test e rilascio delle nuove funzionalità o di quelle modificate, includendo gli opportuni passi di verifica ed autorizzazione.

documentazione

I cambiamenti apportati all'infrastruttura IT devono essere opportunamente documentati.

4.1.3 Resource Capacity Management

Per poter garantire che l'infrastruttura tecnologica sia in grado di soddisfare i livelli di servizio richiesti, tutte le componenti hardware e software devono essere tenute sotto controllo; si devono fare proiezioni sui futuri requisiti di capacità per assicurare le prestazioni di sistema richieste.

Il Processo è strutturato nelle seguenti fasi:

- analizzare i piani aziendali a breve e lungo termine
- osservare l'attuale performance di ciascuna componente coinvolta, identificando ogni collo di bottiglia e verificando il carico di lavoro attuale e la sua evoluzione prevista per il futuro
- valutare la crescita del carico di lavoro nel tempo
- avviare l'eventuale attività di approvvigionamento delle risorse in esame.

4.1.4 Configurazione dei sistemi

Nel tempo deve essere mantenuto un modello dell'infrastruttura IT attraverso l'identificazione, il controllo, la manutenzione ed il versionamento delle informazioni di configurazione; tali informazioni vanno gestite in un apposito archivio.

4.1.5 Backup

Devono essere effettuate copie di backup delle informazioni, del software e delle immagini dei sistemi; le copie devono essere sottoposte a test periodici di restore.

Il Processo che regola l'esecuzione del backup garantisce che la modalità di salvataggio sia selezionata in base ai parametri: tipologia del dato (dato di produzione / non produzione, dato strutturato / non strutturato), frequenza, ubicazione copie, periodo di retention, supporto fisico, ambiente tecnologico.

Le copie di backup dei dati di produzione sono replicate nel datacenter secondario (Disaster Recovery).

4.1.6 Amministratori di Sistema

Devono essere minimizzati i rischi di:

- violazione alla compliance relativa agli Amministratori di Sistema
- danneggiamento di dati e sistemi informatici derivanti da accessi non autorizzati o non adeguatamente controllati ai sistemi ed alle applicazioni da parte dei medesimi Amministratori.

La nomina degli Amministratori di Sistema va effettuata, da parte degli enti e istituzioni, previa una attenta valutazione delle caratteristiche soggettive, ovvero è necessaria una valutazione dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità del soggetto designato, il quale deve fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.

Inoltre la designazione quale Amministratore di Sistema deve essere in ogni caso individuale e deve recare l'elencazione degli ambiti di operatività consentiti in base al profilo di autorizzazione assegnato.

Gli estremi identificativi delle persone fisiche amministratori di sistema, con l'elenco delle funzioni ad essi attribuite, devono essere riportati in un documento interno da mantenere aggiornato e disponibile in caso di accertamenti, anche da parte del Garante della Privacy.

4.2 Politica per l'inserimento dell'utenza e per il controllo degli accessi logici

La politica per il controllo degli accessi logici si applica anche al caso specifico del Servizio di Gestione Documentale. Anche in tale ambito si deve limitare l'accesso alle informazioni ed ai servizi di elaborazione delle informazioni ai cosiddetti "need to access" cioè a coloro che hanno effettive e legittime necessità operative. La Sicurezza delle Informazioni nell'Ente è considerato un obiettivo fondamentale.

Tutto il personale dell'Ente e le terze parti interessate devono essere informati sulla esistenza di una Politica specifica per la gestione ed il controllo degli accessi logici alle risorse e devono essere vincolati, in dipendenza delle loro responsabilità o competenze, a rispettarne le prescrizioni.

La strumentazione e le istruzioni per il controllo degli accessi devono essere mantenute costantemente adeguate alle esigenze dei servizi offerti dall'Ente e alle esigenze di sicurezza degli accessi, anche in relazione alle evoluzioni organizzative e tecnologiche.

