

MANUALE TECNICO DEL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE DIGITALE DI MAGGIOLISPA

Maggioli spa è qualificata AgID per l'erogazione del Servizio di conservazione digitale a tutte le Organizzazioni pubbliche e private di cui all'art. 2.2 del CAD¹



Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

*“Pochi sono grandi abbastanza da poter cambiare il corso della storia. Ma ciascuno di noi può cambiare una piccola parte delle cose, e con la somma di tutte quelle azioni verrà scritta la storia di questa generazione.”
(Robert Francis Kennedy)*

Versione: 05	03_PR_02_04_01	Data approvazione: 15/12/2021
Redazione	Fabio Tiralongo	Responsabile Sviluppo e Manutenzione del Servizio
Revisione	Beatrice Paccassoni	Responsabile della Sicurezza per il Servizio di conservazione
Approvazione	Mauro Villa	Direttore, Responsabile del Servizio di conservazione

¹ **Gli obblighi di conservazione e di esibizione di documenti** previsti dalla legislazione vigente si intendono soddisfatti a tutti gli effetti di legge a mezzo di documenti informatici, se le procedure utilizzate sono conformi alle regole tecniche dettate ai sensi dell'articolo 71 del C.A.D (Codice per l'Amministrazione Digitale) – “Linee Guida AgID”

Allegati:

- Formati di conservazione v3
- Indici di conservazione (ex-metadati) v5
- Specifiche tecniche v5
- Modulo di Richiesta di Attivazione o Variazione del Servizio di conservazione digitale v6
- Manuale utente per il Servizio di conservazione digitale v3
- Piano di Cessazione del Servizio di conservazione digitale v1
- Privacy policy di Maggioli spa

Registro delle variazioni al Manuale:

Versione	Data emissione	Modifiche apportate	Osservazioni
1.0	01/06/2015	Prima stesura	
1.1	05/06/2015	Verifica della struttura del documento e stralcio delle ridondanze	
1.2	10/07/2015	Integrazioni al Manuale di conservazione	
1.3	14/07/2015	Reintroduzione delle tabelle e degli schemi XSD omessi in prima stesura	Capitolo 6
2	23/06/2016	Rettifica rispetto il regolamento EIDAS e best practice ETSI: §1, 2, 3, 4. §6 limitatamente all'elenco delle tipologie documentali, dei metadati e dei formati ammessi. §7 Eliminate ridondanze sui capitoli precedenti	Porta in evidenza aspetti già previsti dal servizio (in vigore a partire dal 1° agosto 2016)
2.5	06/02/2017	Revisione generale	Si applica a: - Condizioni di fornitura del servizio di conservazione v.2.5 - Specifiche tecniche di erogazione del servizio di conservazione v.2.5
3.1	5/12/2017	Revisione generale (forma); assorbimento del documento recante le specificità del contratto (condizioni di fornitura); maggior dettaglio alle attività preliminari in carico al Cliente §4 e §5 aggiornamento ruoli/figure interne	Si applica a: - Specifiche tecniche di erogazione del servizio di conservazione v.2.5
3.2	16/01/2018	§1 – Mission (maggior dettaglio); §2 – Glossario (aggiornamento); §3 – Normativa (riordino); §4.1.1 – Affidamento (maggior dettaglio); §4.1.5 – Segregazione ruoli (maggior dettaglio); §5.2 – Strutture interne (maggior dettaglio); §5.3 – Gestione fornitori (maggior dettaglio); §8.3.1 – SLA (inserimento della gestione eventi)	Si applica: - Modulo di affidamento del servizio v.5.1
3.3	13/09/2018	§5 – revisione membri operativi coinvolti	
4	16/10/2019	Revisione generale – vedere capitolo 1.1	Incorpora “schemi di referenziazione metadati”, le “specificità di contratto” ad integrazione del “modulo di affidamento del servizio” dalla versione 5 in poi e parte delle specifiche tecniche
4.1	07/11/2019	§4.2 gestione file virati	
4.2	02/11/2020	§5.1 aggiornato organigramma (solo definizioni)	Non necessita trasmissione AgID
5	15/12/2021	Adeguamento al nuovo Regolamento AgID e alle LLGG AgID di cui all'art.71 del CAD; espunto ogni riferimento sovrapponibile a quanto reso in altra documentazione o al sito istituzionale di Maggioli spa; revisione degli allegati al manuale	Revisione dell'intera struttura del Manuale, ma senza sostanziali variazioni applicative o procedurali

SOMMARIO P.TE 1 (CARATTERISTICHE GENERALI)

1	SCOPO E AMBITO	5
	Norme e standard di riferimento	6
	Terminologia (glossario e acronimi)	10
	Oggetto del servizio (Mission)	12
	Destinatari del Servizio	12
	Soggetti coinvolti	13
	Descrizione del Servizio	14
	Attività accessorie	15
	Cambio di mission (cessazione del Servizio)	15
2	PERIMETRO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	16
	Durata del rapporto (attivazione istanza)	16
	<i>Limiti all'erogazione del Servizio</i>	17
	<i>Sospensione, prosecuzione e cessazione del rapporto</i>	17
	Alert previsti	18
3	CARATTERISTICHE TECNICHE E TECNOLOGICHE	19
	Datacenter	19
	Segregazione dei sistemi	19
	Firme digitali, PEC e Marcatura temporale	19
	Componente applicativa	20
	Capacity planning	20
	Update e change-log	20
	Attivazione/Disattivazione risorse	21
	Supporti removibili, cifratura e trasmissione dati	21
	Gestione file virati	21
	Restituzione e dismissione degli asset	22
	Politiche di backup ed eliminazione dei dati dal sistema	22
	Alta affidabilità, incident e Disaster recovery	22
	Analisi dei rischi	22
4	STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER IL SERVIZIO	23
	Ruoli previsti	24
	Il Cliente (Responsabile gestione e conservazione)	25
	Il Conservatore (Nomine e Amministratori di sistema)	25
	Matrice delle responsabilità	26

SOMMARIO P.TE 2 (SPECIFICITÀ DEL SERVIZIO)

5	DETTAGLIO ATTIVITÀ PREVISTE (trattamenti).....	27
	Trattamento dati.....	27
	Attività preliminari e incarico.....	28
	Attivazione del servizio	28
	Variazione o Estensione del Servizio.....	28
	Adeguamento del Sistema	29
	Monitoraggio del Sistema (SLA)	29
	Trasferimento dati in conservazione.....	31
	Selezione e raccolta delle UD da conservare	31
	Generazione PdV e gestione file cifrati	32
	Caricamento PdV.....	32
	Validazione dei PdV.....	33
	Gestione esiti di elaborazione	34
	Archiviazione dei dati (PdA)	34
	Accesso agli archivi.....	35
	Produzione duplicati e copie informatiche (PdD)	35
	Gestione dell'obsolescenza tecnologica (riversamento)	35
	Conversioni e riversamenti	36
	Eliminazione dei dati conservati.....	36
	Tracciatura delle attività eseguite.....	37
	Verifica dell'integrità degli archivi (verifiche periodiche)	38
6	Configurazione del Sistema (il Soggetto Produttore).....	39
	Descrizioni Archivistiche.....	39
	Conservazione di documenti.....	40
	Conservazione di fascicoli	40
	Metadati, indici di conservazione	41
	Formati file ammessi in conservazione	44
7	Istruzioni e strutture dati di riferimento.....	44

1 SCOPO E AMBITO

Questo Manuale (Accordo di servizio tra Maggioli spa e il Cliente), approvato, sottoscritto ed adottato dal Cliente (Soggetto Produttore e Titolare dei dati oggetto del servizio) all'atto dell'incarico, completo delle specifiche tecniche di versamento e del modulo di attivazione o variazione del servizio, **fa da disciplinare all'esecuzione del Servizio e descrive il Sistema di conservazione nelle misure tecnologiche, procedurali ed organizzative disposte da Maggioli spa per l'erogazione delle attività previste dal Servizio** di conservazione digitale a norma AgID². Per ragioni di sicurezza alcune tematiche sono espunte dal presente Manuale e rimandate a Piani o allegati specifici resi disponibili in sede di audit.

Il presente Manuale si applica esclusivamente al Servizio di conservazione digitale a Norma erogato da Maggioli spa: a tal proposito si rimanda all'attenta analisi delle Linee Guida AgID di riferimento che vogliono in **Servizio di conservazione digitale a Norma come Sistema³ e Archivio digitale di deposito**

- **separato** rispetto all'Archivio di gestione corrente (Pratiche in corso di trattazione)
- **diverso e "anticipato"** rispetto all'Archiviazione storica, in quanto "restano esclusi (dal Regolamento AgID) i servizi di conservazione a lungo termine disciplinati dal Codice dei Beni Culturali e le conseguenti attività di vigilanza e sanzionamento

Ciò premesso:

il Soggetto Conservatore (SC, Maggioli spa), attraverso l'applicazione delle Norme e il conseguimento delle certificazioni richieste dal Regolamento AgID di riferimento, assicura il più alto livello possibile di qualità e sicurezza, affinché il Sistema di conservazione (SdC) possa **garantire per quanto conservato il mantenimento delle caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità proprie di ogni Unità Documentale (UD, Fascicolo o Documento)** prodotta dal Cliente;

il Sistema Versante (Cliente) alimenta il Sistema di conservazione secondo quanto definito dal Cliente nel Suo Manuale di gestione e conservazione documentale, che descrive tra l'altro le procedure, gli strumenti e le regole che il Cliente applica alla formazione, gestione, raccolta (selezione) e conservazione delle Sue evidenze informatiche, fino alla loro destinazione finale prevista (Scarto o Versamento agli Archivi storici dello Stato);

in questo senso, il Sistema di conservazione digitale opera ed agisce in virtù di un preciso incarico, secondo quanto riportato in questo manuale e **limitatamente nei tempi e per le sole tipologie documentarie oggetto dell'incarico specifico.**

SCOPO: Gli esiti della conservazione digitale a norma sono resi in forma di IdC, PdA e PdD ovvero quanto necessario a dimostrare l'avvenuta e tempestiva conservazione digitale e procedere all'esibizione a norma (es. in sede di contenzioso legale) dei documenti informatici oggetto del Servizio. La conservazione opera per scopi e ambito differenti rispetto ai sistemi di backup o di gestione documentale del Cliente.

L'ambito di applicabilità del Servizio può essere esteso a ogni evidenza informatica che il cliente intende versare nella propria istanza di conservazione (archivio digitale di deposito) attivato nel Sistema di Conservazione di Maggioli spa, purché formata e trasmessa in conservazione come concordato tra Produttore e Conservatore nell'atto di incarico.

[torna al sommario](#)

² Det. AGID 455/2021 – Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici

³ Nel testo si differenzia "sistema" da "Sistema" (con la maiuscola) come pure "archivio" da "Archivio" per distinguere la "soluzione IT" dalla Soluzione Organizzativa ovvero l'insieme delle disposizioni organizzative (regole, risorse e strumenti) tese ad un obiettivo specifico e condiviso (v. Manuale di gestione e conservazione documentale del Cliente/Produttore)

Norme e standard di riferimento

Le norme di primario riferimento per il Servizio sono il CAD e il GDPR, il TUDA (per la PA), il Regolamento eIDAS, le Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici ed il relativo Regolamento per l'erogazione del servizio di conservazione che riporta i requisiti organizzativi, di qualità e sicurezza previsti dall'Agenzia.

Il Conservatore rimanda a queste norme per ogni miglior dettaglio o riferimento non riportato in questo Manuale o nei suoi allegati.

Nota Bene: Ai flussi documentali oggetto di conservazione si applicano anche altre norme, generali e specifiche, esterne al perimetro e al contesto del Servizio di conservazione digitale e che perciò, anche se necessariamente previste e giustamente applicate da Cliente e Produttore, ad esempio in fase di formazione e gestione dei documenti, non trovano spazio in questo Manuale.

Si riportano qui in dettaglio tutte le norme e gli standard tenuti in considerazione (assessment) da Maggioli spa nella definizione e costante adeguamento del Servizio descritto in questo manuale.

[torna al sommario](#)

Norme Comunitarie

Titolo	Descrizione
Reg. UE 2014_910	Regolamento eIDAS - electronic IDentification Authentication and Signature
Reg. UE 2016_679	GDPR - General data protection regulation (Regolamento Generale per la protezione dei dati personali)
Reg. UE 2019_424	progettazione dei server e altri sistemi di archiviazione dei dati
LLGG EAG 2018_10	Guida alla protezione dei dati personali per gli archivi. Linee guida del Gruppo Europeo degli Archivi per l'applicazione nel settore archivistico del Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali
Reg. UE 2018_1807	Regolamento relativo a un quadro applicabile alla libera circolazione dei dati non personali nell'Unione europea

[torna al sommario](#)

Norme Nazionali

Rif.	Descrizione
Codice Civile	artt. 2214, 2215, 2220
DL 2004_42	Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137. (GU n.45 del 24-2-2004 - Suppl. Ordinario n. 28)
DPR 2005_68	Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3.
DPCM 3 dicembre 2013	Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del CAD. (14A02098) (GU Serie Generale n.59 del 12-03-2014 - Suppl. Ordinario n. 20)
DPCM 13 novembre 2014	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 CAD. (15A00107) (GU Serie Generale n.8 del 12-01-2015)
Circ. AgID 2014_65	Regolamento sulle modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici
DM-MEF_GU 2014_146	DECRETO Ministeriale (MEF) del 17 giugno 2014: Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione su diversi tipi di supporto - articolo 21, comma 5, del decreto legislativo n. 82/2005. (14A04778) (GU n.146 del 26-6-2014)
Circ. AgID 2017_02	Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni
Decreto Min. Interni 18 dicembre 2017	Disciplina delle procedure per la notificazione dei verbali di accertamento delle violazioni del codice della strada, tramite posta elettronica certificata. (18A00263) (GU Serie Generale n.12 del 16-01-2018) www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/01/16/18A00263/sg
Circ. AgID 2018_03	Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA
Piano_triennale AgID 2019-2021	Il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione
LLGG AgID 20_06_2019	Linee Guida per la sottoscrizione elettronica di documenti ai sensi dell'art.20 del CAD
DL 2020_76	Decreto Semplificazioni
DL 2005_82 (v. 2020)	CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale
DPCM 17 luglio 2020	Approvazione Piano Triennale per l'informatica nella PA 2020-2022
Piano_triennale AgID 2020-2022	Il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione
DPR 2000_445 (2020)	TUDA - Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa
LLGG AgID 06_05_2020	Linee guida per lo sviluppo del software sicuro
LLGG AgID 23_07_2020	Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici
LLGG AgID 18_05_2021	Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
Det. AGID 2021_74	Regolamento recante le modalità per la vigilanza ai sensi dell'art. 14-bis comma 2, lett. i) e per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 32-bis del CAD
Det. AGID 2021_455	Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici

[torna al sommario](#)

Standard di riferimento

Rif.	Descrizione
ACCREDIA: check list AgID	Conservatore di documenti informatici ai sensi dell'art. 29, comma 1, del D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82
ENISA - WP2017 O-2-2-5	Guidelines for SMEs on the security of personal data processing
ETSI EN 319 401	General Policy Requirements for Trust Service Providers (paragrafo 7.12)
ETSI TS 101 533-1	Requisiti per realizzare e gestire sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni
ETSI TS 119 511	Policy and security requirements for trust service providers providing long-term preservation of digital signatures or general data using digital signature techniques
ETSI TS 119 512	Protocols for trust service providers providing long-term data preservation service
ISAD (G):2000	General International Standard Archival Description, Second Edition, Adopted by the Committee on Descriptive Standards
ISO 14721	OAIS - Reference Model for an Open Archival Information System
ISO 16363	Space data and information transfer systems - Audit and certification of trustworthy digital repositories
ISO 20000	service management system requirement
ISO 27001:2013	Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni
ISO 9001	sistemi di gestione per la qualità
ISO_IEC 27017:2015	Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services
ISO_IEC 27018:2014	Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors
ISO_TR 18492	Long-term preservation of electronic document-based information
MIBACT - NIERA(EPF) 2014	Norme italiane per l'elaborazione dei record di autorità archivistici di enti, persone, famiglie
OWASP Testing Guide : 2020	La Guida alla verifica di sicurezza di OWASP
UNI 11386	Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali (SinCRO)
UNI 37001	Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione
UNI EN ISO 22301:2019	Sistemi di gestione per la continuità operativa - Requisiti
UNI EN ISO 22313:2020	Guida all'utilizzo della ISO 22301
UNI ISO 15489-1:2006	Gestione dei documenti di archivio (record) - Principi generali
UNI ISO 31000:2018	Gestione del rischio - Linee guida

[torna al sommario](#)

Certificazioni

Le certificazioni di [Maggioli spa](#) applicate al Servizio sono:

ISO:27001 (posseduta), ISO:9001 (posseduta), ISO:20000 (in via di ottenimento), ISO:37001 (in via di definizione) e la certificazione di conformità all'art.24 eIDAS per la conservazione dei documenti informatici;

inoltre Maggioli spa adotta il Modello 231/2001, un Piano per la Sicurezza delle informazioni (SGSI), un Piano di cessazione del Servizio, lo standard OAIS ISO:14721 e tutti gli standard indicati nel [capitolo corrispondente](#).

