

## **ALLEGATO A – DOCUMENTO TECNICO**

AL CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE PER I DOCUMENTI INFORMATICI SOTTOSCRITTI CON FIRMA DIGITALE TRA UNI IT S.R.L. E AGENZIA DELLA MOBILITA’ PIEMONTESE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>2</b>
1.1 Ulteriori Definizioni e Acronimi .....	2
<b>2. IL SERVIZIO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. PROCEDURE PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>2</b>
3.1 Relationship Management .....	3
3.2 Procedure di Service Management .....	3
3.2.1 <i>HELP DESK</i> .....	4
3.2.2 <i>SICUREZZA DEI DATI</i> .....	4
<b>4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>4</b>
<b>5. TIPOLOGIE DI DOCUMENTI CONSERVATI .....</b>	<b>6</b>
<b>6. ABILITAZIONE UTENTI PER ACCESSO AI DATI CONSERVATI .....</b>	<b>6</b>

## **1. PREMESSA**

Il presente ALLEGATO descrive il SERVIZIO, nonché il ruolo e le competenze di ciascuna PARTE nell'erogazione/fruizione del SERVIZIO (Relationship Management e Service Management).

### **1.1 ULTERIORI DEFINIZIONI E ACRONIMI**

Nel presente ALLEGATO valgono tutte le definizioni di cui all'Articolo 2 del CONTRATTO, ed inoltre le seguenti definizioni di concetti tecnici:

SERVICE WINDOW	l'arco di tempo durante il quale il SERVIZIO deve essere disponibile.
SUPPORT WINDOW	l'arco di tempo durante il quale una Struttura di Supporto deve essere disponibile.

## **2. IL SERVIZIO**

Uni IT svolge in favore dell'Ente il SERVIZIO di Conservazione degli ordinativi di pagamento ed incasso sottoscritti con firma digitale, nonché delle relative quietanze/bollette di pagamento o incasso sottoscritte digitalmente dal Tesoriere. I documenti sottoposti a Conservazione dovranno avere efficacia probatoria cioè essere stati sottoscritti con certificati di sottoscrizione validi e/o essere marcati temporalmente prima della scadenza o revoca del certificato stesso. Il SERVIZIO è reso secondo le modalità definite più in dettaglio nel "Manuale Operativo del Conservatore" reperibile all'indirizzo:

[http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/manuale\\_conservazione\\_uni\\_it\\_vers\\_1\\_4\\_con\\_testo\\_alternativo\\_nelle\\_figure.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/manuale_conservazione_uni_it_vers_1_4_con_testo_alternativo_nelle_figure.pdf)

Il presente documento descrive il funzionamento delle procedure affinché il processo in cui si articola la conservazione (predisposizione, invio, ricevimento dei documenti, archiviazione, conservazione, ricerca ed estrazione) avvenga nel rispetto della normativa. È un documento ufficiale di Uni IT; verrà data comunicazione agli Enti clienti ad ogni aggiornamento dello stesso.

## **3. PROCEDURE PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

Le Procedure per la Fruizione del SERVIZIO sono quelle procedure definite ed applicate al fine di ottimizzare l'erogazione e la fruizione del SERVIZIO. Hanno carattere ancillare e strumentale rispetto al SERVIZIO vero e proprio, e non costituiscono un servizio esse stesse.

Esse si articolano in due gruppi principali: procedure di Relationship Management e di Service Management.

### **3.1 RELATIONSHIP MANAGEMENT**

Il Coordinamento tra le PARTI, necessario per la corretta gestione del rapporto, sarà assicurato dal RESPONSABILE DEL SISTEMA DI CONSERVAZIONE (o da suoi incaricati) e dal RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE dell'Ente (o da suoi incaricati). Essi sono incaricati della gestione delle relazioni e della supervisione del SERVIZIO. Alcuni compiti specifici di ciascuna parte sono schematicamente elencati nella seguente Tabella A-1.

