

# **Manuale della Conservazione**

## **di InfoCert S.p.A.**



## REGISTRO DELLE VERSIONI

N° versione	Data emissione	Modifiche apportate
01	Luglio 2014	Prima versione
02	Novembre 2015	Utilizzo dello schema proposto da AgID
03	Febbraio 2016	Correzioni formali e di layout
04	Marzo 2016	Correzioni formali e di layout
05	Settembre 2017	Glossario, Normativa, Mission, Comunità di riferimento, Riferimenti a policy aziendali interne
05.1	Novembre 2017	Specificità del contratto
06	Luglio 2018	Normativa GDPR, semplificazione glossario e nuovi Responsabili
07	Gennaio 2019	Nuovo logo aziendale
08	Maggio 2019	Nuovo Responsabile sistemi
09	Ottobre 2020	Glossario, nuovi Responsabili, aggiornamento procedure di monitoraggio, semplificazione delle Specificità del contratto
10	Novembre 2020	Ampliamento servizi di storage e introduzione Linee Guida AgID
11	Aprile 2022	Semplificazione nella descrizione dei processi Introduzione del servizio SAFE LTA Aggiornamento procedure di monitoraggio

## INDICE DEL DOCUMENTO

1. SCOPO E AMBITO DEL DOCUMENTO.....	4
2. TERMINOLOGIA .....	5
3. NORMATIVA E STANDARD DI RIFERIMENTO.....	13
4. RUOLI E RESPONSABILITÀ .....	17
PROFILO DI INFOCERT .....	17
RESPONSABILI INFOCERT .....	20
5. OGGETTI SOTTOPOSTI A CONSERVAZIONE.....	29
FORMATI.....	30
METADATI.....	31
6. IL PROCESSO DI CONSERVAZIONE .....	33
CONTROLLI DI VERSAMENTO .....	34
HANDOVER E INTEROPERABILITÀ .....	38
7. I SISTEMI DI CONSERVAZIONE .....	40
FIRMA DIGITALE CON DISPOSITIVO HSM DEI PdA .....	40
MARCA TEMPORALE DEI PdA.....	40
SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI.....	42
PROCEDURE DI GESTIONE E MONITORAGGIO.....	44
CONTROLLI PERIODICI E AUDIT.....	48
8. SPECIFICITÀ DEL CONTRATTO .....	50



## 1. SCOPO E AMBITO DEL DOCUMENTO

Il presente documento è il **manuale della conservazione di InfoCert S.p.A.** (del Gruppo Tinexta), ai sensi delle **Linee Guida AgID**, Agenzia per l'Italia Digitale, su formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, richiamate dal **Codice dell'Amministrazione Digitale** - decreto legislativo n. 82 del 2005.

Il manuale della conservazione illustra dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture utilizzate, le misure di sicurezza adottate e ogni altra informazione utile alla gestione e alla verifica del funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione.

In caso di ispezione da parte delle autorità di vigilanza preposte, il manuale della conservazione permette un agevole svolgimento di tutte le attività di controllo.

Ogni soggetto produttore, cliente dei servizi di conservazione di InfoCert, può liberamente far riferimento al presente documento nel proprio Manuale della Conservazione.

## 2. TERMINOLOGIA

TERMINE	DEFINIZIONE
<b>ACCESSO</b>	Operazione che consente di prendere visione dei documenti informatici.
<b>AFFIDABILITÀ</b>	Caratteristica che, con riferimento a un sistema di gestione documentale o conservazione, esprime il livello di fiducia che l'utente ripone nel sistema stesso, mentre con riferimento al documento informatico esprime la credibilità e l'accuratezza della rappresentazione di atti e fatti in esso contenuta.
<b>AGGREGAZIONE DOCUMENTALE INFORMATICA</b>	Insieme di documenti informatici o insieme di fascicoli informatici riuniti per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell'ente.
<b>ARCHIVIO</b>	Complesso dei documenti prodotti o acquisiti da un soggetto pubblico o privato durante lo svolgimento della propria attività.
<b>ARCHIVIO INFORMATICO</b>	Archivio costituito da documenti informatici, organizzati in aggregazioni documentali informatiche.
<b>ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ DELLE COPIE PER IMMAGINE SU SUPPORTO INFORMATICO DI UN DOCUMENTO ANALOGICO</b>	Dichiarazione rilasciata da notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato allegata o asseverata al documento informatico.
<b>AUTENTICITÀ</b>	Caratteristica in virtù della quale un oggetto deve considerarsi come corrispondente a ciò che era nel momento originario della sua produzione. Pertanto un oggetto è autentico se nel contempo è integro e completo, non avendo subito nel corso del tempo o dello spazio alcuna modifica non autorizzata. L'autenticità è valutata sulla base di precise evidenze.
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestazione di terza parte relativa alla conformità ai requisiti specificati di prodotti, processi, persone e sistemi.

<b>CLASSIFICAZIONE</b>	Attività di organizzazione di tutti i documenti secondo uno schema costituito da un insieme di voci articolate in modo gerarchico e che individuano, in astratto, le funzioni, competenze, attività e/o materie del soggetto produttore.
<b>CONSERVATORE</b>	Soggetto pubblico o privato che svolge attività di conservazione dei documenti informatici.
<b>CONSERVAZIONE</b>	Insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato, garantendo nel tempo le caratteristiche di autenticità, integrità, leggibilità, reperibilità dei documenti
<b>DESTINATARIO</b>	Soggetto o sistema al quale il documento informatico è indirizzato.
<b><i>DIGEST</i></b>	Vedi Impronta crittografica.
<b>DOCUMENTO AMMINISTRATIVO INFORMATICO</b>	Ogni rappresentazione, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni, o, comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa
<b>DOCUMENTO ELETTRONICO</b>	Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva
<b>DOCUMENTO INFORMATICO</b>	Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
<b>DUPLICATO INFORMATICO</b>	Vedi art. 1, comma 1, lett) i quinquies del CAD.
<b><i>ESEAL</i></b>	Vedi sigillo elettronico.
<b>ESIBIZIONE</b>	operazione che consente di visualizzare un documento conservato
<b><i>ESIGNATURE</i></b>	Vedi firma elettronica.
<b>ESTRAZIONE STATICA DEI DATI</b>	Estrazione di informazioni utili da grandi quantità di dati (es. database, datawarehouse ecc.), attraverso metodi automatici o semi-automatici
<b>EVIDENZA INFORMATICA</b>	Sequenza finita di <i>bit</i> che può essere elaborata da una procedura informatica.

<b>FASCICOLO INFORMATICO</b>	Aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di una attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento.
<b>FILE</b>	Insieme di informazioni, dati o comandi logicamente correlati, raccolti sotto un unico nome e registrati, per mezzo di un programma di elaborazione o di scrittura, nella memoria di un computer.
<b>FIRMA ELETTRONICA</b>	Vedi articolo 3 del Regolamento eIDAS.
<b>FIRMA ELETTRONICA AVANZATA</b>	Vedi articoli 3 e 26 del Regolamento eIDAS.
<b>FIRMA ELETTRONICA QUALIFICATA</b>	Vedi articolo 3 del Regolamento eIDAS.
<b>FLUSSO (BINARIO)</b>	Sequenza di bit prodotta in un intervallo temporale finito e continuativo che ha un'origine precisa ma di cui potrebbe non essere predeterminato il suo istante di interruzione.
<b>FORMATO CONTENITORE</b>	Formato di file progettato per consentire l'inclusione ("imbustamento" o <i>wrapping</i> ), in uno stesso file, di una o più evidenze informatiche soggette a differenti tipi di codifica e al quale possono essere associati specifici metadati.
<b>FORMATO DEL DOCUMENTO INFORMATICO</b>	Modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file.
<b>FUNZIONE DI HASH CRITTOGRAFICA</b>	Funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica, una impronta crittografica o <i>digest</i> (vedi) in modo tale che risulti computazionalmente difficile (di fatto impossibile), a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti.
<b>GESTIONE DOCUMENTALE</b>	Processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e conservazione dei documenti.
<b>HASH</b>	Termine inglese usato, impropriamente, come sinonimo d'uso di "impronta crittografica" o " <i>digest</i> " (vedi).
<b>IDENTIFICATIVO UNIVOCO</b>	Sequenza di numeri o caratteri alfanumerici associata in modo univoco e persistente ad un'entità all'interno di uno