Maggioli spa, già Conservatore accreditato AgID, è iscritta nell'elenco dei Cloud Service Provider per la pubblica amministrazione, CSP da cui è erogato il Servizio di conservazione, già inserito nell'elenco dei Servizi SaaS per la PA del marketplace AgID.

[torna al sommario](#)

Terminologia (glossario e acronimi)

In questo Manuale e nell'erogazione del servizio si utilizzano termini obbligatoriamente noti ai Ruoli coinvolti nelle funzioni interessate dalle attività previste; rimandandone l'elenco completo all'allegato 1 delle LLGG AgID di riferimento, questo capitolo si limita a riportare i termini più ricorrenti in questo testo e le abbreviazioni utilizzate nel proseguo con l'unico fine di agevolarne lettura e comprensione.

Termine	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
autenticazione	un processo elettronico che consente di confermare l'identificazione elettronica di una persona fisica o giuridica, oppure l'origine e l'integrità di dati in forma elettronica
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al d.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i;
Codice	Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137. (GU n.45 del 24-2-2004 - Suppl. Ordinario n. 28)
documento elettronico	qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva;
documento informatico	un documento elettronico riportante atti o fatti giuridicamente rilevanti
GDPR	Reg. UE 2016_679
IdC	indice di conservazione redatto secondo lo standard UNI 11386 (UNISinCRO)
il Servizio	il Servizio di conservazione digitale erogato da Maggioli spa
Linee Guida	le linee guida applicabili ai sensi dell'articolo 71 del CAD
LLGG	Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
Originalità, Duplicato o copia	copia informatica, bit-a-bit, identica all'originale informatico
PdA	Pacchetto di Archiviazione (contiene elementi conservati e indici di conservazione; per dettaglio vedere specifiche tecniche)
PdD	Pacchetto di Distribuzione - è prodotto su richiesta dal sistema di conservazione: contiene gli elementi conservati selezionati per l'esibizione a norma e i relativi indici di conservazione
PdV	Pacchetto di Versamento - predisposto e trasmesso dal Produttore, contiene gli oggetti da conservate e i metadati/indici di conservazione
Persona	Un qualsiasi soggetto giuridico o persona fisica
Persona Fisica	La persona fisica per l'ordinamento giuridico è qualsiasi essere umano (dalla nascita alla morte), soggetto di diritto: è dotato di capacità giuridica, è titolare di diritti e doveri. Per le finalità del Servizio ogni persona fisica corrisponde ad un Ruolo all'interno di una Organizzazione, AOO, Ufficio o Funzione.
Persona Giuridica	ai sensi del TFUE si intendono tutte le entità costituite conformemente al diritto di uno Stato membro o da esso disciplinate, a prescindere dalla loro forma giuridica
Regolamento	Det. AGID 2021_455 - Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici
Regolamento eIDAS	REGOLAMENTO (UE) N. 910/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE
Ruolo	insieme di conoscenze, competenze, responsabilità e possibilità di azione nel conseguimento di un obiettivo o nell'erogazione di un servizio
Servizio	Erogazione di uno o più Sistemi ad uno o più clienti (istanze o tenant)
SGD	Sistema di gestione documentale (SGD) o Trasmittente che registra, raccoglie e gestisce le Unità Documentali, le trasmette in conservazione e ne cura accesso, scarto e riversamento.

MANUALE DEL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE

Termine	Descrizione
Sistema (IT)	Insieme di regole, infrastrutture IT, risorse e strumenti operanti sinergicamente, nel medesimo ambito e con uno scopo comune
Sistema di conservazione (SdC)	Il sistema che eroga la componente principale del servizio di conservazione digitale
Sistema versante (SdV)	Sistema di gestione documentale (SGD) o Trasmittente che registra, raccoglie e gestisce le Unità Documentali, le trasmette in conservazione e ne cura accesso, scarto e riversamento.
SLOT	Porzione logica di storage, riservata ad un Tenant specifico, la cui dimensione (quantità di dati binari che può contenere) è espressa in GB (Giga-byte) o MB (Mega-byte), dove 1 GB corrisponde a 1000MB
Soggetto	Persona fisica o giuridica
Soggetto Conservatore (SC)	Il Responsabile del Servizio e del sistema di conservazione erogato o gestito per conto del Soggetto Produttore
Soggetto Produttore (SP)	il Titolare Responsabile delle Unità Documentali trasmesse in conservazione
Tenant	o istanza. Rappresenta una porzione logica del Sistema, riservata ad una singola Organizzazione o ad un Titolare/Responsabile. Per il Servizio di conservazione un tenant rappresenta un'unica combinazione di Rapporto (v. incarico o contratto), Organizzazione Titolare (v. cliente) e Sistema Versante (SGD).
Trasferimento	è l'azione di copia bit-a-bit da un sistema all'altro che può o meno comportare la cancellazione della copia originale dal sistema sorgente
Unità Documentale (UD)	o Elemento Documentale. Una qualsiasi evidenza elettronica, opportunamente registrata o classificata, contenete la registrazione o la raccolta atti o fatti giuridicamente rilevanti (Documenti, Fascicoli, Registri, Repertori, Libri, flussi/stream informativi, database, ecc.)
validazione temporale elettronica qualificata	o marcatura temporale. una validazione temporale elettronica che soddisfa i requisiti di cui all'articolo 42 del CAD
Versamento	in conservazione digitale l'azione di versamento consiste nel trasferimento dei dati al sistema di conservazione, senza trasferimento della titolarità dei dati stessi come avviene invece ad esempio con il versamento agli archivi storici

[torna al sommario](#)

Oggetto del servizio (Mission)

Lo scopo del Servizio è, limitatamente ai termini di servizio riportati nell'incarico (quantità, tipologia flussi e tempi) quello di preservare l'efficacia giuridico-probatoria di evidenze informatiche prodotte dal Cliente⁴ a dimostrazione di un rapporto/fatto giuridicamente rilevante tra il cliente e una sua controparte ovvero a dimostrazione dell'operato dell'Organizzazione Cliente, proteggendone le informazioni ivi contenute, sia da eventi interni che esterni all'Organizzazione Titolare delle Unità Documentali oggetto del Servizio.

Le **3 fattispecie documentarie**, specificatamente normate da AgID nelle citate Linee Guida sono:

- 1) **Raccolte di elementi documentali** differenti, aggregati dal Cliente perché afferenti al medesimo obiettivo, procedimento o per finalità giuridica (es. fascicoli, pratiche o altri pacchetti informativi)
- 2) **Documenti amministrativi informatici**, esito dell'azione amministrativa del Cliente, evidenza di un diritto o di un obbligo giuridico, eventualmente fascicolati, sempre classificati e normalmente iscritti in una specifica serie o registro d'archivio
- 3) **Documenti informatici** o stream/flussi informativi elettronici, aventi valore giuridico e probatorio per il Cliente, sempre opportunamente classificati, ma non necessariamente fascicolati, numerati o iscritti in un Registro (es. PEC, flussi SIOPE+, FEL, Registri o altre aggregazioni)

[torna al sommario](#)

Destinatari del Servizio

Il Servizio di conservazione è rivolto a tutti i soggetti pubblici e privati ed in particolare:

- Per quanto all'art. 1 del Codice dei beni culturali (**Stato, le regioni, le città metropolitane, le province e i comuni e gli altri soggetti pubblici**, nello svolgimento della loro attività; **i privati** proprietari, possessori o detentori di beni appartenenti al patrimonio culturale)
- **Chiunque**, rispetto all'art. 20 del DL 82/2005 (CAD) sulla validità ed efficacia probatoria dei documenti informatici;
- Agli artt. 2214 e 2220 del Codice Civile (**imprenditori e professionisti**), in merito all'obbligo di conservare ordinatamente e per ciascun affare ogni evidenza documentale giuridicamente rilevante (es. comunicazioni, fatture, ecc.);

e **tutti i Soggetti di cui all'art. 2 comm. 2 e 3 del DL 82/2005 (CAD)**⁵ per gli adempimenti previsti dagli articoli

- 53 e 67 del DPR 445/2000 (TUDA), sulla tenuta del Protocollo informatico;
- 43 e 44 del DL 82/2005 (CAD) in merito alla corretta formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, la tenuta delle registrazioni, nonché come elemento imprescindibile al rispetto dei requisiti di tutela e sicurezza delle informazioni, del patrimonio informativo pubblico, delle evidenze circa l'attività amministrativa eseguita e in applicazione ai diritti/doveri di trasparenza, accessibilità e partecipazione di cui allo stesso CAD.

[torna al sommario](#)

⁴ Per la corretta formazione, registrazione e gestione dei documenti informatici fare riferimento alle LLGG AgID 18_05_2021 e alla normazione specifica di ogni flusso (es. fatturazione elettronica, ordinativi informatici, ecc.)

⁵ (comma 2) "**le pubbliche amministrazioni** di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, ivi comprese le autorità di sistema portuale, nonché alle autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione;

i gestori di servizi pubblici, ivi comprese le società quotate, in relazione ai servizi di pubblico interesse;

le società a controllo pubblico, come definite nel decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, escluse le società quotate di cui all'articolo 2, comma 1, lettera p), del medesimo decreto che non rientrino nella categoria di cui alla lettera b)".

(comma 3) "[...] **le disposizioni del Codice e le relative Linee guida** [...] **si applicano anche ai privati**, ove non diversamente previsto".

Soggetti coinvolti

Rinviano al [capitolo specifico](#) le funzioni, i ruoli e le responsabilità iscritte ad ogni Soggetto, si riportano qui in elenco i diversi Attori coinvolti nel processo di conservazione:

Committente o Stazione appaltante – Può coincidere con il Cliente o essere un intermediario commerciale che definisce per conto del Cliente alcuni dettagli della fornitura (costo e durata) ed eventuali personalizzazioni del Servizio (SLA, limiti alle fattispecie documentarie coinvolte dalla fornitura, modalità di versamento e recupero delle informazioni conservate, ecc.) al fine di normalizzare il servizio stesso rispetto ad un bacino di utenza specifico e predeterminato (es. tipologia di Organizzazione; competenza territoriale o di funzione; Sistemi di gestione integrata, ecc.).

Cliente – è il Titolare delle Unità Documentali oggetto del Servizio e, eccezion fatta per l'Autorità Giudiziaria, **è l'unico Soggetto che, per tramite dei suoi incaricati, è autorizzato ad accedere ai dati conservati.**

Soggetto Produttore (SP) – coincide con il **Tenant** di conservazione. Ogni Tenant corrisponde all'insieme di regole e di flussi documentali che hanno medesima origine (Sistema Versante) e medesimo Titolare (Cliente).

Sistema Versante (SV) – nella PA (Pubblica Amministrazione) è il **Sistema di gestione documentale (SGD)** del Cliente, che opera secondo quanto definito dal cliente stesso nel Suo Manuale di gestione e conservazione documentale; nelle Organizzazioni private può essere un Sistema diverso, anche totalmente esternalizzato, che forma i pacchetti di versamento destinati alla conservazione digitale e ne verifica la messa in conservazione. Ogni sistema versante deve comunque poter dimostrare la reale gestione dell'intero iter di conservazione dei flussi (o serie) documentali oggetto dell'incarico, tracciandone l'esito (Rapporti di Versamento prodotti dal Sistema di conservazione) e gestendo eventuali anomalie, rifiuti o altre non conformità rilevate in fase di selezione ed invio in conservazione o come esito del processo di conservazione stesso. Sono escluse dalle funzionalità (minime) specifiche del Sistema Versante, le attività di Riversamento e di verifica periodica dei "lotti conservati", descritte nei capitoli dedicati e di competenza condivisa del Produttore e del Conservatore.

Produttore – è la Persona responsabile (giuridicamente) della formazione e dell'effettivo invio in conservazione delle Unità Documentali destinate alla Conservazione digitale a Norma. Nella PA, questa figura coincide con il **Responsabile della Gestione Documentale** dell'Ente "Soggetto Produttore", Titolare dei dati oggetto del servizio e non può essere mai delegata.

Maggioli spa – è il Conservatore (SC, Soggetto Conservatore) abilitato da AgID ad erogare questo Servizio a tutte le Pubbliche Amministrazioni italiane e naturalmente anche alle Organizzazioni private. Il Servizio di conservazione digitale di Maggioli spa è iscritto tra i Servizi SaaS del Marketplace AgID ed è erogato esclusivamente dai datacenter di Proprietà di Maggioli spa o di sue controllate, collocati su territorio italiano e già iscritti come CSP (cloud service provider) allo stesso marketplace.

AgID – **L'Agenzia per l'Italia Digitale** è l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana; l'Agenzia definisce le modalità operative per realizzare l'attività di conservazione; le pubbliche amministrazioni sono tenute a conservare tutti i documenti formati nell'ambito della loro azione amministrativa.

MiBACT – in quanto "Coerentemente con quanto stabilito dal Codice dei beni culturali, il trasferimento a un sistema di conservazione di documenti e aggregazioni documentali informatiche, appartenenti ad archivi pubblici e privati dichiarati di interesse storico particolarmente importante, è assoggettato all'obbligo di cui all'art. 21 del Codice dei Beni Culturali. I documenti informatici e le aggregazioni documentali informatiche possono essere oggetto di selezione e scarto nel sistema di gestione informatica dei documenti nel rispetto della normativa sui beni culturali."

[torna al sommario](#)

Descrizione del Servizio

Il Soggetto Produttore forma, classifica ed eventualmente registra nel proprio Sistema di gestione documentale ogni Unità Documentale destinata alla conservazione digitale a norma, applicando oltre alle norme di riferimento per il procedimento, flusso, documento o atto specifico, anche le disposizioni del CAD e le Linee Guida AgID in materia di formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Secondo la relativa classificazione e in base al Piano di conservazione del Cliente, **le Unità Documentali così formate sono raccolte dal Produttore e trasmesse in conservazione** il più tempestivamente possibile e comunque entro un anno dalla loro registrazione o ultima modifica, inclusi i documenti relativi a fascicoli aperti o a procedimenti ancora in corso. Per le PPAA, i registri informatici prodotti (di Protocollo Generale, ma anche dei registri particolari istituiti presso l'Ente, Cliente) sono atti pubblici di fede privilegiata che richiedono, oltre ai già previsti registri annuali, la produzione dell'elenco quotidiano delle registrazioni eseguite da inviare in conservazione digitale entro il giorno lavorativo successivo.