**Tabella A-1**

<b>Uni IT</b>	<b>ENTE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Supervisione dell'erogazione/fruizione del SERVIZIO</li><li>▪ Discussione e condivisione per estensione del SERVIZIO a nuova documentazione da conservare</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Supervisione dell'erogazione/fruizione del SERVIZIO</li><li>▪ Discussione e condivisione per estensione del SERVIZIO a nuova documentazione da conservare</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Monitoraggio dell'esecuzione dei Progetti</li><li>▪ Monitoraggio dell'erogazione del SERVIZIO</li><li>▪ Gestione della Domanda del cliente ("Demand Management")</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Formalizzazione delle richieste di ampliamento al SERVIZIO</li><li>▪ Gestione della Domanda lato cliente</li></ul>

Qualora lo svolgimento del SERVIZIO avvenga in modo difforme da quanto stabilito nell'ALLEGATO A, il RESPONSABILE DEL SISTEMA DI CONSERVAZIONE dovrà:

- approfondire e comunicare tempestivamente al RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE dell'Ente le ragioni che hanno determinato la difformità;
- avvisare prontamente il RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE dell'Ente in ordine allo stato delle iniziative assunte per rimediare alla violazione;
- comunicare prontamente al RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE dell'Ente ogni altra eventuale iniziativa che fosse necessaria per ripristinare la normale operatività;
- eseguire nel minor tempo possibile gli interventi necessari per il ripristino dei predetti livelli concordati.

### **3.2 PROCEDURE DI SERVICE MANAGEMENT**

Le Procedure di Service Management sono un insieme di procedure tecniche standard definite ed applicate per gestire in modo appropriato il SERVIZIO e per assicurare la corretta fruibilità dello stesso da parte dell'Ente.

I principali obiettivi delle Procedure di Service Management sono:

- migliorare la qualità del SERVIZIO erogato
- assicurare il corretto accesso al SERVIZIO

Le Procedure di Service Management comprendono anche la procedure relative alla Sicurezza dei dati e all'Help Desk descritte nei seguenti paragrafi.

### 3.2.1 Help Desk

L'APPALTATORE supporta IL RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE dell'Ente che richiede assistenza nella fruizione del SERVIZIO e nella risoluzione di problematiche anche tecniche nelle fasce orarie della SUPPORT WINDOW di cui alla seguente tabella A-2 (orario di ufficio).

Tabella A-2: SUPPORT WINDOW

			GIORNI/SETTIMANA	FASCE ORARIE
			LUNEDÌ – VENERDÌ(*)	09:00 AM – 05:00 PM

(\*) giornate lavorative. Nelle giornate prefestive (S.Patrono, 14 agosto, 24 dicembre e 31 dicembre) ove siano giornate feriali si osserva orario prefestivo con servizio dalle 09:00AM alle 13:00PM.

Al di fuori di tali orari gli utenti possono effettuare richieste di assistenza mediante e-mail all'indirizzo: DT@uniit.it. Tali richieste saranno prese in carico il giorno lavorativo successivo.

### 3.2.2 Sicurezza dei dati.

I dati ricevuti vengono memorizzati e mantenuti per 10 anni.

Per ulteriori dati riguardo la sicurezza, si rimanda al Manuale operativo del Conservatore reperibile all'indirizzo:

[http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/manuale\\_conservazione\\_uni\\_it\\_vers\\_1\\_4\\_con\\_testo\\_alternativo\\_nelle\\_figure.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/manuale_conservazione_uni_it_vers_1_4_con_testo_alternativo_nelle_figure.pdf)

## 4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il SERVIZIO viene erogato all'Ente tramite un pacchetto applicativo (SOFTWARE) predisposto dall'APPALTATORE.

Lo svolgimento del SERVIZIO si articola in quattro principali fasi:

- fase di individuazione e predisposizione dei documenti da sottoporre a conservazione sostitutiva;
- fase di conservazione sostitutiva,
- fase di accesso on-line alla documentazione conservata,
- fase di esibizione del documento conservato.

Le prime due fasi sono erogate in modalità batch ovvero non richiedono nessun intervento da parte dell'Utente; la terza e la quarta fase vengono erogate per mezzo di accesso web all'archivio di conservazione. Eventuali documenti non sottoposti a Conservazione Sostitutiva

perché privi di efficacia probatoria (sottoscritti con certificato di sottoscrizione scaduto o revocato e non forniti di marcatura temporale in data antecedente alla scadenza o revoca del certificato stesso) rimangono disponibili in consultazione mediante accesso al servizio Ordinativo Informatico con le consuete e conosciute modalità. L'accesso al servizio Ordinativo Informatico è regolato dagli accordi con il Tesoriere.