	specifico ambito di applicazione.
<b>IMPRONTA CRITTOGRAFICA</b>	Sequenza di bit di lunghezza predefinita, risultato dell'applicazione di una funzione di <i>hash</i> crittografica a un'evidenza informatica.
<b>INTEGRITÀ</b>	Caratteristica di un documento informatico o di un'aggregazione documentale in virtù della quale risulta che essi non hanno subito nel tempo e nello spazio alcuna alterazione non autorizzata. La caratteristica dell'integrità, insieme a quella della completezza, concorre a determinare la caratteristica dell'autenticità.
<b>INTEROPERABILITÀ</b>	Caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, e capaci di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi.
<b>LEGGIBILITÀ</b>	Caratteristica di un documento informatico che garantisce la qualità di poter essere decodificato e interpretato da un'applicazione informatica.
<b>MANUALE DI CONSERVAZIONE</b>	Documento informatico che descrive il sistema di conservazione e illustra dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture.
<b>METADATI</b>	Dati associati a un o documento informatico, a un fascicolo informatico o a un'aggregazione documentale per identificarli, descrivendone il contesto, il contenuto e la struttura - così da permetterne la gestione del tempo - in conformità a quanto definito nella norma ISO 15489-1:2016 e più nello specifico dalla norma ISO 23081-1:2017.
<b>OGGETTO DIGITALE</b>	Oggetto informativo digitale, che può assumere varie forme tra le quali quelle di documento informatico, fascicolo informatico, aggregazione documentale informatica o archivio informatico.
<b>PACCHETTO DI ARCHIVIAZIONE</b>	Pacchetto informativo generato dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento coerentemente con le modalità riportate nel manuale di conservazione.

<b>PACCHETTO DI DISTRIBUZIONE</b>	Pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta di accesso a oggetti di conservazione.
<b>PACCHETTO DI FILE (<i>FILE PACKAGE</i>)</b>	Insieme finito di più file (possibilmente organizzati in una struttura di sottoalbero all'interno di un filesystem) che costituiscono, collettivamente oltre che individualmente, un contenuto informativo unitario e auto-consistente.
<b>PACCHETTO DI VERSAMENTO</b>	Pacchetto informativo inviato dal produttore al sistema di conservazione secondo il formato descritto nel manuale di conservazione.
<b>PACCHETTO INFORMATIVO</b>	Contenitore logico che racchiude uno o più oggetti di conservazione con i relativi metadati, oppure anche i soli metadati riferiti agli oggetti di conservazione.
<b><i>PATH</i></b>	Percorso ( <i>vedi</i> ).
<b><i>PATHNAME</i></b>	Concatenazione ordinata del percorso di un file e del suo nome.
<b><i>PERCORSO</i></b>	Informazioni relative alla localizzazione virtuale del file all'interno del filesystem espressa come concatenazione ordinata del nome dei nodi del percorso.
<b>PIANO DI CONSERVAZIONE</b>	Documento, allegato al manuale di gestione e integrato con il sistema di classificazione, in cui sono definiti i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione ai sensi dell'articolo 68 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
<b>PIANO DI ORGANIZZAZIONE DELLE AGGREGAZIONI DOCUMENTALI</b>	Strumento integrato con il sistema di classificazione a partire dai livelli gerarchici inferiori di quest'ultimo e finalizzato a individuare le tipologie di aggregazioni documentali (tipologie di serie e tipologie di fascicoli) che devono essere prodotte e gestite in rapporto ai procedimenti e attività in cui si declinano le funzioni svolte dall'ente
<b>PIANO GENERALE DELLA SICUREZZA</b>	Documento che pianifica le attività volte alla realizzazione del sistema di protezione e di tutte le possibili azioni indicate dalla gestione del rischio nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza.

<b>PRESA IN CARICO</b>	Accettazione da parte del sistema di conservazione di un pacchetto di versamento in quanto conforme alle modalità previste dal manuale di conservazione e, in caso di affidamento del servizio all'esterno, dagli accordi stipulati tra il titolare dell'oggetto di conservazione e il responsabile del servizio di conservazione.
<b>PROCESSO</b>	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.
<b>PRODUTTORE DEI PDV</b>	Persona fisica, di norma diversa dal soggetto che ha formato il documento, che produce il pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione. Nelle pubbliche amministrazioni, tale figura si identifica con il responsabile della gestione documentale.
<b>QSEAL</b>	Sigillo elettronico qualificato, come da art. 35 del Regolamento eIDAS.
<b>QSIGNATURE</b>	Firma elettronica qualificata, come da art. 25 del Regolamento eIDAS.
<b>RAPPORTO DI VERSAMENTO</b>	Documento informatico che attesta l'avvenuta presa in carico da parte del sistema di conservazione dei pacchetti di versamento inviati dal produttore.
<b>RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI CONSERVAZIONE</b>	soggetto che coordina il processo di conservazione all'interno del conservatore, in possesso dei requisiti professionali individuati da AGID
<b>RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE</b>	Soggetto che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia.
<b>RESPONSABILE DELLA FUNZIONE ARCHIVISTICA DI CONSERVAZIONE</b>	soggetto che coordina il processo di conservazione dal punto di vista archivistico all'interno del conservatore, in possesso dei requisiti professionali individuati da AGID
<b>RIFERIMENTO TEMPORALE</b>	Insieme di dati che rappresenta una data e un'ora con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC).
<b>RIVERSAMENTO</b>	Procedura mediante la quale uno o più documenti informatici sono convertiti da un formato di file (ovvero di busta, ovvero di pacchetto di file) ad un altro, lasciandone

	invariato il contenuto per quanto possibilmente permesso dalle caratteristiche tecniche del formato (ovvero dei formati) dei file e delle codifiche di destinazione.
<b>SCARTO</b>	Operazione con cui si eliminano definitivamente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti ritenuti non più rilevanti ai fini giuridico-amministrativo e storico-culturale.
<b>SIGILLO ELETTRONICO</b>	Dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati in forma elettronica, per garantire l'origine e l'integrità di questi ultimi.
<b>SISTEMA DI CONSERVAZIONE</b>	Insieme di regole, procedure e tecnologie che assicurano la conservazione dei documenti informatici in attuazione a quanto previsto dall'art. 44, comma 1, del CAD.
<b>SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI</b>	Insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle organizzazioni per la gestione dei documenti. Nell'ambito della pubblica amministrazione è il sistema di cui all'articolo 52 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445
<b>TIMELINE</b>	Linea temporale virtuale su cui sono disposti degli eventi relativi ad un sistema informativo o a un documento informatico. Costituiscono esempi molto diversi di <i>timeline</i> un file di log di sistema, un flusso multimediale contenente essenze audio\video sincronizzate.
<b>TITOLARE DELL'OGGETTO DI CONSERVAZIONE</b>	Soggetto produttore degli oggetti di conservazione.
<b>TRASFERIMENTO</b>	Passaggio di custodia dei documenti da una persona o un ente ad un'altra persona o un altro ente.
<b>UTENTE ABILITATO</b>	Persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni di interesse.
<b>VERSAMENTO</b>	Passaggio di custodia, di proprietà e/o di responsabilità dei documenti. Nel caso di un organo giudiziario e amministrativo dello Stato operazione con la quale il responsabile della conservazione trasferisce agli Archivi di

Stato o all'Archivio Centrale dello Stato della documentazione destinata ad essere ivi conservata ai sensi della normativa vigente in materia di beni culturali.

### 3. NORMATIVA E STANDARD DI RIFERIMENTO

Di seguito l'elenco dei principali riferimenti normativi italiani in materia, ordinati secondo il criterio della gerarchia delle fonti:

- Codice Civile [Libro Quinto Del lavoro, Titolo II Del lavoro nell'impresa, Capo III Delle imprese commerciali e delle altre imprese soggette a registrazione, Sezione III Disposizioni particolari per le imprese commerciali, Paragrafo 2 Delle scritture contabili], articolo 2215 bis - Documentazione informatica;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e ss.mm.ii – Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii. – Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e ss.mm.ii. – Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio;
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e ss.mm.ii. (D. Lgs. 26 agosto 2016, n.179) – Codice dell'amministrazione digitale (CAD) e ss.mm.ii.;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 – Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 [interamente abrogate dalle Linee Guida AgID a partire da gennaio 2022];
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il

protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis, 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 [parzialmente abrogate dalle Linee Guida AgID a partire da gennaio 2022];

- Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 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 del 2005;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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 Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 [interamente abrogate dalle Linee Guida AgID a partire da gennaio 2022];
- Circolare AGID 10 aprile 2014, n. 65 - Modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.
- eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature) EU Regulation 910/2014 of the European Parliament and of the Council, of 23 July 2014, on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market.
- GDPR (General Data Protection Regulation) EU Regulation 679/2016 of the European Parliament and of the Council, of 27 April 2016, on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data.
- Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici pubblicate a settembre 2020, aggiornate nel maggio 2021 e pienamente applicabili dal gennaio 2022.
- Regolamento AgID sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici di dicembre 2021 (marketplace).