Le Unità Documentali sono trasmesse in conservazione **in Pacchetti di Versamento (PdV)**, accompagnate dagli [indici di conservazione](#) previsti per la relativa fattispecie.

I PdV ammessi in conservazione sono convertiti in PdA (Pacchetti di Archiviazione) e conservati, mentre quelli **“non conformi”** sono rifiutati e contestualmente eliminati dal Sistema di conservazione.

L'elenco dei formati file ([mime-type](#)) ammessi in conservazione digitale è costantemente aggiornato in base alle indicazioni di AgID e secondo le valutazioni del Cliente e del Conservatore. Al fine di evitarne l'obsolescenza tecnologica, i formati previsti per il Servizio sono nel tempo verificati dal Conservatore che provvede ad informare per tempo il Produttore in caso si renda necessario procedere con un riversamento dei dati già conservati in formato non più idoneo. Se il Cliente vuole utilizzare formati diversi da quelli raccomandati, il Produttore trasmette al Conservatore un file di “informazioni di rappresentazione” da associare ad ogni documento da conservare e una manleva rispetto al controllo sull'obsolescenza dei formati e sull'effettiva leggibilità ed intellegibilità dei dati conservati “non accessibili”, ad esempio se cifrati.

La mancanza di uno degli indici (metadati) di conservazione previsti o la presenza di file non ritenuti idonei alla conservazione digitale comporta il rifiuto del PdV da parte del conservatore.

L'attività di versamento in conservazione a carico del Produttore si conclude con la gestione degli esiti del processo di conservazione, necessaria ad associare alle UD del Sistema di Gestione Documentale il relativo stato di archiviazione, l'UID e la URI all'elemento documentale conservato ovvero procedere alla gestione e alla bonifica di eventuali anomalie rilevate in fase di versamento, in modo da raggiungere la completa e corretta conservazione degli Elementi Documentali previsti dal Cliente.

Le UD conservate devono essere mantenute in un idoneo sistema di conservazione digitale secondo i termini di legge previsti, in base alla loro classificazione nel Massimario di scarto del Cliente:

Il Conservatore garantisce il ricorso agli standard di interoperabilità definiti da AgID, alla diligente esecuzione delle attività descritte in questo manuale e alla verifica periodica dei dati conservati e dell'intero sistema (vedere il capitolo sulle [verifiche periodiche](#))

il Cliente predispone gli altri strumenti, le risorse, le procedure e gli incarichi necessari a garantire il mantenimento e il transito delle Unità Documentali conservate nei Sistemi di conservazione, Suoi Archivi digitali di deposito, per tutto il tempo necessario e **finché le Unità Documentali in questione giungono alla loro destinazione finale** (procedura di selezione e scarto di archivio del cliente) ovvero all'eliminazione o al loro versamento agli Archivi Storici dello Stato.

[torna al sommario](#)

Attività accessorie

Fuori dal perimetro di erogazione del Servizio e con incarico specifico, il Cliente può rivolgersi a Maggioli spa per avere supporto specialistico, manageriale o IT per:

- MIGRAZIONE PdA per trasferire i dati da un Sistema di conservazione ad un altro;
- VERSAMENTO AUTOMATICO - alimentare in modo parallelo Sistemi di conservazione diversi oppure averne alcuni dedicati al solo mantenimento dei dati in essi conservati;
- VERSAMENTO MASSIVO O ESPORTAZIONE MASSIVA - unire, migrare o separare interi archivi;
- attività di RIVERSAMENTO (es. conversione formato file per obsolescenza tecnologica)
- attività di DIGITALIZZAZIONE (da documento analogico a documento informatico)
- attività di FORMAZIONE del personale e dei dirigenti in materia di digitalizzazione (CAD)
- REDAZIONE, aggiornamento, revisione o definizione del Suo Manuale di gestione e conservazione documentale

Queste “attività accessorie” e qualsiasi altra azione che non sia descritta in questo manuale, sono da ritenersi escluse dal perimetro di applicabilità del presente Accordo di Servizio.

[torna al sommario](#)

Cambio di mission (cessazione del Servizio)

Per quanto sia una situazione non prevista, su indicazione di AgID Maggioli spa ha disposto un Piano di cessazione del Servizio, depositato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale, aggiornandolo entro 20 giorni da ogni variazione disposta e reso disponibile a richiesta ai clienti in sere di audit.

Il Piano di cessazione si attiva solo nel caso in cui Maggioli spa ritenga di interrompere l'erogazione del servizio alla totalità dei suoi clienti o limitatamente a particolari categorie di fondi o archivi: descrive le attività e le comunicazioni previste e prevede i tempi e le modalità di restituzione dei documenti conservati ai clienti ovvero il passaggio dei PdA conservati ad altro soggetto conservatore preventivamente individuato.

L'attivazione del Piano di cessazione prevede un preavviso ai clienti coinvolti di almeno 180 giorni, salvo diversa disposizione di AgID o dell'autorità di riferimento che ne dovesse richiedere l'attivazione.

Ogni altra interruzione o cessazione nell'erogazione del servizio rientra nell'accordo contrattuale tra Cliente e Fornitore, come riportato in questo Manuale.

[torna al sommario](#)

2 PERIMETRO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il presente manuale si applica alle Unità Documentali (Fascicoli, Raccolte e Documenti) prodotte dal Cliente secondo le vigenti Linee Guida AgID, eventualmente integrate da ulteriori evidenze informatiche (e flussi) di cui all'incarico specifico.

L'incarico è composto da

- un **ordine** (o atto equivalente) che dettaglia tempi, importi economici e quantità di dati concordati;
- un atto, o modulo di **richiesta di attivazione** che dettaglia i flussi documentali e i Soggetti coinvolti;
- la sottoscrizione per accettazione integrale di **questo Manuale e dei suoi allegati** da parte del Cliente;
- la **nomina** a Maggioli spa come Responsabile esterno al trattamento dati.

L'atto di incarico determina i tempi, le quantità e le tipologie (o i flussi) documentali oggetto dall'incarico, a cui Maggioli spa applica i trattamenti a suo carico previsti da questo Manuale, nel capitolo "[Dettaglio attività previste](#)".

[torna al sommario](#)

Durata del rapporto (attivazione istanza)

Il periodo temporale di erogazione del servizio



1-Periodo di erogazione del servizio

- parte dall'accettazione della richiesta di attivazione (Modulo) con l'invio a mezzo PEC delle credenziali di utilizzo del Servizio al cliente
- può prevedere la trattazione di dati anche pregressi (formati prima dell'avvio del Servizio)
- può essere estesa con proroghe o nuovi incarichi di conservazione (o di solo mantenimento dati)
- termina con
 - la scadenza del periodo previsto dall'incarico o dalle proroghe attivate
 - una disdetta da parte del Cliente
 - la cessazione del servizio da parte del cliente (es. chiusura della ragione sociale)
 - cessazione del servizio da parte di Maggioli spa (con preavviso di 6 mesi – per i dettagli vedere il Piano di cessazione del servizio di conservazione digitale)

[torna al sommario](#)

Limiti all'erogazione del Servizio

Il Servizio prevede esclusivamente le attività e le modalità di fruizione previste in questo Manuale ([ambito](#), [descrizione](#), [dettaglio](#));

sono escluse e descritte in documenti specifici le [attività accessorie](#) eventualmente richieste dal Cliente e qualsiasi altra azione non descritta in questo Manuale;

il presente Manuale si applica esclusivamente all'erogazione del Servizio di conservazione digitale a norma erogato da Maggioli spa, come richiesto dal Cliente con specifico incarico, atto a dettagliare i flussi documentali coinvolti e i tempi e le quantità previste dal Cliente per il Servizio; saturato lo spazio (GB) richiesto il servizio rimane disponibile per solo mantenimento e richiesta dati, fino a scadenza dell'incarico.

I dati conservati sono resi disponibili esclusivamente e senza ulteriori limitazioni al Cliente (utenti abilitati) e, in caso di specifica richiesta, al soggetto istituzionale abilitato (es. Autorità Giudiziaria).

[torna al sommario](#)

Sospensione, prosecuzione e cessazione del rapporto

Le utenze di accesso al portale web del Servizio sono sospese (bloccate) in caso di:

- 5 tentativi di accesso con password errata
- Trascorsi 3 mesi di inutilizzo
- Rilevazione o sospetto di rischi per la sicurezza correlati all'utilizzo delle credenziali

Un'istanza di conservazione può essere sospesa (SP Bloccato dal conservatore e PdV rifiutati) in caso di

- esaurimento dello (spazio) SLOT-GB ordinato
- superamento del periodo previsto dall'incarico
- rilevazione o sospetto di un utilizzo improprio o anomalo del Servizio (es. eccessivo frazionamento dei lotti/PdV)

Il Servizio può essere temporaneamente sospeso per tutti i tenant coinvolti da un intervento o da un evento che comporti un fermo prolungato del sistema di erogazione

- previa notifica – in caso di intervento di manutenzione programmata
- senza notifica – in caso di intervento di manutenzione urgente
- con notifica successiva – in caso di incident

Al fine di dare continuità all'erogazione del servizio, durante la definizione del successivo reincarico, il periodo di erogazione può essere prorogato, d'ufficio o su richiesta del cliente, senza impegno e per massimo 3 mesi e 3 volte per ogni incarico

- in caso di nuovo incarico (conservazione, solo mantenimento o esportazione massiva dei dati), il relativo ordine dovrà coprire anche il periodo di erogazione di cui si è usufruito durante la proroga;
- nulla è dovuto da parte del cliente, in caso di semplice cessazione (disdetta o mancato reincarico), dove il Cliente ha 3 mesi di tempo dalla cessazione dell'incarico o della proroga per scaricare autonomamente i dati conservati, utilizzando il portale web del servizio.

Il servizio di conservazione digitale termina sempre con la distruzione degli Elementi Documentali conservati per conto del Cliente: il Conservatore è autorizzato al trattamento dei dati (e dei documenti) oggetto del servizio, limitatamente per l'esecuzione delle attività previste da questo Manuale e rientranti nel periodo di validità dell'incarico specifico. Come indicato al capitolo "[Descrizione del Servizio](#)", il Cliente può disporre uno o più incarichi, anche avvalendosi di diversi Conservatori che si avvicenderanno, fino al momento in cui le Unità Documentali conservate giungeranno alla loro "Destinazione Finale", determinata dal Cliente in base alla loro Classificazione nella Sua "procedura di Selezione e Scarto" ovvero con l'effettiva eliminazione della UD dagli Archivi del Cliente e la loro eventuale trasmissione ad altro Organo competente.

Compiuta la cessazione del rapporto, i dati sono rimossi dal sistema di conservazione digitale e rimangono disponibili per 6 mesi, in forma di "immagini di backup", valide per la sola esportazione massiva e successivo inoltro ad altro sistema di conservazione qualificato; successivamente, secondo le politiche di sicurezza e backup in uso presso Maggioli spa, sono definitivamente rimosse dal Sistema di conservazione tutte le copie (file) e le occorrenze (record/DB) riferite ai dati conservati per l'istanza (tenant di conservazione) cessata.

Per tutto quanto non qui riportato si rimanda al Piano di cessazione del servizio di conservazione digitale di Maggioli spa.

[torna al sommario](#)

Alert previsti

L'erogazione del servizio prevede 4 ordini di notifiche:

1. Trasmissione semestrale e a mezzo PEC di un report periodico che riporta
 - a. gli estremi del servizio (attivazione, scadenza, saturazione SLOT, ecc.);
 - b. le utenze attivate, il loro stato e i ruoli registrati per il tenant;
 - c. le quantità di dati conservati per ogni flusso (tipologia) e anno (esercizio)
2. In presenza di eventuali alert (es. prossima scadenza o saturazione SLOT o altro) lo stesso report è trasmesso, aggiornato, con cadenza trimestrale
3. Al 90% di saturazione SLOT o all'approssimarsi della scadenza dell'incarico il sistema trasmette delle notifiche email, via posta elettronica ordinaria
4. Le notifiche automatiche di processo inviate via email al riferimento tecnico del cliente nei casi di
 - errore di elaborazione (SP Bloccato o errore di validazione del file IdV)
 - elaborazione eseguita con successo
 - blocco utente (dopo 5 tentativi di accesso con password errata)
 - accesso da parte dell'utente a record che potrebbero contenere dati personali

Le email di notifica sono trasmesse ai riferimenti indicati nell'atto di incarico o nella richiesta di attivazione, mentre le PEC, salvo diversa indicazione del Cliente, sono trasmesse ai domicili digitali indicati nei pubblici registri di riferimento.

[torna al sommario](#)

3 CARATTERISTICHE TECNICHE E TECNOLOGICHE

Il Servizio di conservazione digitale di Maggioli spa è erogato esclusivamente in modalità cloud.

Le regole generali descritte in questo manuale sono applicate ad ogni istanza di conservazione erogata dal Sistema di conservazione. Eventuali personalizzazioni o modifiche sono registrate nel sistema di conservazione e nella modulistica dedicata, archiviata tra la documentazione relativa al rapporto in questione presso il Conservatore.

I manuali, le guide d'uso e altro materiale di supporto, ivi compresa la documentazione tecnica delle API e delle interfacce SOAP/REST in lingua italiana sono [disponibili online](#) sul sito primario di erogazione del Servizio.

Cambiamenti e migliorie introdotti in seguito ad aggiornamenti delle modalità di funzionamento e fruizione dei servizi sono comunicati entro 30 giorni tramite aggiornamento del presente manuale e, se necessario, sono notificati via PEC alla casella istituzionale di ogni Cliente coinvolto.

[torna al sommario](#)

Datacenter

Trattando principalmente documenti delle Pubbliche Amministrazioni, che la norma identifica come Beni Culturali e Patrimonio dello Stato, contenenti anche dati personali o sensibili, **Maggioli spa conserva tutti i all'interno del territorio nazionale, in datacenter (CSP qualificati AgID)** di proprietà della stessa Maggioli spa o di sue controllate, limitandone l'eventuale diffusione.

[LA NOSTRA INFRASTRUTTURA CLOUD:](#)

sito primario – [Milano Campus Data4, eLogic srl] – Via Monzoro, 101-105, 20007 Cornaredo MI

sito secondario – [DC Mantova, Gruppo Maggioli] – Via Pietro Verri, 27, 46100 Mantova MN

[torna al sommario](#)

Segregazione dei sistemi

Solo gli Utenti e le risorse assegnate al Servizio accedono ai dati conservati.

Il Sistema di conservazione digitale è fisicamente e logicamente distinto dal Sistema di gestione documentale del Cliente; anche all'interno delle infrastrutture IT di Maggioli spa, le risorse (IT e VM) dedicate alla conservazione digitale sono riservate al Sistema stesso e non sono accessibili ad altri che agli Amministratori di sistema indicati al capitolo "[Il Conservatore](#)".