4.2.1 Gestione delle credenziali di accesso

Assegnazione, riesame e revoca degli accessi degli utenti

Riguardo al Servizio di Gestione Documentale:

- L'accesso alle informazioni e funzioni di sistemi applicativi deve essere limitato alle effettive necessità degli uffici;
- i diritti di accesso di tutto il personale e degli utenti di parti esterne a informazioni e strutture di elaborazione delle informazioni, devono essere rimossi al momento della cessazione del rapporto di lavoro, oppure adattate ad ogni variazione;
- In caso di cessazione verranno disattivati gli identificativi di accesso del personale non più in servizio e dei consulenti non più operativi;
- Nessun identificativo di accesso dovrà essere cancellato ma dovranno essere eliminate solo le abilitazioni;
- Gli identificativi utente assegnati una prima volta non potranno più essere riassegnati ad altre persone ;
- L'assegnazione e l'utilizzo delle utenze e dei privilegi amministrativi deve essere ristretto e controllato;
- Qualora si renda necessario accedere "in emergenza" a specifici dati o sistemi da parte di personale non ancora abilitato si deve richiedere un'abilitazione temporanea;
- Nel caso di definizione di nuove credenziali di accesso, o di modifica delle esistenti, viene inviata all'interessato una notifica che gli consente di accedere al sistema informativo nel quale consultare le credenziali assegnate e registrare la propria accettazione.

Le richieste relative ai diritti di accesso di cui sopra vengono inviate a InfoCamere che provvede, tramite gli opportuni strumenti tecnici, a soddisfarle e a fornire riscontro ai richiedenti.

I processi organizzativi e la strumentazione tecnica utilizzata da InfoCamere per la gestione delle richieste dell'Ente, relative alle credenziali di accesso, sono coerenti con la politica ed i processi dell'Ente.

4.2.2 Utilizzo delle password

Riguardo al Servizio di Gestione Documentale:

- Occorre evitare l'uso improprio delle password e delle credenziali di autenticazione;
- Le regole relative alla costruzione ed utilizzo delle password si applicano a tutto il personale e ai terzi che ne fanno uso per accedere agli asset dell'Ente;
- L'utilizzo delle password ed in genere delle credenziali utente, deve essere controllato con un processo di gestione formale, anche automatizzato, fin ove possibile;
- Le credenziali sono personali e non cedibili, devono essere assegnate in base alla necessità di accesso ai dati o ai sistemi dell'Ente e devono essere gestite contemporaneamente alle abilitazioni, sulla base del principio del "minimo privilegio";
- Le password devono essere 'robuste', ovvero costruite in modo da non essere facilmente individuabili (password guessing) e custodite con cura, nonché variate periodicamente.
- Analoghe regole valgono per i cosiddetti PIN dei dispositivi con a bordo certificati digitali. (smart card etc.).

4.2.3 Responsabilità degli utenti

Le credenziali sono personali e non cedibili.

Ogni utente è responsabile della corretta gestione della propria password, dei dispositivi di riconoscimento, delle informazioni per l'accesso ai sistemi e ai dati.

Le credenziali e i dispositivi di riconoscimento devono essere conservati adeguatamente e non essere mai lasciati incustoditi.

La responsabilità delle azioni compiute nella fruizione del Servizio di Gestione Documentale è dell'utente fruitore del servizio.

La responsabilità delle operazioni compiute tramite un'utenza è sempre del legittimo titolare, anche se compiute in sua assenza.

4.2.4 Servizi informatici forniti da InfoCamere

La strumentazione tecnica utilizzata da InfoCamere per la gestione delle password di accesso ai servizi forniti, è coerente con la politica dell'Ente in quanto:

- I sistemi di gestione delle password sono interattivi e assicurano password di qualità.
- I sistemi di autenticazione impongono il rispetto della password policy.

L'accesso al Sistema di Gestione Documentale, realizzato su infrastruttura IT di InfoCamere e da questa gestito, è dotato di:

- procedure di log-on sicure che garantiscono l'accesso ai sistemi applicativi;
- controllo degli accessi alle applicazioni ed alle informazioni da parte degli utenti nel rispetto del principio di necessità

-
- password di accesso ai servizi fornite da Infocamere mediante strumentazione tecnica adeguata e coerente con la normativa.