Si riportano di seguito gli standard di riferimento:

- UNI 11386 - Standard SInCRO - Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali;
- ISO 14721 - OAIS (Open Archival Information System), Sistema informativo aperto per l'archiviazione;
- ISO 15836 - Information and documentation - The Dublin Core metadata element set, Sistema di metadata del Dublin Core;
- ISO/TR 18492 - Long-term preservation of electronic document-based information;
- ISO 20652 - Space data and information transfer systems - Producer-Archive interface - Methodology abstract standard;
- ISO 20104 - Space data and information transfer systems — Producer-Archive Interface Specification (PAIS);
- ISO/CD TR 26102 - Requirements for long-term preservation of electronic records;
- SIARD Software Independent Archiving of Relational Databases 2.0;
- ETSI TS 119 511 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers providing long-term preservation of digital signatures or general data using digital signature techniques;
- Ministère de la culture et de la communication, Service interministériel des Archives de France, Standard d'échange de données pour l'archivage. Transfert – Communication – Élimination – Restitution - Modification, ver. 2.1, 2018;
- METS - Metadata Encoding and Transmission Standard;
- PREMIS – PREservation Metadata: Implementation Strategies;
- EAD (3)/ISAD (G);
- EAC (CPF)/ISAAR (CPF)/NIERA (CPF);
- SCONS2/EAG/ISDIAH;



- ISO 16363 - Space data and information transfer systems -- Audit and certification of trustworthy digital repositories;
- ISO/IEC 27001 - Information technology - Security techniques - Information security management systems – Requirements, Requisiti di un ISMS (Information Security Management System);
- ISO/IEC 27017 - Information technology -- Security techniques -- Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services;
- ISO/IEC 27018 - Information technology -- Security techniques -- Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors;
- ETSI TS 101 533-1 V1.2.1 - Technical Specification, Electronic Signatures and Infrastructures;
- (ESI); Information Preservation Systems Security; Part 1: Requirements for Implementation and Management, Requisiti per realizzare e gestire sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni;
- ETSI TR 101 533-2 V1.2.1 - Technical Report, Electronic Signatures and Infrastructures;
- (ESI); Information Preservation Systems Security; Part 2: Guidelines for Assessors, Linee guida per valutare sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni.

Inoltre, si segnalano due procedure aziendali interne connesse al servizio:

- **Procedura di handover e scarto**, che descrive le modalità di richiesta ed esecuzione delle attività di versamento da/a un altro Conservatore e delle attività di cancellazione fisica e logica dei documenti, nel rispetto delle Linee Guida AgID e del GDPR.
- **Piano di cessazione**, che descrive le attività di InfoCert in caso di cessazione dei servizi di conservazione, in modo da fornire a utenti e clienti il supporto necessario alla migrazione verso altri Conservatori.

## 4. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Nel processo di conservazione digitale intervengono numerosi soggetti, a differenti livelli e con diverse responsabilità.

I ruoli individuati dalle Linee Guida AgID sono:

- a) **TITOLARE DELL'OGGETTO DELLA CONSERVAZIONE** (soggetto produttore degli oggetti di conservazione);
- b) **PRODUTTORE DEI PACCHETTI DI VERSAMENTO** (persona fisica, di norma diversa dal soggetto che ha formato il documento, che produce il pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione, anche attraverso l'utilizzo di piattaforme o sistemi InfoCert);
- c) **UTENTE ABILITATO** (persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di conservazione, al fine di fruire delle informazioni di interesse, cioè per le attività di ricerca ed esibizione a norma);
- d) **RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE** (interno al cliente/produttore, che scegliere di affidare il servizio a InfoCert);
- e) **CONSERVATORE** (InfoCert).

I primi quattro ruoli sono tipicamente individuati all'interno dell'organigramma di quello che per InfoCert è il cliente/produttore.

Quest'ultimo affida in *full outsourcing* il servizio di conservazione a InfoCert S.p.A., in accordo con quanto previsto dai documenti contrattuali descritti al capitolo 'Specificità del Contratto' e dalle Linee Guida AgID. In particolar modo, nell'Atto di affidamento' sono elencate funzioni e ambiti oggetto della delega.

All'interno dell'organigramma di InfoCert, sono, invece, individuati un **Responsabile del servizio di conservazione**, un **Responsabile della funzione archivistica** (come previsto dal Regolamento AgID) e gli altri ruoli qui di seguito riportati.

### PROFILO DI INFOCERT

InfoCert si pone sul mercato europeo come **Trust Service Provider** qualificato ai sensi del Reg. UE 910/2014 (eIDAS), leader del mercato italiano nei servizi di digitalizzazione e dematerializzazione, nonché una delle principali Certification Authority a livello europeo,

fornendo servizi di Posta Elettronica Certificata, Firma Avanzata e Digitale, Conservazione Digitale dei documenti e gestore accreditato AgID dell'identità digitale di cittadini e imprese, in conformità ai requisiti regolamentari e tecnici dello SPID (Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale).

Da sempre la mission aziendale è credere nel futuro e nella trasformazione digitale, per questo dedichiamo la nostra esperienza, la nostra capacità di innovazione e la nostra passione per l'eccellenza, a tutti coloro che, in Italia e nel mondo, ricercano sicurezza e affidabilità nelle soluzioni digitali. Investiamo in ricerca e sviluppo per dare vita a nuove idee che supportino i nostri clienti nella costruzione di modelli e processi di business innovativi e conformi alle normative, guidandoli verso una efficace trasformazione digitale e un futuro maggiormente sostenibile per le aziende, le persone e la realtà sociale.

La mission aziendale si declina anche nel servizio di Conservazione digitale: innovazione, sicurezza, affidabilità e conformità normativa, con lo scopo di assicurare la corretta gestione, archiviazione e conservazione dei documenti informatici di diversi soggetti produttori, assicurando l'esibizione a norma dei documenti conservati e la consulenza specialistica su progetti di paperless design.

InfoCert dal 2014 è stata tra le prime aziende italiane accreditate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) come Conservatore, requisito normativo necessario per erogare servizi di Conservazione digitale per la Pubblica Amministrazione.

Inoltre, dal 2019, InfoCert ha ottenuto la **qualifica AgID Cloud Marketplace** (CSP Tipo B Infrastruttura e SaaS per LegalDoc).

Infine, da febbraio 2022, InfoCert è anche tra le prime aziende italiane iscritta nell'elenco del **marketplace AgID dei servizi di conservazione**.

<b>Denominazione sociale</b>	InfoCert S.p.A.
<b>Sede Legale:</b>	Piazza Sallustio, 9, 00187 Roma Tel.+39 06 836691

<b>Sedi Operative:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piazza da Porto, 3, 35131 Padova</li> <li>• Via Via Carlo Bo, 11, 20143 Milano</li> <li>• Via Marco e Marcelliano, 45, 00147 Roma</li> </ul> <p>Tel: +39 06836691</p>
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.infocert.it">www.infocert.it</a>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:info@infocert.it">info@infocert.it</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:infocert@legalmail.it">infocert@legalmail.it</a>
<b>Codice Fiscale / Partita IVA</b>	07945211006
<b>Numero REA</b>	RM – 1064345

Oggi il servizio di Conservazione di InfoCert si declina in due prodotti:

- **LegalDoc**, storico servizio, sviluppato sulla base delle Regole Tecniche del 2013, pensato per il mercato italiano e accreditato AgID dal 2014.
- **SAFE LTA (Long-Term-Archive)**, sviluppato nel 2021, sulla base delle specifiche *eArchiving building block* del *Connecting Europe Facility* (CEF), in ottica internazionale.

La **comunità di riferimento** del servizio di Conservazione digitale di InfoCert è un gruppo identificato di clienti e di potenziali utenti in grado di comprendere un determinato set di informazioni: si tratta di un'unica comunità, ben definita, ma con alcune differenziazioni interne (*multiple user communities*), a seconda del mercato di riferimento (Pubblica Amministrazione centrale e locale, Sanità, Industry, Banking, Pharma, Utilities, Insurance, Ordini e Associazioni, PMI, liberi professionisti) e delle varie geografie internazionali.

Il fine ultimo del servizio di Conservazione digitale è rendere i Pacchetti di Distribuzione ricercabili, esibibili, leggibili, integri, affidabili, autentici e fruibili dagli utenti della comunità di riferimento, attraverso la mediazione del soggetto produttore, in ottemperanza ai principali standard internazionali di *records management* (OAIS ISO14721 e ISO15489).