[torna al sommario](#)

Firme digitali, PEC e Marcatura temporale

Il sistema di conservazione di Maggioli spa utilizza servizi fiduciari eIDAS quali PEC, Firma digitale e Marcatura temporale erogati da soggetti terzi, TSP italiani, qualificati come previsto da AgID e dal citato Regolamento eIDAS. Il ricorso a questi fornitori e tecnologie è applicato in modo tale da tutelare sempre la riservatezza e la sicurezza degli elementi documentali oggetto del servizio (documenti e fascicoli conservati) e dei dati personali in essi contenuti: in nessun caso queste informazioni sono trasmesse da Maggioli SPA fuori dal territorio nazionale o ad altro fornitore. Le firme digitali e le marche temporali, utilizzati per attestare l'integrità dei dati archiviati, applicate da Maggioli spa ad ogni indice di conservazione (File IdC) associati ai PdA conservati, sono periodicamente verificati in automatico.

La PEC è utilizzata come canale di comunicazione ufficiale tra

Maggioli spa (conservatore@maggioli.legalmail.it) e
il Cliente (pubblici registri o domicili digitali)

[torna al sommario](#)

Componente applicativa

Il Servizio di conservazione digitale erogato da Maggioli spa utilizza il software LegalArchive® di IFIN Sistemi SRL per la formazione e la verifica periodica dei Pacchetti di Archiviazione (PdA) contenenti le Unità Documentali conservate a norma.

Il software è OAIS compliant e rispondente allo standard di interoperabilità UNI SinCRO; è basato su tecnologia Apache Tomcat, configurato come descritto in questo manuale ed è utilizzato da diversi Sistemi di conservazione digitale italiani, il che rende particolarmente versatile, sicura ed agevole l'integrazione al Sistema di conservazione digitale di Maggioli spa, evitando tra l'altro ogni rischio di lock-in.

Il contratto di partnership tra Maggioli spa e IFIN Sistemi prevede un costante aggiornamento normativo e tecnologico della componente software, la formazione specialistica dei nostri operatori, un supporto applicativo di secondo livello, audit annuali, la possibilità di richiedere personalizzazioni della soluzione applicativa, l'erogazione del Servizio a clienti PA e Privati (nazionali ed esteri) e il deposito delle librerie software presso un noto Studi Notarile che renderà ai partner i sorgenti del software ad esempio in caso IFIN dovesse cessare le sue attività.

Il software di conservazione aggiunge all'interfaccia di comunicazione SFTP, già prevista dal sistema di Maggioli spa, i canali di comunicazione HTTPS (API e GUI): ogni utente autorizzato può accedere al Sistema di conservazione tramite integrazione applicativa oppure tramite l'interfaccia web del Servizio, utilizzando le proprie credenziali personali specifiche, rilasciate dal Conservatore (Maggioli spa) oppure, come opzione aggiuntiva da richiedere specificatamente nell'incarico, utilizzando il proprio profilo SPID "Identità Digitale Uso Professionale Persona Giuridica" che consente di accreditarsi al Sistema per conto dell'Organizzazione di appartenenza e solo a seconda del Ruolo effettivamente ricoperto al momento del tentativo di accesso.

[torna al sommario](#)

Capacity planning

Il Piano per la sicurezza di Maggioli spa indica il metodo di gestione del capacity planning, l'analisi dei rischi applicata alla ISO 27001 e la scalabilità delle soluzioni impostate.

Il capacity planning è monitorato mensilmente al fine di evidenziare eventuali discrepanze tra l'effettivo carico del Sistema e le proiezioni del Piano.

Aggiornato con pianificazione almeno triennale, il Piano è rivisto annualmente in sede di audit e con il Board di Maggioli spa in caso di necessità di ulteriore, anticipata, revisione.

[torna al sommario](#)

Update e change-log

Il Sistema di conservazione è costantemente adeguato rispetto alle norme, alle prassi e agli standard indicati al capitolo 1 di questo Manuale. Le variazioni che impattano sulle specifiche di integrazione applicativa sono comunicate tempestivamente e con il dovuto preavviso ai clienti, mentre non sono notificate altre variazioni (es. normative o infrastrutturali) che possono avere impatto sulla conservazione ma che per competenza, come ad esempio per **gli adempimenti (formazione e gestione) a carico del Produttore, rimangono fuori dal perimetro delle attività iscritte dalla norma al servizio erogato dal conservatore** e su cui comunque Maggioli spa si rende disponibile ad erogare un supporto specialistico ad hoc.

Ogni variazione al Sistema di conservazione segue una procedura di change management che prevede la registrazione dell'intero iter che prevede Richiesta, Analisi di impatto, Programmazione intervento, Verifica esito dell'intervento ed eventuale ripristino.

[torna al sommario](#)

Attivazione/Disattivazione risorse

Maggioli spa si è dotata di procedure specifiche tese alla corretta selezione, inquadramento ed aggiornamento delle risorse (IT e HR) necessarie al Sistema

[torna al sommario](#)

Supporti removibili, cifratura e trasmissione dati

Il Servizio di conservazione digitale a norma di Maggioli spa NON prevede il ricorso all'utilizzo di dispositivi removibili o altri asset fisici forniti dal cliente come "contenitori di dati" del cliente o di Soggetti terzi.

I dispositivi utilizzati dai nostri operatori per gestire il Sistema o per erogare assistenza ai Clienti hanno tutti dischi cifrati e, eccezion fatta per la modulistica resa a mezzo PEC, non è mai richiesto né necessario far transitare documenti per tramite di un dispositivo o di un servizio o sistema diverso dai nodi di erogazione del Servizio.

La trasmissione di informazioni -da e per- il sistema di conservazione avviene sempre tramite canale cifrato HTTPS o SFTP; inoltre il Cliente può decidere di cifrare a monte le informazioni o i documenti particolarmente sensibili destinati alla conservazione; in quest'ultimo caso il Produttore dovrà avere l'accortezza di conservare, separatamente dalle Unità Documentali in questione, anche le istruzioni e gli strumenti (software e chiavi) necessari a recuperare la forma originaria ed intellegibile dei dati oggetto di conservazione.

[torna al sommario](#)

Gestione file virati

Esclusi i viewer necessari, **è fatto divieto conservare file eseguibili, "documenti illeggibili" oppure file contenenti virus** nel sistema di conservazione digitale di Maggioli spa.

Il Sistema utilizza 3 differenti layer di controllo antivirus

Il primo è eseguito a livello di firewall, in fase di upload – se un file risulta contenente virus (black-list), ne viene impedita la scrittura e il flusso di upload restituisce un errore applicativo al sistema versante, del tutto analogo a quello relativo ad una corruzione dati in fase di trasmissione o di "time-out" per connessione interrotta;

il secondo controllo è eseguito in nell'area di "staging" dei dati in attesa di presa in carico e durante l'elaborazione delle Unità Documentali da conservare – nessun file versato in conservazione è eseguito o aperto in lettura durante la fase di versamento o di messa in conservazione – se l'antivirus intercetta un file virato in questa fase, lo rende inaccessibile (quarantena) al sistema di conservazione e il processo di conservazione avrà come esito "errore in fase di validazione" per la mancata corrispondenza tra indice di versamento e file da conservare

il terzo livello di controllo è applicato agli archivi di conservazione per intercettare eventuali virus che non erano ancora noti al momento del versamento e non sono quindi stati tempestivamente intercettati – in questo caso l'antivirus rinomina e rende inaccessibile il file in questione che non potrà essere aperto o scaricato; ogni controllo automatico ritornerà un "errore di validazione", ma l'assistenza tecnica sarà in grado di estrarre dal log dell'antivirus la relativa annotazione. Il documento bloccato dall'antivirus potrà se richiesto essere ripristinato ovvero definitivamente eliminato semplicemente con una richiesta del Cliente trasmessa al Conservatore a mezzo PEC.

[torna al sommario](#)

Restituzione e dismissione degli asset

Come già anticipato ai capitoli precedenti il Servizio non ricorre all'utilizzo di alcun asset fisico e i datacenter impiegati dedicano delle risorse virtuali al Sistema di conservazione.

Gli asset digitali (le unità documentali, fascicoli o documenti) conservati sono resi al Cliente a richiesta, in Pacchetti di Esibizione durante l'esecuzione del Servizio ovvero con esportazione massiva alla cessazione del rapporto.

Esaurito il periodo dell'incarico i dati conservati sono eliminati dal sistema di conservazione

[torna al sommario](#)

Politiche di backup ed eliminazione dei dati dal sistema

I dati conservati nel Sistema di conservazione digitale e il sistema stesso sono sottoposti a politiche di backup tali da assicurare un RPO di 15 minuti sui dati già conservati.

I backup sono successivamente storicizzati, consolidati ed ottimizzati in modo da poter mantenere offline e ripristinare in caso di necessità l'immagine di ogni archivio, nodo o Tenant anche cessato, risalendo fino ad un anno nel passato.

In caso di definitiva dismissione di un asset IT, il Conservatore applica una idonea politica di reiterata eliminazione e sovrascrittura dei dati tale da rendere irrecuperabile ogni informazione precedentemente in essi archiviata.

[torna al sommario](#)

Alta affidabilità, incident e Disaster recovery

In caso di evento che determini un danno all'integrità, disponibilità o riservatezza dei dati oggetto del servizio, Maggioli spa attiva una procedura di incident-management che prevede la notifica dell'incident ai Soggetti coinvolti, la registrazione dell'evento e di tutte le attività ad esso correlate.

Il Sito primario e il sito secondario sono costantemente allineati ed in caso di disastro o fermo prolungato il Conservatore può attivare la procedura di disaster recovery che prevede l'attivazione un team dedicato al ripristino dell'erogazione del Servizio sul sito secondario.

Se l'incident riguarda anche solo potenzialmente dei dati personali, le notifiche sono inviate anche al Garante e ogni operazione viene coordinata dagli uffici (IT e Organizzativi) preposti.

[torna al sommario](#)

Analisi dei rischi

Le certificazioni necessarie all'erogazione del Servizio richiedono l'applicazione e il costante aggiornamento del documento di Analisi dei rischi, eventualmente disponibile in sede di audit e non esportabile.

I rischi analizzati e trattati con successo per il servizio riguardano diversi ambiti di gestione:

- Organizzazione (ISO 9001; mod.231)
 - Fornitori esterni
 - Formazione
- Cloud e Datacenter (SOA e ISO 20000)
- Sicurezza delle informazioni e dei dati personali (ISO 27001; GDPR)

[torna al sommario](#)

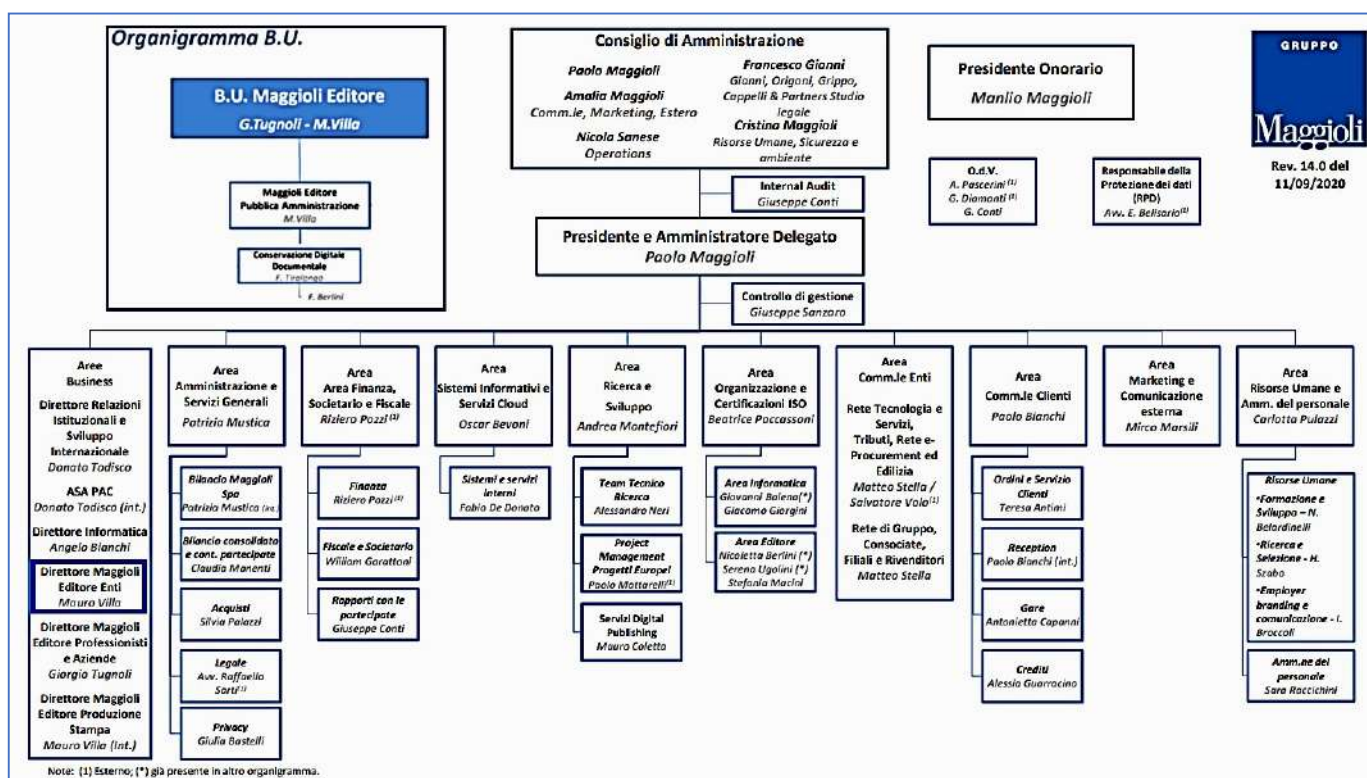
4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER IL SERVIZIO

Per l'esecuzione attività previste dal Servizio

- Il Cliente/Produttore – Responsabile del Sistema di Gestione Documentale (versante)
- Il Conservatore (Maggioli spa) – Responsabile del Servizio e del Sistema di conservazione digitale

Ognuna delle Organizzazioni coinvolte nell'incarico identifica per competenza e nomina nel proprio organico o con delega i Ruoli di riferimento per le attività previste dal Servizio

Per quanto al Conservatore l'organigramma di riferimento è rappresentato nell'immagine seguente:

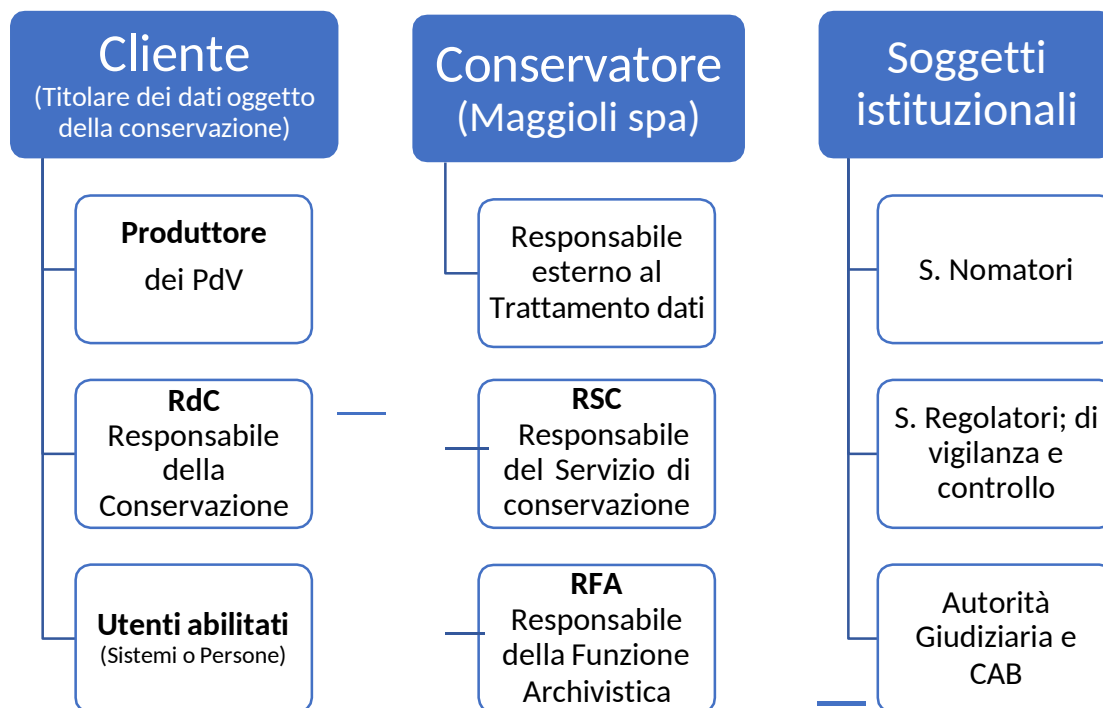


2- Organigramma Maggioli spa per il Servizio

[torna al sommario](#)

Ruoli previsti

Nella esecuzione delle attività specifiche, previste dal Servizio di conservazione digitale a norma di Maggioli spa, si interfacciano i ruoli di seguito descritti:



3- Funzioni e Ruoli

I requisiti del processo di conservazione, le responsabilità e i compiti del responsabile della conservazione e del responsabile del servizio di conservazione e le loro modalità di interazione sono formalizzate nell'incarico ovvero nel manuale di conservazione del Cliente, Titolare dell'oggetto della conservazione, e nelle specifiche del contratto di servizio. Tali modalità trovano riscontro anche nel presente Manuale del Servizio del conservatore.