### **Individuazione e predisposizione dei documenti da sottoporre a conservazione sostitutiva**

Questa prima fase consiste nell'individuazione e predisposizione dei documenti da sottoporre a conservazione, nonché nella gestione degli eventi che caratterizzano il processo, incluso il monitoraggio della sotto-fase di inoltro alla conservazione e l'eventuale riproposizione di documenti non conservati.

Questa fase è totalmente automatizzata e non prevede alcun intervento manuale da parte del COMMITTENTE.

### **Conservazione sostitutiva**

Questa fase consiste nel controllo formale del documento secondo le specifiche del SOFTWARE e nella conservazione sostitutiva secondo le vigenti disposizioni.

I documenti vengono conservati con apposizione della firma digitale del RESPONSABILE DEL SISTEMA DI CONSERVAZIONE e marca temporale.

Per effetto del D.P.C.M. 30 marzo 2009 l'obbligo di conservazione delle marche temporali emesse dai certificatori è passato da 5 a 20 anni.

### **Accesso web all'archivio di conservazione sostitutiva**

Il pacchetto applicativo messo a disposizione dell'Ente prevede che il proprio RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE, appositamente abilitato ed in possesso delle proprie credenziali, possa accedere – tramite la fase on-line – ai dati conservati.

L'accesso ai dati conservati da parte dell'utente è possibile on-line e con le avvertenze di cui alla seguente tabella A-3

Tabella A-3: SERVICE WINDOW

GIORNI/SETTIMANA	FASCE ORARIE	
LUNEDÌ – SABATO	06:00 – 22:00	
LUNEDÌ – SABATO	22:00 – 06:00NEXT DAY	Senza assunzione di responsabilità in caso di accesso indisponibile per interventi tecnici

Eventuali interventi tecnici per manutenzione ordinaria verranno comunicati al RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE dell'Ente con almeno 48 ore di anticipo.

Interventi di manutenzione straordinaria, ove possibile, e comunque salvo i casi di necessità e di urgenza, verranno comunicati con almeno 5 giorni di anticipo.

## **Esibizione documento conservato**

L'esibizione del documento è effettuata tramite lo scarico del PdD (pacchetto di distribuzione) composto secondo le norme tecniche che regolano la conservazione e meglio descritto nel Manuale operativo del Conservatore reperibile all'indirizzo: [http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/manuale\\_conservazione\\_uni\\_it\\_vers\\_1\\_4\\_con\\_testo\\_alternativo\\_nelle\\_figure.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/manuale_conservazione_uni_it_vers_1_4_con_testo_alternativo_nelle_figure.pdf).

Non fanno parte dei dati conservati, pertanto non vengono resi visibili e stampabili, il logo dell'Ente e ogni altro dato che non sia stato incluso nel documento originariamente firmato.

## **5. TIPOLOGIE DI DOCUMENTI CONSERVATI**

Il servizio prevede la conservazione delle seguenti tipologie di documenti:

- mandati (inserimento, annullo, sostituzione, notifica annullamento, prenotazione di blocco, e variazione per carico ko e ineseguibilità);
- reversali (inserimento, annullo, sostituzione, notifica di annullamento, prenotazione di blocco);
- bollette di riscossione (reversali, sospesi e storni);
- quietanze di pagamento (mandati, sospesi e storni);
- ricevuta di servizio ok.

Si precisa che vengono conservati i soli documenti con efficacia probatoria.

## **6. ABILITAZIONE UTENTI PER ACCESSO AI DATI CONSERVATI**

L'accesso ai dati conservati è possibile esclusivamente al RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE dell'Ente o suoi incaricati per i quali ha richiesto ad UniIT le specifiche credenziali di accesso al Sistema.

Qualora, ai fini dell'adempimento delle prestazioni dedotte in contratto, si renda necessario l'accesso ai dati, o un intervento sugli stessi, da parte del personale dell'APPALTATORE, a tale accesso sarà ammesso esclusivamente il personale appositamente incaricato dal RESPONSABILE DEL SISTEMA DI CONSERVAZIONE.

Trento, \_\_\_\_\_

Uni IT S.r.l.  
IL DIRETTORE GENERALE  
Elisabetta Pisoni