InfoCert è costantemente impegnata nel monitoraggio della propria comunità designata, al fine di acquisire nuove informazioni o esigenze o standard tecnologici, anche con lo scopo di combattere l’obsolescenza tecnologica.

InfoCert, inoltre, nello svolgimento delle proprie attività, ha conseguito le seguenti certificazioni:



**RESPONSABILI INFOCERT**

Si riportano di seguito i profili professionali di responsabilità legate al servizio di conservazione e le rispettive attività di competenza.

Tutti i Responsabili sono assunti a tempo indeterminato.

RUOLI	NOMINATIVI	ATTIVITA’	PERIODI
Responsabile del servizio di Conservazione	Nicola Maccà	<ul style="list-style-type: none"> <li>definizione e attuazione delle politiche complessive del sistema di conservazione, nonché del governo della gestione del sistema di conservazione;</li> <li>definizione delle caratteristiche e dei requisiti del sistema di conservazione in conformità alla normativa vigente;</li> </ul>	da luglio 2018

RUOLI	NOMINATIVI	ATTIVITA'	PERIODI
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• corretta erogazione del servizio di conservazione all'ente produttore;</li> <li>• gestione delle convenzioni (in collaborazione con Ufficio Legale e Product Marketing Manager), definizione degli aspetti tecnico-operativi e validazione dei disciplinari tecnici che specificano gli aspetti di dettaglio e le modalità operative di erogazione dei servizi di conservazione.</li> </ul>	
Responsabile funzione archivistica di conservazione	Marta Gaia Castellan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione e gestione del processo di conservazione, incluse le modalità di trasferimento da parte dell'ente produttore, di acquisizione, verifica di integrità e descrizione archivistica dei documenti e delle aggregazioni documentali trasferiti, di esibizione, di accesso e fruizione del patrimonio documentario e informativo conservato;</li> <li>• definizione del set di metadati di conservazione dei documenti e dei fascicoli informatici;</li> <li>• monitoraggio del processo di conservazione e analisi archivistica per lo sviluppo di nuove funzionalità del sistema di conservazione;</li> </ul>	da settembre 2015

RUOLI	NOMINATIVI	ATTIVITA'	PERIODI
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• collaborazione con l'ente produttore ai fini del trasferimento in conservazione, della selezione e della gestione dei rapporti con il Ministero dei beni e delle attività culturali per quanto di competenza;</li> <li>• controlli periodici a campione sulla leggibilità dei documenti conservati.</li> </ul>	
Responsabile Sicurezza dei sistemi per la conservazione	Giovanni Belluzzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto e monitoraggio dei requisiti di sicurezza del sistema di conservazione stabiliti dagli standard, dalle normative e dalle politiche e procedure interne di sicurezza;</li> <li>• Segnalazione delle eventuali difformità al Responsabile del servizio e individuazione e pianificazione delle necessarie azioni correttive.</li> </ul>	da luglio 2018
Responsabile trattamento dati personali (Privacy Officer)	Ilenia Gentilezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanzia del rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali.</li> <li>• Garanzia che il trattamento dei dati affidati dai Clienti avverrà nel rispetto delle istruzioni impartite dal titolare del trattamento dei dati personali, con garanzia di sicurezza e di riservatezza.</li> </ul>	da marzo 2020
Responsabile sistemi	Francesco Griselda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidio ed evoluzione dei sistemi informativi per la</li> </ul>	da ottobre 2020

RUOLI	NOMINATIVI	ATTIVITA'	PERIODI
<p>informativi per la conservazione</p>		<p>conservazione nel rispetto delle procedure ISO9001 ISO14000 ISO20000 ISO27000.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dell'esercizio delle componenti hardware e software di base del sistema di conservazione.</li> <li>• Monitoraggio del mantenimento dei livelli di servizio (SLA) concordati con l'ente produttore in collaborazione con Il Responsabile della manutenzione del sistema di conservazione.</li> <li>• Segnalazione delle eventuali difformità degli SLA al Responsabile del servizio di Conservazione e individuazione e pianificazione delle necessarie azioni correttive.</li> <li>• Pianificazione dello sviluppo delle infrastrutture tecnologiche del sistema di conservazione.</li> <li>• Controllo e verifica dei livelli di servizio erogati da terzi con segnalazione delle eventuali difformità al Responsabile del servizio di Conservazione.</li> <li>• Coordinamento dello sviluppo e manutenzione delle componenti hardware e software di base del sistema di conservazione.</li> </ul>	



RUOLI	NOMINATIVI	ATTIVITA'	PERIODI
Responsabile sviluppo e manutenzione del sistema di conservazione	Lucia Bortoletto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo e manutenzione del sistema di conservazione nel rispetto delle procedure ISO9001 ISO14000 ISO20000 ISO27000.</li> <li>• Coordinamento dello sviluppo e manutenzione delle componenti software del sistema di conservazione.</li> <li>• Pianificazione e monitoraggio dei progetti di sviluppo del sistema di conservazione.</li> <li>• Monitoraggio degli SLA relativi alla manutenzione del sistema di conservazione.</li> <li>• Interfaccia con l'ente produttore relativamente alle modalità di trasferimento dei documenti e fascicoli informatici in merito ai formati elettronici da utilizzare, all'evoluzione tecnologica hardware e software, alle eventuali migrazioni verso nuove piattaforme tecnologiche in collaborazione con il Responsabile funzione archivistica di conservazione.</li> <li>• Gestione dello sviluppo di siti web e portali connessi al servizio di conservazione.</li> </ul>	da luglio 2018

Di seguito sono storicizzate le figure professionali che hanno ricoperto ruoli di responsabilità precedentemente:

<b>RUOLI</b>	<b>NOMINATIVI PRECEDENTI</b>	<b>PERIODI</b>
Responsabile sistemi informativi per la conservazione	Stefano Mameli	da maggio 2019 a ottobre 2020
Responsabile trattamento dati personali	Valentina Zoppo	da luglio 2018 a marzo 2020
Responsabile sistemi informativi per la conservazione	Nicolò Poniz	da luglio 2018 a maggio 2019
Responsabile sviluppo e manutenzione del sistema di conservazione	Nicola Maccà	da gennaio 2013 a luglio 2018
Responsabile sistemi informativi per la conservazione	Massimo Biagi	da marzo 2014 a luglio 2018
Responsabile funzione archivistica di conservazione precedente	Silvia Loffi	da dicembre 2014 ad agosto 2015
Responsabile trattamento dati personali	Alfredo Esposito	da gennaio 2011 a luglio 2018
Responsabile Sicurezza dei sistemi per la conservazione	Alfredo Esposito	da gennaio 2011 a luglio 2018
Responsabile del servizio di Conservazione	Antonio Dal Borgo	da luglio 2008 a luglio 2018
Responsabile del servizio di Conservazione	Pio Barban	da luglio 2007 a luglio 2008

Operativamente, la suddivisione interna delle attività può essere così schematizzata:

Responsabili>>  Attività	del servizio	della funzione archivistica	del trattamento dei dati personali	della sicurezza dei sistemi	dei sistemi	dello sviluppo e della manutenzione	soggetto produttore
1. Condizioni Generali di Contratto	R						
2. Richiesta di attivazione	R	V	V	V	V	V-E	
3. Atto di affidamento	R						
4. Specifiche Tecniche di integrazione	V			A	A	R-E	
5. Impegno alla riservatezza	V		R	A			
6. Acquisizione del documento da conservare	R				E	V	
7. Metadattazione ed archiviazione	A	R			E	V	
8. Eventuale attestazione della conformità di quanto memorizzato nel documento d'origine da parte di un PU	R						
9. Creazione del pacchetto di versamento							R
10. Invio al sistema di conservazione del							R

Responsabili>>  Attività	del servizio	della funzione archivistica	del trattamento dei dati personali	della sicurezza dei sistemi	dei sistemi	dello sviluppo e della manutenzione	soggetto produttore
pacchetto di versamento							
11. Validazione Del pacchetto di versamento	R				E	V	
12. Generazione del pacchetto di archiviazione	R				E	V	
13. Memorizzazione e duplicazione	R			V	E	V	
14. Invio dell'IPdA al soggetto produttore	R					E	V
15. Scarto dei pacchetti di archiviazione	R	V			A	E	A
16. Chiusura del servizio di conservazione al termine di un contratto	R	V			A	E	A
17. Conduzione e manutenzione del sistema di conservazione	A				R	E	V
18. Monitoraggio del sistema di conservazione	A	V			R	E	

Responsabili>> Attività	del servizio	della funzione archivistica	del trattamento dei dati personali	della sicurezza dei sistemi	dei sistemi	dello sviluppo e della manutenzione	soggetto prodotto
19. Change management		V		V	A	R	
20. Verifica periodica di conformità a normativa e standard di riferimento	A	R	V	V	A		

[R-responsabile; E-esegue; V- verifica; A-approva]

Tutte le verifiche in carico al Responsabile del servizio della conservazione sono garantite anche dal servizio di auditing interno. Il processo di conservazione è normalmente effettuato da procedure totalmente automatizzate, che non necessitano dell'intervento di altri soggetti o delegati. InfoCert si riserva, come specificato nelle Condizioni generali del Contratto, la possibilità di avvalersi di partner tecnologici per l'esecuzione di operazioni, singole attività, servizi relativi a funzioni o fasi del processo di conservazione, a terzi soggetti, fornitori esterni, che per conoscenza, esperienza, capacità e affidabilità forniscano idonee garanzie.