[torna al sommario](#)

Il Cliente (Responsabile gestione e conservazione)

Il Produttore, Responsabile del Versamento e il Responsabile di conservazione definiscono nel loro Piano di gestione e conservazione documentale le politiche di raccolta, versamento, conservazione e scarto, incluse quelle applicate in Conservazione dal Responsabile del Servizio.

Nella Pubblica Amministrazione Produttore e Responsabile della conservazione sono 2 ruoli (funzioni e persone fisiche) esclusivamente interni all'amministrazione stessa, non delegabili all'esterno e possono coincidere con il medesimo soggetto; **il Responsabile del servizio di conservazione è sempre un soggetto esterno, in organigramma al Soggetto Conservatore che viene incaricato dal Responsabile di conservazione del Cliente all'esecuzione delle attività di conservazione previste dal presente manuale, limitatamente ai flussi documentali (sorgente, tipologia, quantità e arco temporale) indicati nel modulo "Richiesta di attivazione del Servizio".**

[torna al sommario](#)

Il Conservatore (Nomine e Amministratori di sistema)

Conservatore, ma anche CSP qualificato, **Maggioli spa integra i ruoli previsti a suo carico dalla norma con tutte le professionalità comunque ritenute necessarie** e qui riportate:

Nominativo	Ruolo (per il servizio di conservazione)	Inquadramento (organigramma)
Mauro Villa	Responsabile del Servizio di conservazione	Direttore di divisione (B.U. Maggioli Editore)
Stefania Rampazzo	Responsabile della funzione archivistica	Collaboratore esterno
Ernesto Belisario	(DPO) Responsabile della Protezione dei dati	Collaboratore esterno
Roberto Piccardi	Responsabile trattamento dati personali	Collaboratore esterno
Beatrice Paccassoni	Responsabile della Sicurezza dei sistemi	Dipendente - Responsabile della Qualità – SGSI
Andrea Furiosi	Product Manager & Sales Account Manager	Collaboratore esterno
Paolo Bianchi	Resp. ufficio ordini e Assistenza clienti	Assistente Direzione
Oscar Bevoni	Responsabile sistemi informativi	Direttore Sistemi Informativi
Fabio Tiralongo	Responsabile sviluppo e manutenzione Amministratore del Sistema di conservazione	Dipendente (B.U. Maggioli Editore)
Federico Berlini	Amministratore del Sistema di conservazione	Dipendente (B.U. Maggioli Editore)
Bruno Cominotti	Amministratore dei Sistemi IT di Maggioli spa	Dipendente Sistemi Informativi, Maggioli spa
Marco Leasi	Amministratore dei Sistemi IT di Maggioli spa	Dipendente Sistemi Informativi, Maggioli spa

4 - Nomine Maggioli spa

Modifiche intercorse alle nomine interne

Dal 1/12/2017 Stefania Rampazzo, archivista esperta e consulente esterno con contratto triennale, sostituisce Elisabetta M.C. Bruno come Responsabile della funzione archivistica

Il 1/12/2017 Roberto Piccardi, consulente privacy per Maggioli spa da oltre 3 anni, è nominato Responsabile trattamento dati personali per il servizio di conservazione

[torna al sommario](#)

Matrice delle responsabilità

La matrice RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) descrive per ogni attività prevista o necessaria il

- Responsible = **Responsabile** dell'esecuzione dell'attività
- Accountable = Delegato, responsabile sul risultato atteso (Vicario/Responsabile) delle attività
- Consulted = Funzioni di supporto all'esecuzione o definizione delle attività
- Informed = Funzioni con ruolo di monitoraggio, sorveglianza o intervento

	CLIENTE			CONSERVATORE		
	PRODUTTORE (RGD)	RdC	Utente Abilitato (operatore)	RSC	RFA	AdS Amministratori del Sistema
Attività preliminari						
Predisposizione Piano e Manuale di Gestione e conservazione documentale	R	A	I	I	C*	
Redazione del manuale del Servizio di conservazione	I	I	I	R	A	A
Piano per la sicurezza delle informazioni	R	I		A	I	I
Piano per la sicurezza dei Sistemi informativi	R	I		A		I
Incarico per il Servizio di conservazione digitale	C	R	I	A	C*	A
Erogazione del servizio						
Attivazione del Servizio	I	I		R	C	A
Richiesta variazione del servizio	C	R	I	A	C*	A
Adeguamenti del Sistema e del Servizio		I		C	C	R
Monitoraggio del Sistema (disponibilità)		I		I		R
Trasferimento dati in conservazione	R	A	I	I	C*	
Selezione e raccolta UD	A	R	A	I	C*	C*
Caricamento PdV	A	R	A			A
Validazione PdV		R		A		A
Gestione esiti di elaborazione	A	R	A	I		
Archiviazione PdA	I	I		R		A
Accesso agli archivi		R		A		A
Produzione duplicati e copie informatiche	R	I	A	A	C*	A
Gestione dell'obsolescenza tecnologica	R	A		A	C*	
Conversioni e riversamenti	A	R	I	I	C*	
Eliminazione dei dati conservati	A	R		A	C*	A
Tracciatura delle attività eseguite		I	I	R		A
Verifica dell'integrità degli archivi	A	R		R		A
Selezione e scarto di archivio	A	R		A	C*	I
Disattivazione tenant (cessazione)	R	A		R	C*	A

*tramite consulenza o per rimando al presente Manuale

La "R" evidenziata in rosso indica il Ruolo e l'Organizzazione a cui è iscritta per norma o contratto la Responsabilità sulla corretta esecuzione della fase specifica, anche quando la singola azione o attività può essere delegata ad un altro soggetto "A" o ad un soggetto esterno (es. partner tecnologico)

[torna al sommario](#)

5 DETTAGLIO ATTIVITÀ PREVISTE (trattamenti)

Per ognuna della attività previste nell'erogazione del servizio si riporta Descrizione e [Responsabile](#).

[torna al sommario](#)

Trattamento dati

I dati personali gestiti nell'esecuzione del servizio sono sempre:

- a) trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato;
- b) raccolti per le sole finalità previste per l'erogazione del Servizio e successivamente eliminati in modo da non entrare in contrasto con tali finalità (nessun ulteriore trattamento dei dati personali a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici);
- c) adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati ("minimizzazione dei dati");
- d) esatti e, se necessario, tempestivamente aggiornati ("esattezza");
- e) conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati; i dati personali possono essere conservati per periodi più lunghi a condizione che siano trattati esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, fatta salva l'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate richieste dal GDPR a tutela dei diritti e delle libertà dell'interessato ("limitazione della conservazione");
- f) trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali ("integrità e riservatezza").

Rispetto ai diritti dell'interessato dal trattamento dei dati personali, diverso dal Titolare degli elementi (e dei dati) trattati nell'erogazione del Servizio, si ricorda che

- le pubbliche autorità e gli altri enti che conservano archivi nel pubblico interesse sono servizi che hanno "l'obbligo legale" di trattare archivi selezionati per la conservazione e la cancellazione di dati personali contenuti in documenti archivistici renderebbe impossibile, per questi organismi, assolvere alla missione istituzionale assegnatagli dalla legge;
- il diritto alla cancellazione delineato dall'art. 17 del GDPR non si applica ai documenti selezionati per la conservazione permanente;
- il diritto di oblio, così come affermato dalla Corte di giustizia della Unione Europea (cioè non cancellazione, ma deindicizzazione dei dati personali) può essere messo in pratica, senza pregiudicare i reciproci compiti istituzionali, deindicizzando o prevenendo in altro modo la ricerca di nomi all'interno dei documenti da parte dei motori di ricerca, senza mettere a rischio la loro integrità e conservazione;
- l'interessato, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico (art. 21, c. 6 del GDPR);
- gli Archivi possono impedire la ricerca dei nomi contenuti in un documento pubblicato, mantenendo la possibilità di rintracciarlo utilizzando chiavi di ricerca diverse dai dati personali.

L'informativa privacy completa è resa disponibile sul sito istituzionale di Maggioli spa, all'indirizzo: <https://privacy.maggiolicloud.it/privacy/wwwmaggioli.it>

[torna al sommario](#)

Attività preliminari e incarico

L'incarico all'esecuzione previste dal servizio di conservazione digitale è eseguito dal Responsabile della Transizione digitale del Cliente ovvero dal suo Responsabile di conservazione, nell'esecuzione del mandato a lui affidato con tale nomina e secondo quanto disposto dal Responsabile della Gestione Documentale, sentito il parere del Responsabile a trattamento dati, come riportato nel Manuale di gestione documentale del Cliente, Soggetto Produttore e Titolare dei dati oggetto di conservazione.

Il Conservatore può, con attività accessorie e supporto professionale specifico (es. funzione archivistica), supportare il Cliente nell'appurare la congruità dei dispositivi di archivio utilizzati e degli oggetti (nelle fasi di formazione, registrazione, gestione e raccolta), le Unità Documentali, destinati alla conservazione digitale.

[torna al sommario](#)

Attivazione del servizio

Il Conservatore attiva l'istanza di conservazione richiesta dal Cliente appena riceve e verifica come corretta e coerente la necessaria documentazione:

- Modulo di richiesta di attivazione del servizio, nomina del Responsabile del Servizio e del Responsabile esterno al trattamento dati ovvero un atto di incarico completo dei medesimi elementi;
- Contratto predisposto tra le parti (o dal Cliente in caso di PA) ovvero incarico MEPA sottoscritto, accompagnato dalla relativa determinazione;
- Copia sottoscritta dal Cliente (Responsabile di conservazione) del presente manuale che si applica comunque solo per i flussi (tipologie documentali), i tempi e le quantità indicati nel modulo di richiesta di attivazione e nel relativo incarico.

La fase di attivazione è conclusa con l'invio al cliente, mezzo PEC, delle credenziali necessarie all'utilizzo del servizio.

[torna al sommario](#)

Variazione o Estensione del Servizio

In corso di erogazione del servizio o durante le eventuali proroghe attivate, il Cliente può richiedere la variazione dei referenti e degli utenti abilitati da lui indicati, semplicemente trasmettendo al conservatore una PEC a cui allega il relativo [modulo](#) firmato dal suo Responsabile di conservazione.

Le variazioni alle nomine interne all'Organizzazione Cliente e soprattutto quelle relative ai Responsabili di gestione e conservazione documentale sono comunicate al Conservatore entro 10 giorni dall'avvenuta modifica; in caso di variazione del Responsabile di conservazione, oltre al modulo previsto, si trasmette al Conservatore anche una copia di questo manuale, sottoscritta dal nuovo Responsabile.

In caso di modifiche, richieste del Cliente, anche tramite nuovi incarichi, volte a modificare i termini del servizio ovvero ad estendere i limiti impostati per l'istanza di conservazione attivata (scadenza, dimensionamento SLOT-GB o flussi coinvolti), il Cliente trasmette al Conservatore un nuovo [incarico](#) indicando l'istanza a cui applicarne le disposizioni.

[torna al sommario](#)

Adeguamento del Sistema

Maggioli spa mantiene il Servizio di conservazione allineato ai requisiti tecnologici, organizzativi e di sicurezza (IT) previsti da AgID per il Sistema di conservazione digitale a norma e i CSP (Cloud Service Provider) qualificati e registrati nel “Marketplace AgID” di riferimento.

Il Conservatore monitora i dati conservati e gli archivi formati nel sistema di conservazione stesso, mentre non interviene per quanto concerne ai sistemi e agli iter esterni al sistema di conservazione e che operano sotto diretto controllo e responsabilità del Produttore.

I responsabili e gli operatori individuati sono selezionati e costantemente formati per il ruolo di competenza; ogni responsabile monitora la variazione alle norme e alle “best-practice” di riferimento per le attività che gli sono assegnate e procede di conseguenza, secondo le procedure disposte dalla propria Organizzazione.

[torna al sommario](#)

Monitoraggio del Sistema (SLA)

Maggioli spa garantisce la disponibilità del servizio per le attività di upload/versamento, ricerca/interrogazione e download/esibizione nei limiti (SLA) concordati in fase di qualificazione, gara o incarico e comunica al cliente eventuali disservizi prolungati.

Se non diversamente specificato, fatti salvi eventi non dipendenti da quanto disposto da Maggioli spa per l'erogazione del servizio e [descritto in questo Manuale](#), i livelli di servizio minimi garantiti ad ogni “istanza” di conservazione sono previsti al 99% (“ggl” = “giornate lavorative nell’anno”) nei seguenti casi:

- **Up-Time** del servizio (raggiungibilità HTTPS/SSH richiesta)
 - > **99,6%** (ore/ggl/anno);
 - solo sessioni valide e almeno 5 secondi tra le sessioni/chiamate attivate
- Risposta alla Richiesta di **attivazione o variazione del Servizio**:
 - **entro 10 ggl**
 - dalla ricezione della documentazione completa a mezzo PEC
 - si conclude con l'invio della risposta prevista, stesso mezzo, al Cliente
- Risposta alla Richiesta di **Versamento manuale** (utente tramite portale WEB del Servizio)
 - Presa in carico immediata (notifica a video)
 - Elaborazione PdV conforme **entro 3 ggl** dalla data “presa in carico”
 - Si conclude con la produzione contestuale di Rapporto di Versamento e indice di conservazione
 - Errori di elaborazione o per PdV non conforme sono notificati entro lo stesso termine.
- Risposta alla Richiesta di **Versamento automatizzato** (o tramite altro applicativo)
 - “Presa in carico PdV conforme” **entro 15 ggl** dalla cadenza/frequenza di versamento concordata per l'elaborazione applicativa automatizzata
 - termina con la generazione del Rapporto di Versamento (RdV)
 - Elaborazione PdV conforme **entro 3 ggl** dalla “presa in carico” con generazione dell'indice/evidenza di conservazione
 - Errori di elaborazione o per PdV non conforme sono notificati **entro 10 ggl** dalla data di “presa in carico”
- Risposta alla **Richiesta di esibizione a norma** (portale web o integrazione sicraweb)
 - Presa in carico immediata
 - Esito (email con link per download) entro la giornata lavorativa successiva
 - Notifica di eventuali anomalie **entro 2 ggl**

- Risposta alla **Richiesta di assistenza o segnalazione** ([portale HDM](#))
 - Presa in carico del ticket (TT) **entro 3 ggll** (TT/anno)
 - Risposta alle **richieste di informazioni entro 3 ggll** dalla presa in carico
 - Risoluzione a **guasto medio o lieve** (parziale indisponibilità) **entro 5 ggll** dalla presa in carico
 - Risposta a guasti gravi (**blocco o totale indisponibilità**) **entro 2 ggll** con risoluzione nel minor tempo tecnicamente possibile
- Gestione dell'evento **"Incident"**⁶ o **"Data breach"**⁷
 - Presa in carico (prima comunicazione) **entro il giorno lavorativo successivo**
 - Segnalazioni ai clienti **entro 3 ggll**
 - Chiusura dell'incident **entro 5 ggll**
 - **RTO**⁸ (Recovery Time Objective) **1 giorno** lavorativo dalla identificazione dell'evento per riprendere le nuove elaborazioni e **3 giorni** per poter accedere ai dati già conservati al momento dell'evento/incident
 - **RPO**⁹ (Recovery Point Objective), massimo **1 giorno**
- Disdetta o richiesta a mezzo PEC di **disattivazione** del Servizio (istanza) o di un'utenza
 - Presa in carico (eventuale contatto per integrazione documenti) **entro 5 ggll** dalla ricezione della PEC
 - Risposta e applicazione della richiesta **entro 5 ggll** dalla presa in carico (l'effettiva eliminazione dei dati dal sistema segue i tempi tecnici relativi all'attività specifica)

Cambiamenti e migliorie introdotti in seguito ad aggiornamenti delle modalità di funzionamento e fruizione dei servizi sono comunicati entro 30 giorni tramite aggiornamento del presente manuale e, se necessario, sono notificati via PEC alla casella istituzionale di ogni Cliente coinvolto.