4.3 Politica di gestione delle postazioni di lavoro

Il Servizio di Gestione Documentale prevede, in attuazione della politica di gestione delle postazioni di lavoro, il rispetto delle regole descritte.

➤ **Aggiornamenti del software**

- L'Ente deve mantenere adeguato il livello di aggiornamento del software installato sulle postazioni di lavoro
- Il personale da parte sua non deve inibire gli eventuali strumenti di aggiornamento automatico o centralizzato previsti dall'Ente.

➤ **Limitazione della connettività a supporti esterni**

L'utilizzo improprio di dispositivi rimovibili può aumentare il rischio di fuga di dati riservati aziendali. Il personale perciò deve tenere presente alcune regole fondamentali:

- non deve consentire ad altri di collegare dispositivi rimovibili alla propria postazione;
- non deve connettere alla propria postazione dispositivi rimovibili lasciandoli incustoditi;
- non deve lasciare incustodito il dispositivo all'esterno dell'Ente.

➤ **Modifica delle impostazioni**

Il personale ha la responsabilità di non modificare le configurazioni standard (sia software che hardware) impostate al momento dell'installazione iniziale nelle postazioni di lavoro e di non modificare dispositivi mobili o supporti rimovibili affidati in dotazione individuale, senza specifica autorizzazione delle funzioni di sicurezza.

➤ **Configurazione delle postazioni di lavoro**

Il sistema di gestione documentale, lato utente, è reso disponibile in modalità di navigazione sul web; le postazioni di lavoro ed i browser devono pertanto essere configurati secondo le specifiche tecniche riportate nel Manuale di configurazione [MCF CLIENT].

➤ **Postazioni di lavoro virtuali**

Quale elemento primario per la razionalizzazione delle risorse strumentali, progressiva riduzione delle spese di esercizio ed incremento delle caratteristiche di sicurezza, viene previsto l'utilizzo delle tecnologie di virtualizzazione del desktop.

4.4 Politica di gestione, dismissione e smaltimento degli apparati mobili e dei supporti

Anche al caso specifico del Servizio di Gestione Documentale devono essere rispettate le seguenti indicazioni:

❖ **gestione apparati e supporti informatici**

Gli apparati e i supporti informatici devono essere protetti da accessi non autorizzati, utilizzi impropri, manomissioni, danneggiamento o furti:

- durante il loro utilizzo all'interno e all'esterno delle sedi dell'Ente

-
- durante il trasporto
 - durante i periodi di inattività.

In genere le postazioni di lavoro mobili possono essere assegnate personalmente al dipendente o a una posizione organizzativa per poi essere utilizzate dal personale da essa dipendente.

Il personale è autorizzato a portare con sé al di fuori delle sedi dell'Ente gli apparati mobili assegnati.

La memorizzazione di dati personali su apparati mobili non è ammessa a meno di esplicita autorizzazione da parte dell'Ente (esempio: smartphone in comodato d'uso).

❖ **Dismissione apparati e supporti informatici**

Tutti gli apparati e i supporti informatici devono essere controllati per assicurare che ogni dato critico sia rimosso o sovrascritto in modo sicuro prima della dismissione o del riutilizzo.

❖ **Gestione supporti cartacei**

I documenti e le informazioni in essi contenute non dovrebbero mai essere lasciate dal personale in luoghi al di fuori del proprio controllo.

Le informazioni rilevanti o riservate, presenti sui supporti cartacei, non devono mai essere lasciate dal personale in luoghi accessibili ad estranei.

Sulle scrivanie degli uffici, sui tavoli delle sale riunioni, o in altri luoghi, al termine del lavoro o al termine delle riunioni non deve essere lasciata documentazione riservata.

Particolare cura e cautela deve essere usata per la documentazione riservata gestita all'esterno delle sedi dell'Ente nonché per i dispositivi di stampa, fotocopia, acquisizione ottica delle immagini.