## 5. OGGETTI SOTTOPOSTI A CONSERVAZIONE

In generale si definisce 'pacchetto' un contenitore che racchiude uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici, aggregazioni documentali informatiche).

I pacchetti sono contrattualizzati con il soggetto produttore e si basano sui documenti che fanno parte delle 'Specificità del Contratto'.

Per “**PACCHETTO DI VERSAMENTO**” si intende l’insieme di documenti che il soggetto produttore invia al sistema di conservazione in un’unica sessione o in una singola chiamata. Le modalità di versamento sono diverse: dal caricamento manuale attraverso portale web, all’utilizzo di chiamate applicative. Il sistema ritorna una Ricevuta di versamento.

Per “**PACCHETTO DI ARCHIVIAZIONE**” si intende un pacchetto informativo composto dalla trasformazione di pacchetti di versamento, depositato nei data center InfoCert e associato a un file XML, detto Indice del Pacchetto di Archiviazione (IPdA o indice di conservazione UNI SInCRO) firmato digitalmente e marcato temporalmente dal Responsabile del servizio di InfoCert. In LegalDoc coincide con il Rapporto di versamento.

Questo indice di conservazione, secondo lo standard **UNI 11386 SInCRO 2020**, contiene: una sezione di SelfDescription (con i riferimenti dell’applicativo e del Conservatore), una sezione di PVolume (con lo schema xsd), una sezione MoreInfo per LegalDoc (con token, bucket, policy, operation, target), una sezione FileGroup (con token, hash e SHA dei vari file del pacchetto), una sezione Process (con i riferimenti al manuale, al Responsabile del servizio e al riferimento temporale). Ogni documento da conservare viene identificato in modo univoco attraverso un token (es. per LegalDoc TB853E72B7552EBB8D0AF3FE9EE1EAB3D97519959346B83DD5E539).

Per “**PACCHETTO DI DISTRIBUZIONE**” si intende un pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all’utente, in risposta a una sua ricerca e richiesta di esibizione. Il suo contenuto coincide con il “pacchetto di archiviazione”.

Eventuali specificità sono concordate con il Soggetto produttore e descritte nelle ‘Specificità del Contratto’ - Specifiche tecniche per l’integrazione – Allegato Tecnico al Contratto LegalDoc o SAFE LTA.

Un pacchetto di archiviazione in LegalDoc è composto da:

- L'Indice di Conservazione UNI SInCRO, altrimenti detto Indice del Pacchetto di Archiviazione o Indice di Conservazione (firmato e marcato dal Responsabile del servizio di InfoCert)
- File di parametri (contenente le informazioni per la leggibilità nel tempo)
- File di indici (contenente i metadati del documento conservato)
- File di dati (documento conservato)

Un pacchetto di archiviazione in SAFE LTA è composto da:

- L'Indice di Conservazione UNI SInCRO, altrimenti detto Indice del Pacchetto di Archiviazione o Indice di Conservazione (firmato e marcato dal Responsabile del servizio di InfoCert)
- Metadata Descriptive (file XML di metadattazione)
- Metadata Preservation (file XML di metadattazione secondo lo standard PREMIS)
- Schemas (file XSD di metadattazione)
- Representation (documento conservato)

## FORMATI

Tipologie documentali e formati sono sempre concordati con il soggetto produttore, e vengono elencati nelle 'Specificità del Contratto' - 'Scheda Dati Tecnici di attivazione'.

I visualizzatori di alcuni formati (definiti in InfoCert come 'standard' perché maggiormente richiesti) sono automaticamente assegnati all'atto dell'attivazione del proprio ambiente di conservazione e sono forniti da InfoCert al soggetto produttore all'atto di attivazione del servizio.

Formato	Estensione	MIME-Type	Standard
PDF o PDF/A	.pdf	application/pdf;NA	ISO 32000-1 (PDF), ISO 19005-1:2005 (vers. PDF 1.4), ISO 19005-2:2011 (vers. PDF 1.7)

Formato	Estensione	MIME-Type	Standard
TIFF	.tif	image/tiff;NA	ISO 12639(TIFF/IT); ISO 12234 (TIFF/EP)
XML	.xml	text/xml;1.0	
TXT	.txt	text/plain;NA	

Tutti i documenti inviati in conservazione sono associati al visualizzatore configurato per il particolare formato.

Conservare documenti in altri formati (jpeg, Open Document Format, eml, DICOM, ecc..), in conformità con l'**Allegato 2 delle Linee Guida AgID**, è sempre possibile. Qualora un soggetto produttore necessiti di formati aggiuntivi rispetto a quelli standard, dovrà segnalarlo nei 'Dati Tecnici di attivazione' (compresi nelle 'Specificità del Contratto') o configurarli autonomamente utilizzando l'apposita funzionalità ed eventualmente conservare gli appositi visualizzatori all'interno del sistema. Un'apposita sezione dell'ambiente di conservazione, infatti, è dedicata alla conservazione dei visualizzatori dei formati (*viewer*), che può essere arricchita a seconda delle esigenze.

Inoltre, il Responsabile del servizio della conservazione mantiene un archivio di tutte le componenti hardware e software obsolete, non più compatibili con i programmi di visualizzazione garantiti e/o depositati dal soggetto produttore, nel caso questi siano i soli strumenti che consentono di rendere leggibili i documenti conservati associati a tale *viewer*.

## METADATI

I metadati sono dati associati ai documenti da conservare in fase di formazione, per identificarli, descrivendone il contesto, il contenuto e la struttura, così da permetterne la gestione del tempo. Nei sistemi di conservazione sono anche utilizzati come chiavi di ricerca.

L'**Allegato 5 delle Linee Guida AgID** introduce i metadati minimi per il documento informatico, il documento amministrativo informatico e per le aggregazioni documentali.



Tipologie documentali e metadati sono sempre concordati con il soggetto produttore, e vengono elencati nelle 'Specificità del Contratto' - 'Scheda Dati Tecnici di attivazione', che contengono anche delle note operative per una corretta metadattazione, secondo le Linee Guida AgID e nel 'file di configurazione', che descrive nel dettaglio l'ambiente di conservazione (bucket o Company).

Tuttavia, il produttore può in autonomia aggiungere ulteriori metadati ad ogni versamento.

## 6. IL PROCESSO DI CONSERVAZIONE

I sistemi di conservazione sono erogati in modalità **SaaS** (Software as a Service) secondo uno schema di Business Process Outsourcing (BPO).

I servizi hanno l'obiettivo di mantenere e garantire nel tempo l'integrità, la leggibilità e la validità legale di tutti i documenti informatici conservati, nel rispetto della normativa vigente.

Il processo può essere così schematizzato:



Figura 1 disegno di processo

1. il produttore invia i documenti in conservazione con un pacchetto di versamento, contenente anche i metadati necessari;
2. il pacchetto viene preso in carico dal sistema se rispetta la configurazione concordata (formati, metadati, parametri, policy...) e se l'impronta di hash calcolata coincide con quella contenuta nel pacchetto;
3. il sistema crea i pacchetti di archiviazione; il Responsabile del servizio firma digitalmente l'indice di conservazione UNI SInCRO di ogni singolo pacchetto di archiviazione a garanzia di integrità, immutabilità e autenticità;
4. l'indice di conservazione viene marcato temporalmente, a garanzia della sua data-certificazione; il sistema restituisce al produttore l'indice di conservazione come ricevuta (rapporto di versamento);

5. *il database del sistema viene aggiornato, il pacchetto di archiviazione viene indicizzato, memorizzato e ridonato più volte (ogni pacchetto è soggetto a controlli periodici di integrità e leggibilità a distanza di tempo);*
6. *il documento conservato può essere ricercato attraverso i metadati, su richiesta dell'utente in possesso delle apposite credenziali, in qualsiasi momento, ed esibito mediante un pacchetto di distribuzione, che contiene tutte le evidenze del processo.*

I sistemi consentono, quindi, le funzionalità di:

- **accettazione del pacchetto di versamento**, formato dal documento da conservare e dai metadati ad esso associati dal produttore;
- **conservazione del pacchetto di archiviazione**, a norma di legge e per tutta la durata prevista dal contratto;
- **rettifica del pacchetto di archiviazione**, modifica logica, nel pieno rispetto del principio di tracciabilità;
- **ricerca** tra i documenti conservati, utilizzando uno o più metadati popolati in fase di versamento;
- **esibizione del pacchetto di distribuzione**, contenente sia il documento conservato che gli altri documenti a corredo della corretta conservazione, che possono essere scaricati in autonomia, in qualsiasi momento;
- **scarto**, su richiesta formale del Responsabile della conservazione del produttore, cioè cancellazione fisica e logica dei pacchetti di archiviazione e di ogni loro duplicato.