In caso di interventi di manutenzione programmata che comportino l'indisponibilità (anche parziale) del servizio, il Conservatore avvisa ogni Cliente coinvolto scrivendo alla PEC istituzionale ovvero al riferimento tecnico indicato in fase di configurazione del servizio.

Il cliente vigila sul rispetto dei livelli di servizio concordati e sulla conformità delle attività eseguite dal Sistema. Maggioli spa rende disponibile su richiesta un account di audit utilizzabile da AgID o altro soggetto preposto per effettuare ogni tipo di verifica che si renderà necessaria sul sistema di conservazione.

Il cliente può inoltrare segnalazioni tramite la piattaforma [Assistenza Clienti Maggioli](#) di "issue tracking" che garantisce adeguata visibilità dei processi di ticketing e supporto.

Qualunque altro soggetto debba interfacciarsi con il conservatore può scrivere una email a conservazione@maggioli.it o una PEC a conservatore@maggioli.legalmail.it.

[torna al sommario](#)

⁶ Incident (SGSI) – un evento anomalo, riscontrato nel periodo e nel perimetro di erogazione del servizio, tale da compromettere, anche solo temporaneamente (oltre gli SLA previsti), la disponibilità, l'integrità o la riservatezza dei dati conservati (RID).

⁷ Violazione di sicurezza che comporta la sottrazione, l'accesso non autorizzato, la perdita o l'accidentale manomissione/danneggiamento di dati personali, che (non cifrati o pseudonimizzati) presentano per loro natura un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

⁸ Tempo massimo necessario a rendere nuovamente disponibili i servizi di conservazione

⁹ Tempo massimo indicante le elaborazioni (richieste o dati) che potrebbero essere irrimediabilmente compromesse

Trasferimento dati in conservazione

Il Conservatore attiva per il Cliente le istanze di conservazione ordinate e per ognuna di queste le “Descrizioni Archivistiche” (archivi) necessarie al Cliente. Ogni Descrizione Archivistica può essere alimentata in modalità manuale o automatica (integrazione applicativa), ma sempre sotto la Responsabilità del Produttore e secondo quanto riportato nelle Specifiche tecniche del Servizio e in questo Manuale.

Il Cliente e il Produttore definiscono come trasmettere in conservazione ogni flusso/tipologia documentale oggetto dell'incarico ovvero come raccogliere, inviare e verificare in conservazione gli elementi documentali del Cliente destinati alla conservazione digitale.

Nelle “specifiche tecniche” è descritto come il Sistema di conservazione riceve i dati (PdV) e le richieste, in modo che possa procedere alla loro corretta interpretazione, validazione ed elaborazione.

Sono rifiutati solo i PdV formalmente non validi per via di “tracciati” incompleti o corrotti, ma salvo questi “controlli IT” (*numero massimo di rifiuti previsti = 1*) **il Sistema di conservazione considera**

sempre validi i dati e le sintassi scelti dal Cliente

sempre conformi tutte le Unità Documentali trasmesse dal Produttore nei PdV.

L'attività della Persona o del Sistema (Produttore) incaricato dei versamenti in conservazione inizia dalla selezione e raccolta delle UD (Unità Documentali) da conservare e termina con l'elaborazione degli esiti della conservazione, secondo quanto definito tra Lui e il Cliente, Titolare degli oggetti da conservare.

[torna al sommario](#)

Selezione e raccolta delle UD da conservare

Le evidenze documentali ed i relativi registri e raccolte (fascicoli) sono formate dal Cliente come previsto dall'iter amministrativo specifico e dallo Stesso valorizzate, secondo quanto descritto da AgID nelle Linee Guida di riferimento (formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici).

Il Produttore raccoglie gli elementi (le evidenze) documentali in Unità Documentali conformi ed efficaci allo scopo: dimostrare un fatto giuridicamente rilevante per il Cliente.

Ogni Unità Documentale è composta da

1. almeno un file-documento, che contiene le informazioni essenziali (forma e sostanza) a efficace descrizione del fatto
2. eventuali file-allegato, utili ad avvalorare con annotazioni o integrazioni quanto già contenuto nel documento, ovvero a perfezionare (validare e rendere giuridicamente perfetto ed efficace) l'azione o l'atto amministrativo descritto nel documento in oggetto (es. una ricevuta di avvenuta consegna)
3. file-metadati, utile alla valorizzazione/annotazione dei metadati di formazione (es. origine e provenienza), registrazione (es. segnatura) e gestione (es. soggetti)

A seconda della tipologia documentale in trattazione e sempre secondo la scelta del Cliente, che ne riporta i dettagli nel suo Manuale di gestione documentale:

i formati file utilizzati ed inviati in conservazione sono conformi all'allegato 2 delle LLGG AgID sulla formazione gestione e conservazione dei documenti informatici e a quanto indicato nel [relativo capitolo](#) di questo Manuale;

i Metadati di cui all'allegato 5 delle stesse LLGG possono essere conservati come allegato al documento a cui si riferiscono ovvero inseriti nella valorizzazione degli indici di conservazione concordati con il conservatore e riportati al [capitolo corrispondente](#) di questo manuale.

[torna al sommario](#)

Generazione PdV e gestione file cifrati

Il Cliente adotta una politica che norma e limita la conservazione agli elementi documentali, originali e completi, strettamente necessari con particolare attenzione a quelli destinati alla conservazione permanente o contenuti dati personali, preparando con cura i piani di conservazione che definiscono quali tipologie di fascicoli, documenti e procedimenti debbano essere selezionati per la conservazione.

Il Produttore applica il principio della minimizzazione dei dati, quando crea gli strumenti di ricerca (indici di versamento) per la conservazione digitale, con particolare riguardo ai dati personali e a quelli “più sensibili”, relativi alla salute, alla vita sessuale, alle opinioni politiche o ad altre categorie particolari di dati, oppure riguardanti le condanne penali, anche ricorrendo a pseudonimi o altri strumenti di cifratura o Anonimizzazione del dato.

File o porzioni di file (es. metadati) contenenti dati particolarmente critici o sensibili possono essere omessi oppure, se di interesse e quindi da conservare, possono essere cifrati attraverso opportuni strumenti applicativi a patto che, separatamente, siano consegnati in conservazione anche gli strumenti (istruzioni, software, dispositivi e chiavi) necessari a ricostruire il dato originale in caso di accesso o verifica.

[torna al sommario](#)

Caricamento PdV

Il Servizio di conservazione accetta solo dati raccolti e sottomessi al sistema in forma di PdV ovvero Pacchetti (informativi) di Versamento composti da un indice di versamento (file IdV) e file o gruppi di file destinati alla conservazione, raccolti come previsto dalla norma di riferimento in serie oppure fascicoli

L'incarico prevede che gli utenti abilitati, indicati dal Cliente (titolare dei dati da conservare), siano già formati e **competenti sulle fasi di formazione e gestione degli elementi documentali** che devono trasmettere in conservazione.

L'interfaccia web del servizio offre la possibilità di trasmettere dati in conservazione, guidando tramite apposito wizard la formazione di Pacchetti di Versamento (PdV) idonei. In questo caso l'utente carica uno ad uno i documenti e i file (allegati) da conservare, imputando manualmente e per ogni documento tutti gli indici di conservazione necessari. Agli utenti abilitati è fornito apposito manuale utente, una sessione di formazione e un canale di assistenza specializzata.

L'integrazione applicativa standard prevede l'abilitazione di un canale SFTP, come descritto nelle “specifiche tecniche” del Servizio. Il Produttore trasferisce in conservazione i PdV da lui formati, implementando i necessari strumenti applicativi.

In fase di definizione dell'offerta il Cliente può richiedere altre modalità di integrazione applicativa ad esempio per adattarsi tramite strumenti ad hoc a iter di gestione e conservazione già consolidati.

Per ogni istanza di conservazione (AliasSP o tenant) si può indicare un unico sistema versante “predefinito” e questo determinerà il canale e il metodo di creazione dei PdV utilizzato abitualmente, non che le “regole di sedimentazione” dei diversi elementi documentali nell'archivio digitale di deposito del cliente presso Maggioli spa. In ogni caso rimane sempre possibile integrare i dati conservati aggiungendo elementi in “modalità manuale”, come anche richiedere di attivare un set di “Descrizioni Archivistiche” (AliasDA) dedicato ad una specifica lavorazione (es. migrazione dati pregressi), aggiuntiva e diversa rispetto al “canale” indicato come “sistema versante” in fase di attivazione.

Raccomandazioni per i trasferimenti di PdV in modalità applicativa

- 1) verificare di non settare/forzare le date dei file durante il trasferimento SFTP (alcune librerie lo prevedono come impostazione predefinita)
- 2) La SFTPAREA è un semplice canale di transito per i PdV formati dal Produttore, che spesso il sistema versante usa come "appoggio temporaneo" utile a gestire le proprie code di elaborazione e comporre i pacchetti di versamento previsti per la conservazione a norma.

Ogni sistema versante agisce per conto del Responsabile della gestione documentale del Cliente/Produttore, che deve verificare l'effettiva e completa raccolta e conservazione (non solo trasmissione) dei dati per i quali è prevista la conservazione; **in caso di mancato ritorno positivo entro 45 giorni dalla trasmissione dei dati/file da conservare, il sistema versante può considerare annullato o in errore il trasferimento in conservazione e procedere di conseguenza.**

L'elemento minimo trattato dal sistema di conservazione è il pacchetto informativo (PdV, PdA o PdD); il Sistema di conservazione prevede e traccia le interazioni degli utenti e dei sistemi con i singoli oggetti (documenti o record) conservati nei PdA, ma considera "fuori perimetro" i PdD già scaricati (eliminati) e i file afferenti a PdV non ancora presi in carico e validati (Rapporto di Versamento).

[torna al sommario](#)

Validazione dei PdV

Il Sistema di conservazione ammette nuovi PdV solo tramite i canali, cifrati SSH o HTTPS, indicati ai capitoli precedenti e solo se inoltrati ad "istanze attive".

Se il Tenant ha esaurito lo spazio richiesto (SLOT GB) oppure se ha superato la data limite dell'incarico (scadenza o proroga), il tenant risulta bloccato e il sistema rifiuta l'accettazione di nuovi PdV:

- in modalità SFTP sarà possibile accodare nuovi PdV che saranno presi in carico solo dopo un nuovo incarico ovvero rimossi dopo 60 giorni dalla loro creazione;
- in modalità HTTPS il sistema impedirà l'upload di nuovi PdV.

Rispetto al rapporto Cliente/Fornitore, quindi tra Soggetto Produttore e Soggetto Conservatore, le ultime LLGG AgID, partendo dal CAD e dal recente "Decreto Semplificazioni"¹⁰, hanno riordinato e meglio definito gli aspetti organizzativi e tecnici dell'archivio corrente. Per questa ragione e **per non rischiare di entrare in contrasto con quanto definito dal cliente nel Suo Piano di gestione e conservazione documentale, il servizio di conservazione limita le verifiche sui PdV ricevuti a quanto tecnologicamente necessario ad elaborarli e renderli poi disponibili al Cliente in PdA (Pacchetti di Archiviazione) correttamente conservati.**

I controlli di validazione previsti sui PdV in ingresso sono

ID	Descrizione	Note
RdV.01	Validità (firme digitali e marche manche temporali dei file da conservare)	Disabilitato per impostazione predefinita
RdV.02	Numerazione (ordine, buchi e duplicazioni)	Disabilitato per impostazione predefinita
RdV.03	Integrità (verifica hash calcolato vs "impronta" indicata dal Produttore in IdV)	Attivo
RdV.04	Pattern metadata	Formato campi data ('dd/MM/yyyy') Lunghezza campi stringa max. 240 caratteri
RdV.05	Formati (mime-type) ammessi in conservazione	Attivo

¹⁰ (D.L. 76/2020), convertito con Legge n. 120/2020

MANUALE DEL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE

Sono rifiutati (Integrità) i file contenenti virus, macro o altri eseguibili e i file corrotti.
(la violazione di un controllo attivo comporta il rifiuto dell'intero PdV)

Le unità documentali, contenute in PdV rifiutati, sono rinviate in conservazione in nuovi PdV generati dal Produttore a valle della necessaria attività di bonifica.

Ultimo motivo di rifiuto dei PdV in ingresso, sono le richieste di elaborazione extra-soglia ovvero i PdV trasmessi al Sistema dopo la saturazione dello SLOT (GB) richiesto con l'incarico o superata la data di fine incarico; anche in questo caso i dati coinvolti dal rifiuto potranno essere elaborati trasferendoli in nuovi PdV, una volta sanata la questione amministrativa.

In ogni caso il Produttore deve verificare il corretto invio in conservazione dei PdV e di tutte le UD che deve conservare analizzando in dettaglio gli esiti (Rapporti di versamento) prodotti dal Sistema di conservazione come indicato nelle citate specifiche tecniche.

Per impostazione predefinita sono disabilitati blocchi e controlli legati ai vincoli archivistici, tranne nel caso di versamento di fascicoli chiusi (o archivi) e trasferiti completi e in un'unica soluzione.

[torna al sommario](#)

Gestione esiti di elaborazione

Gli esiti di elaborazione sono prodotti dal Sistema di conservazione nei termini riportati al capitolo degli [SLA](#) e nel formato reso disponibile nelle "specifiche tecniche" del Servizio.