❖ **Dismissione supporti cartacei**

Le informazioni rilevanti o riservate presenti sui supporti cartacei che non si intende più utilizzare, devono essere distrutte o rese non consultabili.

Nel caso di cessato utilizzo di documenti cartacei riservati, essi devono essere triturati con gli appositi apparecchi.

4.5 Politica di protezione dal malware

La politica di protezione viene applicata anche al caso specifico del Servizio di Gestione Documentale attraverso l'attuazione delle seguenti azioni:

- le informazioni di proprietà dell'Ente o da essa gestite e le infrastrutture IT preposte alla loro elaborazione devono essere protette contro il malware;
- devono essere previsti ed attuati controlli di individuazione, di prevenzione e di ripristino relativamente al malware;
- deve essere formato e promosso un idoneo grado di consapevolezza degli utenti per prevenire le minacce e le vulnerabilità derivanti dal malware.

▪ Contromisure per la protezione dal malware

La strumentazione software per la protezione dal malware (c.d. antivirus) è installata su tutte gli apparati con sistema operativo Windows, siano essi server dedicati ad erogare servizi che postazioni di lavoro dalle quali si accede ai servizi. L'antivirus è installato sia sui sistemi fisici (server, personal computer) che virtuali utilizzati dall'Ente.

Nei sistemi "endpoint" su cui è installato, l'antivirus è sempre attivo e la scansione opera in tempo reale su ogni movimentazione di file, proteggendo così l'apparato dal malware.

Le componenti sopra descritte sono periodicamente aggiornate per assicurare adeguate misure di protezione.

▪ contromisure per la protezione dallo spamming

I sistemi che gestiscono la posta elettronica utilizzano una strumentazione software per la protezione dallo spamming con la funzione di:

- controllare le informazioni di provenienza dei messaggi;
- eliminare, inserire in quarantena o consegnare i messaggi al destinatario;
- eliminare dai messaggi ricevuti eventuali programmi eseguibili in essi contenuti;
- inviare ai destinatari l'elenco dei messaggi inseriti in quarantena.

Il personale dell'Ente, qualora ritenga che un messaggio ricevuto sia indesiderato, lo può inviare al sistema che aumenta così la base di conoscenza per l'individuazione dello spamming.

Le componenti sopra descritte sono periodicamente aggiornate per assicurare adeguate misure di protezione.

4.6 Scrivania e schermo puliti

Anche per il Servizio di Gestione Documentale, i dipendenti dell'Ente e i terzi, devono adottare e applicare le politiche di "scrivania pulita" per i documenti ed i supporti di memorizzazione rimovibili e di "schermo pulito" per i servizi di elaborazione delle informazioni e dei dati. Tali regole sono essenziali per proteggere tutti gli apparati di elaborazione delle informazioni sia in utilizzo individuale (postazioni di lavoro) sia condiviso (console di sistemi di controllo, server, cartelle di rete, etc.).

- Scrivania pulita

Le regole definite di "scrivania pulita" sono essenziali per proteggere le informazioni su supporto cartaceo e su supporti rimovibili di memorizzazione. Al termine del lavoro o durante lunghe pause, non deve essere lasciata sulle scrivanie alcuna documentazione riservata cartacea o su supporti rimovibili.

- schermo pulito

Non lasciare accessibile la postazione di lavoro durante la propria assenza. Occorre bloccarla, prevedendo lo sblocco con password e attivando comunque un "savescreen" automatico protetto da password che pulisce la videata entro alcuni minuti in caso di inutilizzo.

Sullo schermo della postazione, anche durante lo svolgimento della propria attività non devono essere facilmente visibili o accessibili informazioni riservate inutili per la corrente sessione di lavoro (ad esempio: lasciare aperto inutilmente un documento contenente informazioni sensibili, che possono essere inopportunamente lette da terzi).

0.0.0.0.0.0.0.0.0

U.O. PA Digitale e Protocollo
Camera di Commercio di Firenze
Piazza de' Giudici, 3 - 50122 Firenze



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI FIRENZE

www.fi.camcom.gov.it