I sistemi di conservazione, quindi, integrano il sistema di gestione documentale del soggetto produttore, sia esso un'azienda o un ente, e ne estendono i servizi con funzionalità di archivio di deposito.

Le fasi di creazione, utilizzo e archiviazione dei documenti sono organizzate liberamente dal cliente/produttore all'interno del proprio sistema di gestione documentale, in quanto i servizi qui descritti intervengono solamente nella fase di conservazione e solamente per i documenti che il soggetto produttore sceglie di conservare.

## CONTROLLI DI VERSAMENTO

In fase di versamento vengono automaticamente eseguiti dei controlli sui pacchetti:

- formato dichiarato del documento da conservare (mime type)
- correttezza della struttura dei pacchetti di versamento
- controlli formali di coerenza rispetto alla configurazione
- validazione dei tracciati dei file di indice (metadati)
- abilitazione utenza all'attività di versamento
- validità sessione in uso

secondo regole e policy concordate in fase di attivazione 'Specificità del Contratto – Scheda Dati Tecnici di attivazione e File di configurazione'.

All'interno delle 'Specificità del Contratto' SPT/NDOCERR – Descrizione dei codici di errore di LegalDoc è presente la griglia riassuntiva dei codici errore che il servizio LegalDoc restituisce in seguito a situazioni che impediscono la corretta e completa esecuzione del servizio richiesto. I campi codice e descrizione vengono inseriti nel corpo della risposta HTTP.

Al terzo rifiuto del pacchetto, sarà necessario contattare il servizio di assistenza tecnica di InfoCert per tentare una soluzione del problema.

L'assistenza è contattabile mediante ticket <https://help.infocert.it/>

## PRODUZIONE DI COPIE O DUPLICATI

All'attivazione del servizio vengono concordate con il soggetto produttore le modalità di ricerca ed esibizione dei documenti conservati ('Specificità del Contratto' - 'Scheda Dati Tecnici di attivazione') e vengono create apposite credenziali (user/password).

Gli utenti abilitati possono in qualsiasi momento ricercare e scaricare pacchetti di distribuzione, attraverso interfaccia web o chiamate applicative.

Ogni documento informatico così scaricato in locale è da considerarsi un duplicato, ovvero il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario (CAD art. 1 - i quinquies). Laddove richiesto dalla natura delle attività, il Responsabile della Conservazione può in autonomia formare copie su diversi supporti dei documenti ottenuti dai pacchetti di distribuzione, anche con l'intervento di un pubblico ufficiale, a garanzia della loro

conformità all'originale.

Anche il Responsabile del servizio può valutare il coinvolgimento di un pubblico ufficiale, in relazione all'evolversi dei formati e del contesto tecnologico dei sistemi.

## VERIFICHE DI INTEGRITÀ E LEGGIBILITÀ

I sistemi di memorizzazione utilizzati, grazie alle caratteristiche intrinseche dei supporti, alla configurazione architetturale e alle procedure di memorizzazione permanente dei dati, garantiscono l'immodificabilità, l'integrità, la leggibilità e la reperibilità nel sistema di quanto conservato, ai fini della corretta esibizione.

I sistemi mantengono traccia di tutte le operazioni effettuate sui documenti in appositi file di log.

Inoltre, è garantita la tracciatura di tutti i documenti esibiti dal soggetto produttore mediante interrogazione al sistema e conseguentemente esibiti, che rappresenta un'ulteriore prova di leggibilità, effettuata direttamente dal soggetto produttore.

In aggiunta, InfoCert ha attivato sottosistemi di controllo automatico dedicati alla simulazione della navigazione nel sistema e delle operazioni che effettua l'utente, svolgendo controlli di coerenza dei dati e attività di ripristino da situazioni di errore.

In ogni occasione in cui il file viene copiato o spostato di posizione, funzionalità automatiche verificano che le sue dimensioni non siano mutate durante lo spostamento e che non siano intervenute alterazioni, che possano inficiarne la visualizzazione.

I servizi assicurano la **verifica periodica**, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi con procedure automatiche e manuali.

L'apposita procedura, detta **verificatore binario**, esegue il test di integrità mediante il continuo calcolo delle impronte dei documenti conservati, con successivo confronto con l'hash del documento contenuto nel file delle direttive della conservazione inviato dal soggetto produttore. Se la procedura non registra differenze tra i due hash, il documento è inalterato rispetto a quanto trasmesso dal produttore.

Vengono eseguiti i seguenti passi operativi:

- calcolo dell'impronta del documento;
- confronto con quella contenuta all'interno del file IPdA;
- generazione di un report che viene automaticamente sottoposto alla conservazione nell'area dedicata al Responsabile del servizio della conservazione (quindi a sua volta firmato e marcato temporalmente dal Responsabile del servizio della conservazione stesso).

In caso di anomalie, se il documento risulta corrotto in uno dei repository, il sistema tenta il ripristino automatico con il dato presente nel repository integro. Se invece ambedue le copie sono alterate, viene inviato un *alert* al Responsabile del servizio della conservazione, che tenterà il ripristino manuale partendo da un'altra sorgente (per esempio le copie di backup). Se nessuna sorgente è disponibile viene redatto un verbale di incidente, sottoscritto e conservato dal Responsabile del servizio per attestare la situazione rilevata. Analoga procedura viene applicata in caso di perdita di tutte le copie del dato.

In aggiunta alla verifica automatica dell'integrità binaria, il Responsabile del servizio e i suoi Responsabili incaricati sono dotati di apposita strumentazione (detta CORE, **Console del Responsabile**), con credenziali dedicate, con la quale procedono manualmente e periodicamente ad una verifica campionaria di leggibilità 'umana' dell'archivio documentale conservato, scegliendo ed esibendo casualmente un campione di documenti presenti nel sistema di conservazione.

Anche in questo caso viene poi redatto automaticamente un verbale con gli identificativi dei documenti visualizzati, successivamente sottoscritto e conservato dal Responsabile del servizio.

## SCARTO DEI PACCHETTI DI ARCHIVIAZIONE

I servizi di conservazione di InfoCert consentono lo scarto archivistico, cioè la cancellazione di un pacchetto di archiviazione e di qualsiasi suo duplicato prodotto durante le attività di conservazione, sia dal punto di vista logico che dal punto di vista fisico, su richiesta formale del Responsabile della conservazione interno al soggetto produttore.

La procedura può essere attivata per varie ragioni, sia alla chiusura del contratto, sia in continuità di servizio, per il venir meno della rilevanza amministrativa, legale o storica dei documenti conservati per il suo produttore, anche in relazione alla *retention period policy* configurata in fase di attivazione del servizio (al termine della quale viene inviata una notifica al soggetto produttore).

Lo scarto è, quindi, espressamente richiesto a InfoCert dal soggetto produttore, mediante **'MODULO LIBERATORIA E RICHIESTA SCARTO'** e apposita lista di token firmata digitalmente dal Responsabile della Conservazione interno.

Per gli enti pubblici e per gli archivi privati dichiarati di notevole interesse storico, le richieste di scarto sono sottoposte a nulla osta delle soprintendenze archivistiche o delle commissioni di sorveglianza di competenza.

La distruzione degli eventuali supporti ottici rimovibili di back-up è effettuata mediante strumentazione adeguata e seguendo le procedure definite per lo smaltimento dei rifiuti prodotti.

Il Responsabile del servizio della conservazione mantiene traccia delle richieste di scarto ricevute e correttamente eseguite, e vengono redatti Attestati di scarto firmati digitalmente dal Responsabile del servizio.

Per ulteriori dettagli si rimanda all'apposito documento interno 'Procedura di handover tra conservatori e scarto'.

## HANDOVER E INTEROPERABILITÀ

Gli archivi di conservazione generati dai sistemi InfoCert sono conformi allo standard di interoperabilità UNI SInCRO: l'interrogazione di tali archivi restituisce le informazioni secondo il suddetto standard.