Il Produttore raccoglie ed elabora gli esiti di conservazione in modo da

- 1) Fornire al Cliente e al Sistema di Gestione documentale le informazioni di conservazione (URI/URN, UIDeStato) necessarie a recuperare, esibire e gestire (es. scarto) l'evidenza originale conservata;
- 2) Gestire e bonificare le eventuali anomalie riscontrate in modo da allineare gli elenchi di evidenze prodotte rispetto a quelle correttamente conservate

[torna al sommario](#)

Archiviazione dei dati (PdA)

I PdV ammessi sono archiviati nel sistema di conservazione in forma di PdA, quanti necessari, ognuno di massimo 4 GB o 20'000 documenti. Ogni Pacchetto di Versamento il Pacchetto di Archiviazione è composto da

- ✓ i file-documento e file-allegato trasmessi dal Produttore
- ✓ il file IdC (indice di conservazione UNISinsCRO), firmato in digitale dal Conservatore, completo di marca temporale e dei metadati (informazioni) di conservazione previsti da AgID
- ✓ un file "external-metadata" che riporta gli indici di conservazione indicati dal Produttore (IdV)
- ✓ l'eventuale file-metadati trasmesso dal Produttore e contenente le informazioni (metadati) di formazione, registrazione e gestione di cui all'allegato 5 alle LLGG AgID di riferimento.

I file XML formati dal Sistema di conservazione sono sempre corredati dal relativo XSD e sono descritti nelle specifiche tecniche del Servizio.

Per impostazione predefinita tutti i PdA e tutti gli oggetti in essi raccolti sono archiviati all'interno del sistema di conservazione, in storage (partizioni o archivi) virtuali logicamente riservati al Servizio ed isolati dagli altri sistemi. In fase di definizione dell'offerta il cliente può richiedere per alcuni o per tutti i suoi flussi di conservazione l'utilizzo di storage diversi, anche remoti o cifrati, purché localizzati all'interno del territorio nazionale, se destinati a contenere dati personali di cittadini italiani oppure documenti della Pubblica Amministrazione italiana.

MANUALE DEL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE

I file IdC (indice di conservazione) e RdV (Rapporto di Versamento) prodotti dal Sistema sono sempre inclusi nei PdA estratti, ma sono resi disponibili singolarmente, tramite portale web, al Cliente e a tutti gli operatori (Conservatore e Produttore) coinvolti per le dovute verifiche e le altre attività di competenza.

[torna al sommario](#)

Accesso agli archivi

Gli utenti abilitati, indicati dal Cliente, ricevono le credenziali, personali e non cedibili, necessarie ad accedere con pari profilo e privilegi rispetto al Responsabile di conservazione agli elementi documentali conservati. Ogni altro accesso, fatti salvi quelli operati dalle autorità preposte o dai referenti del Conservatore per le attività previste dal Servizio, sono sempre mediati dal **Cliente** (es. procedura di accesso agli atti) che dispone le opportune misure organizzative e le soluzioni tecnologiche necessarie.

Il Cliente, che detiene parte dei propri fondi documentali nel sistema di conservazione di Maggioli spa, può ricorrere all'integrazione applicativa (API – vedere specifiche tecniche) al fine di abilitare il proprio Sistema di Gestione Documentale o uno strumento dedicato (es. un portale) alla ricerca ed esibizione diretta dei documenti e dei fascicoli nel sistema di conservazione; in questo caso il Produttore potrà disporre di una platea di utenti potenzialmente illimitata, purché identificati ed autenticati come da norma (es. SPID) e tracciando nel proprio SGD o IAM l'attività di questi Soggetti (terzi), anche interni al Produttore Stesso.

[torna al sommario](#)

Produzione duplicati e copie informatiche (PdD)

Gli utenti abilitati, indicati dal Cliente, possono accedere al sistema di conservazione e, seguendo le istruzioni riportate nel "Manuale utente", scaricare i singoli file conservati ovvero richiedere e scaricare un Pacchetto di Distribuzione (PdD), utile per l'esibizione a norma dei documenti informatici conservati.

Il PdD è un file (archivio compresso) formato come aggregazione di PdA e limitato agli elementi documentali selezionati in fase di Richiesta; contiene tutti gli indici e solo i file documento selezionati.

[torna al sommario](#)

Gestione dell'obsolescenza tecnologica (riversamento)

Ognuno per competenza monitora le proprie infrastrutture e sistemi.

Le specifiche di formazione dei documenti e dei PdV evolvono nel tempo a seconda delle indicazioni normative e delle prassi di riferimento:

il Cliente comunica le variazioni proposte al Conservatore che dispone le procedure necessarie;

allo stesso modo il Conservatore può notificare al Cliente le unità documentali a rischio di obsolescenza tecnologica (es. formati file non più "conservabili"), indicando al Cliente la possibile procedura di rientro (es. riversamento).

Altre variazioni IT (infrastrutturali) o procedurali che dovessero avere impatto sulle attività o sui trattamenti previsti per il Servizio sono comunicati tra le parti con preavviso di 6 mesi rispetto alla loro entrata in vigore.

[torna al sommario](#)

Conversioni e riversamenti

Il Sistema di conservazione digitale, salvo che nelle attività disposte dall'antivirus, non altera mai i dati conservati (l'impronta HASH dei file rimane invariata rispetto a quella registrata al momento del versamento in conservazione).

Ogni conversione o nuova versione (es. correzione) dei file o dei documenti conservati è rinviata dal Produttore in conservazione in PdV successivi; in caso di necessità o per sostituire una UD già conservata il cliente può richiedere a mezzo PEC la cancellazione puntuale di UD o interi PdA già in conservazione.

[torna al sommario](#)

Eliminazione dei dati conservati

I dati conservati posso essere eliminati in 3 circostanze:

1. Cessazione del rapporto (istanza) di conservazione
2. Richiesta eliminazione UD da parte del Cliente
3. Scarto d'archivio

L'eliminazione dei dati conservati non comporta storni o riaccrediti al conteggio dei GB versati (SLOT-GB) nell'istanza di conservazione attivata

[torna al sommario](#)

Cessazione del rapporto e restituzione asset al Titolare

Esauriti i termini temporali previsti dalla fornitura e dall'incarico, il Cliente ha 3 mesi di tempo per scaricare i dati conservati, procedendo autonomamente alla creazione dei PdD necessari oppure esportando i singoli PdA conservati (le istruzioni di dettaglio sono riportate nel manuale utente) direttamente dal portale web del servizio.

In alternativa ed entro lo stesso termine, il Cliente può richiedere (ordinare) l'esportazione massiva dei dati conservati e in questo caso Maggioli spa attiva una SFTPAREA dedicata all'istanza da eliminare in cui trasferisce i PdA conservati per conto del Cliente; i dati oggetto di esportazione massiva rimangono disponibili in SFTPAREA per massimo 6 mesi e poi sono eliminati.

Esaurito il periodo previsto per lo scarico dei dati, il processo di cessazione prosegue con l'eliminazione dell'istanza di conservazione dal Sistema, cancellando tutti i PdA conservati e i dati (record) relativi.

[torna al sommario](#)

Eliminazione UD conservate

Il Responsabile della conservazione del Cliente può chiedere la cancellazione puntuale di UD conservate;

la richiesta (PEC inviata a conservatore@maggioli.legalmail.it) consiste in un allegato pdf completato di firma digitale e contenente i riferimenti univoci degli Oggetti da eliminare (UID) e almeno un parametro di controllo (PID, data conservazione o altro).

Il conservatore può chiedere ulteriori dettagli o conferme via email o telefonicamente ovvero procedere direttamente all'esecuzione dell'operazione richiesta.

La richiesta è conservata nei carteggi relativi al rapporto e portata in annotazione al processo di eliminazione avviato dal Conservatore.

Il Processo di cancellazione di singole UD comporta la "ri-conservazione" del PdA impattato dalla richiesta di modifica, operazione che genera un nuovo Volume/PdA privo degli oggetti eliminati, definitivamente rimossi, ma corredato dal IdC originale e completo del PdA modificato.

[torna al sommario](#)

MANUALE DEL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE

Procedura di Selezione e scarto di archivio

Da eseguirsi anche in conformità a quanto disposta dall'art.21 del Codice sui Beni Culturali.

Conformemente alle citate LLGG, tutti gli elementi documentali (documenti o fascicoli) a conservazione LIMITATA (temporanea) sono trasferiti in conservazione recanti indicazione del tempo massimo di mantenimento previsto in archivio digitale di deposito (retention);

Se non diversamente indicato dal Cliente, tutti gli oggetti trasmessi in conservazione digitale sono considerati "a conservazione PERMANENTE" (retention = '9999');

Quando nel relativo campo (indice) di conservazione è indicata una retention inferiore, il sistema di Conservazione confronta quel termine con la data di riferimento per l'elemento documentale in conservazione e ne riporta gli estremi in un file "indice proposta di scarto" trasmesso automaticamente via email alla Persona indicata come Responsabile di conservazione dell'Organizzazione Titolare dell'istanza di conservazione coinvolta e rinviandone a quest'ultimo la puntuale verifica.

Il Cliente, seguendo la propria procedura di selezione e scarto d'archivio, redige un proprio elenco definitivo degli oggetti documentali (già versati in archivio storico; relativi a procedimenti conclusi da oltre 25 anni; ecc.) da eliminare e ne [trasmette richiesta a mezzo PEC](#) al Conservatore (o ai suoi conservatori) di riferimento.

Il Titolare (Responsabile di Gestione documentale dell'Organizzazione Titolare) riporta nel suo Manuale di gestione e conservazione documentale la "DESTINAZIONE FINALE" di ogni evidenza documentale prodotta o registrata presso la Sua Organizzazione, in accordo al Massimario di scarto dell'Organizzazione stessa. Questo indica per ogni elemento documentale tempi di conservazione e destinazione finale ovvero come e quando l'elemento documentale cessa di essere di interesse per il Cliente e viene eliminato ovvero trasferito anche per titolarità ad altro soggetto istituzionale preventivamente individuato (es. Archivi centrali dello stato).

Le Unità Documentali per le quali NON è richiesta la cancellazione o lo scarto, sono mantenute in conservazione fino al termine dell'incarico

[torna al sommario](#)

Tracciatura delle attività eseguite

Le registrazioni di accessi, processi e attività riguardanti ogni istanza o oggetto in conservazione sono conservate automaticamente in una apposita descrizione archivistica (LogDiSistema) attivata per default in ogni istanza.

Questi log registrano l'utente (alias + IP) che ha richiesto l'azione, il momento (data-ora), l'oggetto di conservazione impattato (Istanza, Record o UD), la tipologia di attività eseguita e l'esito (OK o ERRORE con dettaglio).

[torna al sommario](#)

Verifica dell'integrità degli archivi (verifiche periodiche)

Ogni responsabile per il Sistema di propria competenza verifica nel tempo la conformità e la validità degli archivi che gestisce:

il Produttore (incaricato) verifica per le Serie e le Raccolte da conservare il loro effettivo esito in conservazione e ne trasmette gli estremi di conservazione al sistema di gestione documentale del Cliente;

Il Cliente (vigilando) verifica l'effettiva e continuata conformità ed erogazione del Servizio

- All'avvio di ogni nuovo "flusso" di versamento in conservazione o in caso di modifica a flussi già attivati, il cliente verifica la coerenza di quanto conservato rispetto all'esito atteso per il processo di invio in conservazione (composizione delle UC e correttezza per forma e contenuto delle informazioni "indici di conservazione");
- Periodicamente, su alcuni oggetti a campione per ogni flusso, la corrispondenza al contesto reale delle proprie procedure di ricerca ed esibizione dei dati conservati;
- Periodicamente e a chiusura delle "code" di versamento in conservazione delle diverse serie e raccolte, la coerenza delle quantità e degli estremi di registrazione degli oggetti destinati alla conservazione.

il Conservatore (incaricato) monitora i PdA conservati e periodicamente ne verifica disponibilità, integrità, intellegibilità e validità

- verificando e in caso rettificando la validità delle firme digitali e delle marche temporali apposte agli IdC;
- confrontando le impronte HASH registrate in IdC, rispetto a quelle ricalcolate sui dati in archivio
- visualizzando dei documenti a campione, in occasione delle sessioni di supporto, assistenza o audit con il Cliente;
- nella gestione dell'obsolescenza tecnologica dei formati file in conservazione.

Se si evidenziano delle anomalie nelle verifiche del Produttore o del Cliente, entro il periodo di validità dell'incarico, queste sono sanate dal Produttore con nuovi invii in conservazione.

Se si evidenziano delle anomalie nelle verifiche del Conservatore, questi procede a sanarle in autonomia, informando il Cliente o il Produttore, solo in caso in cui sia necessario un loro intervento (es. [riversamento](#)).

Se l'anomalia è causata da malfunzionamenti o disservizi ascrivibili a Maggioli spa, la quota di SLOT-GB utilizzata nella bonifica dell'anomalia è accreditata all'istanza di conservazione a titolo gratuito e per tutta la durata dell'incarico. N.B. - Le anomalie determinate da eventi non dipendenti dal Conservatore (v. [Matrice responsabilità](#)) saranno gestite entro i limiti e le quantità previste dall'incarico ovvero attraverso un incarico "ad integrazione" disposto all'uopo dal Cliente.

[torna al sommario](#)

6 Configurazione del Sistema (il Soggetto Produttore)

L'attivazione prevede la definizione di un Soggetto Produttore (AliasSP) per ogni Cliente e per ogni Suo Sistema "Produttore" di gestione documentale, Versante; questo porta al fatto che, se un'Organizzazione utilizza 3 diversi sistemi documentali (es. segreteria, area02 e area03), questa avrà almeno 3 istanze attive nel sistema di conservazione digitale, ognuna dedicata ai flussi documentali di ogni Ufficio, Area o Sistema "sorgente".

Ogni Soggetto Produttore può essere il "coordinatore" di Soggetti Produttori "figli", che ereditano le medesime regole e strutture, ognuno con propri riferimenti (Persone/Ruoli) e limiti contrattuali.

Per ogni Tenant di conservatore o Soggetto Produttore è necessario individuare almeno

- il Responsabile della conservazione (presso il cliente)
- il Sistema versante (IP, Denominazione e Fornitore)
- un riferimento tecnico per il servizio (presso il cliente)
- Gli utenti abilitati al sistema di conservazione
- Dimensionamento (SLOT GB)
- Durata del servizio
 - data inizio versamenti
 - data inizio documenti (dati pregressi da conservare)
 - data fine versamenti
 - eventuale periodo di mantenimento (retention) dei dati conservati
- Definizione delle Descrizioni Archivistiche che saranno utilizzate per la conservazione digitale

[torna al sommario](#)

Descrizioni Archivistiche

La Descrizione Archivistica (AliasDA) raccoglie e rappresenta un set di regole che si applicano ad una "porzione" specifica dell'archivio digitale di deposito, in conservazione digitale, dedicato e come indicato dal Cliente per la sua istanza (Tenant o SP) di riferimento ed eventualmente limitato ad una **tipologia documentale** specifica.

Il Servizio di conservazione digitale di Maggioli spa prevede 2 Descrizioni Archivistiche principali, da cui il Cliente può scegliere di derivare quelle che andranno a definire i Suo Archivio digitale di deposito

- 1) Documenti [CAD2018-DOCUMENTI-v3]
- 2) Raccolte [CAD2018-FASCICOLI-v3]

dove il suffisso V3 rappresenta la III^a versione degli indici di conservazione (ex metadati) proposti da Maggioli spa per il Servizio (per i dettagli e le versioni precedenti vedere l'allegato "indici di conservazione").

Documenti informatici e documenti amministrativi informatici condividono in conservazione le medesime "regole di ingaggio", dove per ogni "flusso di conservazione" (tipologia documentale o classificazione) il Cliente decide come comporre la singola Unità (o elemento) Documentale o più semplicemente UD.

Documenti e Fascicoli conservati sono ricercabili per DATA DOCUMENTO e utilizzando gli [altri indici di conservazione](#) previsti, compilati in fase di versamento dal Produttore in base a sue proprie regole non necessariamente note al conservatore o allineate alle sintassi proposte da Maggioli spa in questo Manuale.

[torna al sommario](#)

Conservazione di documenti

Si tratta di **Documenti consolidati** (definitivi, non bozze), resi “immodificabili” e quindi trasmessi al sistema di conservazione; rientrano in questa categoria

- Documenti informatici e Documenti amministrativi informatici
- Registri, Repertori e “Libri” (Elenchi di annotazioni o registrazioni)
- Flussi informativi (stream)

È il Cliente che decide come formare ogni UD-Documento ovvero di quanti e quali file debba essere composta per essere giuridicamente perfetta, efficace ed opponibile a terzi in caso di necessità; ad esempio una comunicazione in uscita (allegato), trasmessa a mezzo PEC, potrebbe corrispondere ad una UD composta da

- Metadati UD
 - Documento inviato
 - Ricevuta PEC di accettazione (o non accettazione)
 - Ricevuta PEC di consegna (o di mancata consegna)
- Oppure potrebbe essere composta solo dalla ricevuta di consegna PEC completa, accompagnata dai suoi metadati

La scelta dipende dal cliente e dal sistema di gestione documentale che utilizza, quindi varia a seconda di come archivia i dati nel Suo sistema di gestione documentale, versante.

[torna al sommario](#)

Conservazione di fascicoli

Si tratta di Raccolte ovvero dell'azione amministrativa o di archivio che unisce in un corpo/elemento documentale unico, diverse Unità Documentali che concorrono al raggiungimento del medesimo obiettivo.

Rientrano in questa categoria

- Fascicoli di affare
- Fascicoli di attività
- Fascicoli di Procedimento (amministrativo)
- Fascicoli di Persona Fisica
- Fascicoli di Persona Giuridica
- Archivi e Database

Le Raccolte devono essere trasmesse in conservazione digitale entro un anno dalla loro chiusura e almeno annualmente anche i fascicoli informatici aperti e le pratiche ancora in trattazione, tramite la conservazione dei documenti che li compongono.

È raccomandato che la conservazione dei fascicoli di procedimento aperti preveda anche il trasferimento annuale in conservazione della “camicia” del fascicolo: un “file-fascicolo”, XML sottoscritto in digitale, che riporta le informazioni minime previste da AgID e l'elenco e le coordinate di archivio delle UD, già conservate o meno, raccolte fino a qual momento specifico.

Salvo diversa indicazione il processo di conservazione opera in “conservazione anticipata” ovvero sono attesi in conservazione i documenti del fascicolo “appena consolidati” e solo in seguito il file-fascicolo, prodotto ed inviato in conservazione secondo le politiche del Cliente/Produttore;

in altre circostanze il conservatore riceve fascicoli già formati, chiusi e consolidati: in questo caso il processo di conservazione alimenta il Sistema con 1 un fascicolo per ogni “pacchetto” o Volume ricevuto, archiviando ogni documento o sotto-fascicolo nella descrizione archivistica a cui appartiene.

[torna al sommario](#)

Metadati, indici di conservazione

Come [anticipato](#) il Cliente forma Unità Documentali già conformi: complete dei file necessari alla composizione di documenti informatici giuridicamente perfetti (efficaci) e corredate dei metadati (di formazione, e gestione) propri del contesto di riferimento: Gestione documentale, amministrativa o contabile, corrente.

Il Produttore trasferisce al Sistema di Conservazione le Unità documentali raccolte sul sistema del Cliente e le valorizza con le informazioni "indici di conservazione", utili al Cliente per correlare e reperire gli elementi documentali nel sistema di conservazione

Il Conservatore aggiunge a questi i metadati di conservazione previsti dallo standard UNISinCRO che, firmato e marcato dal conservatore, va a comporre l'indice di conservazione (IdC) necessario per l'esibizione legale a norma dei documenti informatici conservati.

Gli indici in conservazione sono concordati tra Cliente e Conservatore:

- in questo capitolo si riportano le strutture proposte dal Conservatore per la valorizzazione degli "indici in conservazione" di UD-Documento e UD-Fascicolo
- il Produttore verifica con il Cliente e con il Conservatore la struttura proposta e indica per ogni flusso le eventuali variazioni necessarie per il contesto o la tipologia documentale di riferimento
- il Cliente verifica che quanto definito sia coerente con le disposizioni del proprio Piano di gestione e conservazione documentale, riportandovi in dettaglio e per ogni flusso le specifiche di formazione dei PdV e della loro trasmissione in conservazione (composizione, raccolta, versamento)

Nelle specifiche tecniche del Servizio sono disponibili maggiori dettagli, anche in riferimento alle versioni precedenti delle medesime strutture di valorizzazione dati che nel tempo si sono succedute.

[torna al sommario](#)

Indici del documento informatico o amministrativo informatico

1. **UFFICIO_RESPONSABILE** (*Soggetto Produttore, Titolare, Archivio*) del documento presso il Soggetto Produttore al momento del trasferimento in conservazione.
 - Formato: Stringa-composta(250) [codice AOO Soggetto Produttore " ; " Codice iPA Soggetto Produttore " ; " Denominazione ufficio o AOO (se disponibile)]
2. **INDICE_CLASSIFICAZIONE** (*Titolario*) dal piano di classificazione del Soggetto Produttore, indicare TITOLO e CLASSE del documento.
 - Formato: Stringa-composta(250) [Titolo (numero "." testo esteso) " - " Classe (numero "." testo esteso)]
3. **TIPOLOGIA_DOCUMENTARIA** (*Fattispecie archivistica*) specifica all'interno della classe o sottoclasse di classificazione del documento presso il Soggetto Produttore.
 - Formato: Stringa(250).
4. **DATA_REGISTRAZIONE** è il RIFERIMENTO TEMPORALE relativo alla registrazione del documento nell'archivio (repertorio, registro, ecc) del Soggetto Produttore.
 - Formato: DATA(dd/MM/yyyy)
5. **NUMERO_REGISTRAZIONE** è il CODICE IDENTIFICATIVO del documento nell'archivio (repertorio, registro, ecc) corrente presso il soggetto Produttore.
 - Formato: Stringa(250).
6. **ID_UNIVOCO_PERSISTENTE** è il codice Identificativo univoco e persistente del documento valido all'interno di tutti i fondi archivistici del Soggetto Produttore. Può essere un URI.
 - Formato: Stringa(250) [codice di registrazione del documento nell'archivio, repertorio, registro, ecc, del SP]

MANUALE DEL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE

7. **TRASMITTENTE** indica la *PERSONA (operatore) o SISTEMA (versante)* che esegue il trasferimento della UD in conservazione per conto del Soggetto Produttore.
 - Formato: Stringa(250)
8. **IMPRONTA** è l'*Impronta HASH* del (1°) file che compone la UD/Documento formata dal SP.
 - Formato: HASH(hex/sha256)
9. **VERSIONE** indica la *versione del documento* all'interno del sistema di conservazione.
 - Formato: Stringa(50)
10. **RESPONSABILE_UO:** *PERSONA, che ha in carico il documento al momento della messa in conservazione, Responsabile dell'UFFICIO_RESPONSABILE o del singolo procedimento.*
 - Formato: Stringa-composta(250, persona)
11. **ID_FASCICOLO** è il codice *Identificativo univoco e persistente* del FASCICOLO registro, repertorio o serie a cui appartiene la UD trasmessa nel momento di **DATA_REGISTRAZIONE**
 - Formato: Stringa-composta(250) [come da *Piano di fascicolazione* del SP oppure Codice titolo "." Codice classe ("/" eventuale sotto-classe "." eventuale Serie) "." Numero fascicolo ("/" eventuale sottofascicolo) "_" ANNO]
12. **OGGETTO** reca un'*indicazione sintetica del contenuto/scopo del DOCUMENTO* (non deve contenere informazioni/dati personali, sensibili). Metadato funzionale a riassumere brevemente il contenuto del documento o comunque a chiarirne la natura.
 - Formato: Stringa(250) [Vedere raccomandazioni AURORA, Università Padova, eventuale normazione specifica, ulteriori limitazioni alla specifica Descrizione Archivistica]
13. **DATA_CHIUSURA** è un RIFERIMENTO TEMPORALE che *rappresenta la prima "DataCerta"* della UD ovvero che a seconda del contesto e con mezzo idoneo (marcatura temporale, registrazione a protocollo, trasmissione a mezzo PEC, ecc) attesta il momento di formazione, chiusura, registrazione, consolidamento o perfezionamento della UD corrispondente a **IMPRONTA**.
 - Formato: Data(dd/MM/yyyy)
14. **RIFERIMENTI_ESTERNI:** *SOGGETTI e Organizzazioni* non appartenenti al Soggetto Produttore e coinvolti nell'iter di gestione del documento (*mittente, destinatari/io, controparte/i, ecc*).
 - Formato: Stringa-MultiValore
15. **ALTRI_RIFERIMENTI:** *PERSONE o altri dettagli aggiuntivi* a seconda della descrizione archivistica selezionata per il flusso (es. *firmatario/i, CIG, documenti precedenti o susseguenti, numero fattura, ecc*).
 - Formato: Stringa-MultiValore

Gli ultimi 2 sono "campi multi-valore" che è possibile ripetere tante volte quanto necessario a valorizzare correttamente i dati.

N.B. – Per includere negli indici di conservazione anche altre informazioni, relative alle fasi di formazione e gestione (es. da metadati di cui all'allegato 5 delle LLGGA di riferimento), è possibile concordarne di diversi ovvero modificarne, in accordo tra Cliente e Produttore, le regole di compilazione.

[torna al sommario](#)

Indici del fascicolo informatico

1. **UFFICIO_RESPONSABILE** (*Soggetto Produttore, Titolare, Archivio*) dell'ufficio o settore che per ultimo ha avuto in carico il fascicolo (o il procedimento) aperto o che ne ha completato la chiusura.
 - Formato: Stringa(250)
2. **INDICE_CLASSIFICAZIONE** (*Titolario*) dal piano di classificazione del Soggetto Produttore, indicare TITOLO e CLASSE del documento.
 - Formato: Stringa-composta(250) [*Titolo* (numero "." testo esteso) " - " *Classe* (numero "." testo esteso) eventuale "." e numero dell'eventuale *sottoclasse* a cui appartiene il fascicolo]
3. **ID_FASCICOLO** è il codice *Identificativo univoco e persistente del FASCICOLO*, valido all'interno di tutti i fondi archivistici del Soggetto Produttore. Può essere un URI.
 - Formato: Stringa-composta(250) [come da Piano di fascicolazione del SP oppure Codice titolo "." Codice classe ("/" eventuale sotto-classe "." eventuale Serie) "." *Numero fascicolo* ("/" eventuale *sottofascicolo*) " _ " ANNO]
4. **VERSIONE** indica la *versione della UD* all'interno del sistema di conservazione.
 - Formato: Stringa(50)
5. **IMPRONTA** è l'*Impronta HASH* del (1°) file che compone la UD/Fascicolo formata dal SP.
 - Formato: HASH(hex/sha256)
6. **DATA_APERTURA** è un *RIFERIMENTO TEMPORALE* che *rappresenta la data di chiusura/registrazione del primo documento* contenuto nel fascicolo.
 - Formato [data: dd/MM/yyyy]
7. **DATA_CHIUSURA** (SOLO PER I FASCICOLI CHIUSI) è un *RIFERIMENTO TEMPORALE* che *rappresenta la data di chiusura/registrazione dell'ultimo documento* conclusivo o la data del documento che *conclude il rispettivo procedimento amministrativo*.
 - [data: dd/MM/yyyy]
8. **RETENTION**, come da *massimario di scarto* del SP, indica il numero di anni a decorrere da "DATA_CHIUSURA", dopo i quali si potrà valutare l'eventuale scarto dei fascicoli e dei relativi documenti conservati (Indicare "0" per un fascicolo a conservazione perenne).
 - Formato: Stringa(50)
9. **OGGETTO** (*Oggetto del fascicolo o soggetto passivo del procedimento*) riporta lo *scopo/contenuto/natura del fascicolo* o dei documenti in esso contenuti nel caso dei sottofascicoli.
 - Formato: Stringa(250)
10. **RPA** (*Responsabile del Procedimento Amministrativo*) è il Direttore responsabile della UOR al momento della messa in conservazione del fascicolo oppure il Funzionario responsabile che ha in carico il procedimento o la corretta formazione e gestione del fascicolo. Ogni qualvolta cambia il RPA il fascicolo informatico deve essere immediatamente trasferito per competenza al nuovo responsabile del procedimento dell'amministrazione che ha aperto il fascicolo.
 - Formato: Stringa-composta(250, persona)
11. **TRASMITTENTE** indica la *PERSONA (operatore) o SISTEMA (versante)* che esegue il trasferimento della UD in conservazione per conto del Soggetto Produttore.
 - Formato: Stringa(250)

12. **AOO PARTECIPANTI** (Alte Amministrazioni o *Organizzazioni*, di altra AOO), diverse dal Soggetto Produttore che trasmette in conservazione il fascicolo, che hanno collaborato alla formazione del fascicolo stesso (ad esempio se contiene Protocolli provenienti da altri Enti; se il procedimento prevede la *cooperazione* o evidenze di strutture diverse; ecc)
 - Formato: Stringa-MultiValore
13. **RIF_DOCUMENTI** è l'elenco di *UID di conservazione* (o ID_DOCUMENTO) dei documenti conservati e appartenenti al fascicolo
 - Formato: Stringa-MultiValore
14. **RIF_ESTERNI** è l'elenco di UID di conservazione (o ID_DOCUMENTO) dei documenti conservati non appartenenti al fascicolo, ma *correlati* ad esso, ad esempio come allegati non parte integrante ai documenti dell'elenco **RIF_DOCUMENTI**
 - Formato: Stringa-MultiValore

Gli ultimi 3 sono “campi multi-valore” che è possibile ripetere tante volte quanto necessario a valorizzare correttamente i dati.

N.B. – Per includere negli indici di conservazione anche altre informazioni, relative alle fasi di formazione e gestione (es. dai metadati di cui all'allegato 5 delle LLGG AgID di riferimento), è possibile concordarne di diversi ovvero modificarne, in accordo tra Cliente e Produttore, le regole di compilazione.

[torna al sommario](#)

Formati file ammessi in conservazione

Il Cliente definisce per ogni tipologia documentale i formati file idonei alla sua trattazione in gestione corrente e quali deve assumere per poter essere correttamente conservato; alcuni “file” sono formati o registrati nel sistema di gestione documentale già in formato idoneo alla conservazione, mentre altri saranno conservati solo una volta che saranno stati convertiti (riversamento) dal Cliente/Produttore che li raccoglie e trasmette al conservatore.

I formati file che sono in generale da preferire nelle fasi di gestione e conservazione documentale sono quelli indicati da AgID nell'allegato 2 alle LLGG di riferimento; ogni Cliente e ogni tipologia documentale ha però esigenze diverse e peculiari: **il conservatore propone in un allegato specifico (Formati di conservazione) i formati file ammessi dal Sistema di conservatore**; il Cliente definisce quali usare per ogni flusso e lo comunica al Produttore, proponendo al Conservatore la necessità di eventuali variazioni o integrazioni.

L'invio in conservazione di file in formato diverso da quelli previsti comporta il rifiuto dell'intero PdV, che dev'essere quindi ripreso in carico dal Produttore per le conseguenti attività di bonifica e rinvio.

[torna al sommario](#)

7 Istruzioni e strutture dati di riferimento

Per tutto quanto non qui riportato, si rimanda al Manuale utente e alle Specifiche tecniche del servizio in allegato a questo Manuale e quindi alle LLGG AgID di riferimento e relativi allegati.

[torna al sommario](#)