L'adozione di tale standard permette l'interoperabilità e la trasferibilità dei dati in modo semplificato.

Nel caso il soggetto produttore decida di rescindere o interrompere il contratto di affidamento del servizio di conservazione, questi può effettuare il **download** dei propri Pacchetti di Distribuzione in autonomia, attraverso la procedura di esibizione, o, in alternativa,

richiedendo il **servizio di restituzione** (su supporto da concordare in base a volume ed esigenze).

Il soggetto produttore provvede ad inviare anche copia della **liberatoria** denominata '**MODULO DI RESTITUZIONE DATI**' sottoscritta digitalmente dal proprio Responsabile della conservazione interno.

Al termine della procedura di handover verso il nuovo Conservatore, i pacchetti verranno cancellati.

Seguendo i dettami dello standard OAIS, il versamento in InfoCert di pacchetti di distribuzione (PdD) provenienti da un altro Conservatore dovrà riguardare sempre interi pacchetti, qualsiasi sia il 'modo' con cui vengono formati e le tipologie di metadati o indici che hanno, e non dovrà mai riguardare il singolo documento. È fondamentale in questa procedura di versamento conservare in InfoCert quante più informazioni possibili sul processo di conservazione precedente e sul Conservatore di provenienza.

Per ulteriori dettagli si rimanda all'apposito documento interno 'Procedura di handover e scarto'.



## 7. I SISTEMI DI CONSERVAZIONE

I sistemi sono organizzati su più siti nel territorio italiano (**Padova, Modena, Milano**), con applicazioni software in architettura distribuita, molteplici componenti e con una serie di servizi di interesse generalizzato condivisi con altre applicazioni (marca temporale, HSM, supporti di conservazione).

I servizi sono accessibili online, tramite portale o chiamate applicative.

Dal punto di vista architetture **LegalDoc** è realizzato utilizzando la tecnologia dei Web Services, secondo architettura REST su protocollo HTTPS. È protetto da firewall configurati in alta affidabilità e costantemente aggiornati per assicurare i massimi livelli di protezione possibile. L'intero sistema viene interessato periodicamente da processi di back-up completo dei documenti, delle evidenze qualificanti il processo, dei database di gestione del sistema e di ogni altra informazione necessaria.

Dal punto di vista architetture **SAFE LTA** è organizzato in *hybrid cloud architecture AWS*, servizi API REST, *elastic search engine* e *ingestion engine* configurabili. Ed è basato sulle specifiche *eArchiving building block* del *Connecting Europe Facility (CEF)*, un modello di conservazione a lungo termine derivante dallo standard OAIS e utilizzato a livello internazionale.

### FIRMA DIGITALE CON DISPOSITIVO HSM DEI PdA

Al buon esito del processo di conservazione, il Responsabile del servizio della conservazione di InfoCert appone la propria firma digitale su ogni pacchetto di archiviazione, mediante un sistema di firma automatica erogato dalla CA - Certification Authority - InfoCert, che si avvale di un dispositivo crittografico ad altre prestazioni HSM.

### MARCA TEMPORALE DEI PdA

Al buon esito del processo di conservazione, viene apposta anche una marca temporale su ogni pacchetto di archiviazione. La marca temporale viene richiesta al TSS - *Time Stamping Service* - InfoCert, che la restituisce firmata con un certificato emesso dalla TSA - *Time Stamping Authority* - InfoCert. Il TSS è sincronizzato via radio con l'I.N.RI.M di Torino (Azienda Nazionale di Ricerca Metrologica, già "Galileo Ferraris") ed è protetto contro la manomissione

della sincronizzazione mediante misure fisiche e logiche, nel pieno rispetto delle norme di legge.

## STORAGE

L'intero sistema di conservazione viene interessato periodicamente da processi di back-up completo dei documenti, delle evidenze qualificanti il processo, dei database di gestione del sistema e di ogni altra informazione necessaria per la sicurezza.

Il sistema di conservazione di InfoCert e dei suoi partner tecnologici supporta la memorizzazione dei file sia su storage magnetici ad alte performance che su sistema *Object Storage S3*. Tali storage, scelti tra i primari fornitori di tecnologie presenti sul mercato, garantiscono adeguati requisiti di affidabilità e di ridondanza interna del dato e rispondono all'esigenza di memorizzazione a lungo termine dei *fixed content*, ossia dei file che devono essere conservati con garanzia nel tempo di integrità e disponibilità del contenuto.

Per garantire la riservatezza vengono applicate appropriate politiche sulle autorizzazioni che prevedano la cifratura dei documenti che contengono dati sensibili ed eventualmente anche degli altri.

I sistemi di storage sono stati valutati da InfoCert e dai suoi partner tecnologici sotto molteplici profili e, in virtù delle loro caratteristiche fisiche e architetture, sono ritenuti idonei ad essere utilizzati nel sistema di conservazione.

Per LegalDoc, lo storage magnetico ad alte performance rappresenta sia il supporto primario di conservazione posto fisicamente presso la sede InfoCert di Padova, sia il supporto secondario posto nel sito di *disaster recovery* di Modena.

I due sistemi sono interconnessi mediante collegamenti ad alta velocità dedicati, completamente ridondati e protetti da misure di sicurezza. I collegamenti consentono la replicazione dei dati conservati eliminando il rischio di distruzione di tutte le copie delle informazioni in caso di danno irreparabile a livello di sito.

Questo secondo sistema funge anche da copia di sicurezza.

L'allineamento tra il sito primario e il sito secondario avviene coerentemente con le politiche generali di Disaster Recovery definite in InfoCert che garantiscono RTO e RPO inferiori alle 48

ore.

Per il sistema di *Object Storage S3* InfoCert si avvale dei servizi cloud computing Amazon Web Services (AWS) che garantisce la ridondanza e il rispetto delle misure di sicurezza.

SAFE LTA è interante erogato su cloud AWS.

Per entrambi i servizi cloud è stata scelto AWS Europe (*Region Milan*), quindi, tutti i dati risiedono in territorio italiano.

## SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI

InfoCert si impegna a mantenere i più alti livelli di qualità e sicurezza, assegna un'importanza strategica alla gestione sicura delle informazioni e riconosce la necessità di sviluppare, mantenere, controllare e migliorare costantemente un **sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS)** in conformità alla **norma ISO/IEC 27001:2013**. Nella policy di sicurezza di InfoCert per ciascun capitolo della norma ISO vengono fornite le indicazioni da seguire nello svolgimento di tutte le attività. In particolar modo:

- *Management direction for information security,*
- *Organization of information security,*
- *Human resource security,*
- *Asset management,*
- *Access control, Cryptography,*
- *Physical and environmental security,*
- *Operations security,*
- *Communications security,*
- *System acquisition, development, and maintenance,*
- *Supplier relationships,*
- *Information security incident management,*
- *Information security aspects of business continuity management,*
- *Compliance with legal and contractual requirements.*

InfoCert ha anche ottenuto il **Report SOC 2 Tipo II**, su sicurezza, disponibilità, integrità del trattamento, riservatezza e privacy dei servizi, in conformità all'International **Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000**.

I dati, il personale, i dispositivi e i sistemi e le facilities necessari all'organizzazione sono identificati e gestiti in coerenza con gli obiettivi e con la strategia di rischio. L'azienda ha mappato tutti i flussi di dati interni e di quelli da e per l'esterno. Sono implementati controlli automatici per evitare l'interconnessione con server esterni non autorizzati. L'accesso alla rete e ai sistemi è consentito esclusivamente agli utenti autorizzati, seguendo quanto prescritto dalla policy aziendale relativa agli Amministratori di Sistema e alla gestione degli accessi logici. Le risorse (es: hardware, dispositivi, dati, allocazione temporale, personale e software) sono prioritizzate in base alla loro classificazione (e.g. confidenzialità, integrità, disponibilità), criticità e valore per il business dell'organizzazione. Le risorse (es: hardware, dispositivi, dati, allocazione temporale, personale e software) sono prioritizzate in base alla loro classificazione (e.g. confidenzialità, integrità, disponibilità), criticità e valore per il business dell'organizzazione. Sono definiti e resi noti ruoli e responsabilità inerenti la cybersecurity e al trattamento e la protezione dei dati personali per tutto il personale e per eventuali terze parti rilevanti.

A supporto di tali censimenti è stato implementato un CMDB (*Configuration Management Data Base*).

Viene effettuata una valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali. Il ciclo di vita dei dati è definito e documentato.

Tutti gli accessi (fisici e logici) sono regolati da policy apposite. I diritti di accesso sono amministrati secondo il principio del privilegio minimo e della separazione delle funzioni.

L'integrità di rete è protetta. Le reti di comunicazione e controllo sono protette.

I processi di risk management sono stabiliti, gestiti e concordati tra i responsabili.

Sono attivi ed amministrati piani di *Incident Response* e di *Business Continuity, Incident Recovery, Disaster Recovery e Vulnerability Management*.

I sistemi informativi, il personale e gli asset sono costantemente monitorati per indentificare eventi di cybersecurity e per verificare l'efficacia delle misure di protezione. Sono implementati meccanismi che permettono di soddisfare requisiti di resilienza sia durante il normale esercizio che in situazioni avverse.

È attiva una policy di gestione dei log, inclusiva della conservazione dei log di sicurezza dei sistemi.

L'organizzazione ha implementato un processo formalizzato di *Incident Management* che include i criteri per documentare l'incidente ai fini del *problem management*, delle comunicazioni istituzionali e delle comunicazioni verso gli stakeholder.

Tutti gli utenti sono informati e addestrati.

Ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 GDPR, InfoCert assume il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali. La nomina è inserita all'interno delle "Specificità del Contratto – Atto di Affidamento".

Il trattamento dei dati è effettuato:

- ai soli fini dell'erogazione del servizio,
- con l'adozione delle misure di sicurezza ex art. 32 del Regolamento
- nel rispetto degli obblighi posti in carico al Responsabile del trattamento dall'art. 28 del Regolamento.

## PROCEDURE DI GESTIONE E MONITORAGGIO

I sistemi di conservazione di InfoCert e i processi da questi implementati rispondono interamente alle norme di legge che regolano la materia. La loro progettazione e il loro continuo miglioramento sono il frutto di una intensa opera di confronto tra le professionalità e le competenze delle diverse funzioni aziendali, al fine di giungere all'erogazione di servizi architettonicamente stabili, affidabili, e che garantiscano elevati livelli di servizio all'utente, in condizioni di assoluta sicurezza, certezza degli accessi e tracciabilità delle operazioni.

Punto fondante del processo di progettazione è l'attenta disamina delle norme e degli standard, al fine di definire puntualmente i requisiti di *compliance*. Oltre a questi sono definiti ulteriori requisiti funzionali, di architettura e di connettività e interoperabilità, anche in relazione con le evoluzioni tecnologiche, sfruttando le economie di scala e di conoscenza. I Responsabili InfoCert, infatti, sono costantemente impegnati nell'attività di *technology watch*

attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro nazionali e internazionali, forum e associazioni di settore, con lo scopo di monitorare e prevenire l'obsolescenza tecnologica sia logica che fisica.

Inoltre, InfoCert ha deciso di adottare un sistema di gestione dei servizi IT (SMS) conforme a **ISO IEC 20000** (standard internazionale di gestione dei servizi IT) al fine di mantenere e migliorare la qualità dei servizi aziendali che fornisce. Questi hanno un'attenzione particolare alle esigenze dei clienti, sostenuti da un ciclo continuo di monitoraggio, reporting e revisione degli SLA concordati.

Particolare attenzione viene quindi posta nel mantenimento di livelli di servizio, attraverso l'adozione di un modello di *Service Management System* conforme alla citata norma ISO/IEC 20000 ha permesso infatti di:

- mappare ed integrare i Livelli di Servizio (SLA) garantiti ai clienti in relazione ai Livelli di servizio operativi garantiti internamente e quelli contrattuali garantiti dai fornitori;
- strutturare e governare la catena di composizione del valore dei servizi;
- ottimizzare la gestione dei processi aziendali integrando processi produttivi con processi di business fornendo un modello per la gestione sui servizi erogati;
- facilitare l'allineamento tra i requisiti del cliente e l'offerta InfoCert impostando/definendo accordi di servizio formalizzati e misurabili (SLA) e garantiti;
- garantire un controllo dei fornitori che concorrono alla erogazione dei nostri servizi;
- migliorare la qualità dei servizi di business erogati.

Le attività di istituzione, attuazione, monitoraggio e sviluppo del Service Management System-SMS seguono il modello ciclico PDCA che si sviluppa nelle seguenti fasi:

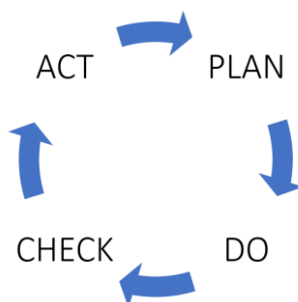


Figura 2 Rappresentazione del modello PDCA SMS

- istituzione del sistema - SMS (Plan) in cui si definiscono e si pianificano le politiche e i requisiti per la gestione dei servizi inerenti il campo di applicazione; si stabiliscono gli obiettivi di gestione del servizio a tutti i livelli pertinenti;
- implementazione ed attuazione del sistema-SMS (Do) e dei processi di design, transition, delivery e improvement continuo dei servizi sulla base di quanto definito nel service management plan, con particolare attenzione al controllo delle modifiche al SMS valutando e limitando i rischi;
- azioni di monitoraggio e revisione del sistema-SMS (Check);
- attuazione di misure a miglioramento del sistema-SMS (Act) ove sono pianificate e attuate idonee azioni correttive sulla base dei risultati della fase precedente.

Il processo di gestione dei Livelli di Servizio [Service Level Management] è considerato un processo cardine del Service Management System in quanto ha effetto sui tre obiettivi principali quali:

- allineare i servizi di business con i bisogni correnti e futuri del cliente
- coordinare i requisiti del mercato sui servizi offerti con gli obiettivi aziendali
- migliorare la qualità dei servizi di business erogati
- fornire attraverso gli SLA una base per la determinazione del valore del servizio.

Nello specifico InfoCert ha definito degli SLA baseline di riferimento in relazione ai seguenti KPI (*Key Performance Indicator*):

- orario di servizio
- disponibilità di servizio.

Inoltre, InfoCert si è dotata di una soluzione di monitoraggio denominata **NEW RELIC**, un Software as a Service che permette la completa gestione dei dati ai team DEVOPS.

Questa è una piattaforma di osservabilità di secondo livello, in grado di identificare e prevedere problemi di tipo infrastrutturale e applicativo.

Utilizzando un evoluto sistema di gestione e raccolta dati effettua un monitoring full-stack, fornisce gli strumenti per la prevenzione e l'ottimizzazione dei servizi, oltre ad un'efficiente gestione di segnalazione degli incident. Inoltre, è stata sviluppata l'integrazione con la piattaforma di controllo **Cloudwatch**, tool nativo di AWS, che consente di avere il pieno controllo e la gestione delle metriche di tutte le componenti presenti in cloud.

Il tool è composto da tre elementi fondamentali:

- **AGENT:** risiedono sui server e collezionano le metriche inviando (con connessione unidirezionale) i dati alla piattaforma centrale posta in cloud attraverso protocollo TLS. Gli agent effettuano un controllo sia di tipo infrastrutturale che di performance, consentendo anche la costruzione di schemi architetturali tra i servizi;
- **NEWRELIC ANALYTICS PLATFORM:** è il cuore dello strumento, dove vengono raccolte ed elaborate le metriche e che consente di gestire, aggregare ed elaborare i dati, definendo la modalità di visualizzazione e gestione degli alert;
- **LOCATIONS:** server nei quali risiedono gli script che simulano la user experience, possono essere privati o pubblici e grazie a questa diversa collocazione è possibile verificare il corretto funzionamento di un servizio sia della rete interna che da rete pubblica.

Con le metriche raccolte si popola una base di dati in ottica di *business intelligence*, che risulta di fondamentale importanza per la redazione della reportistica riguardante gli SLA dei vari servizi ma anche, e soprattutto, per supportare i processi di decisione aziendale.

La soluzione di monitoraggio fin qui descritta risulta indispensabile per individuare e prevenire tempestivamente anomalie sui servizi erogati da InfoCert, segnalando in modo puntuale le componenti impattate.

Il monitoring della disponibilità del servizio viene svolta coerentemente con le procedure generali di InfoCert. In particolare, tutte le componenti costituenti il sistema di conservazione, ovvero i servizi applicativi, i processi di elaborazione batch e le interfacce per l'utente finale, sono monitorate con i tool definiti nella piattaforma NEW RELIC precedentemente descritta.

A fronte di anomalie rilevate, lo strumento, grazie all'integrazione nativa, invia delle segnalazioni ad OPSGENIE, tool di gestione delle notifiche in conformità ai processi di Incident Management aziendali. Tali processi sono descritti nelle procedure che definiscono il Sistema di gestione integrato InfoCert.



## CONTROLLI PERIODICI E AUDIT

In InfoCert è attiva una struttura appositamente preposta alla supervisione e controllo della gestione dei problemi e del rispetto dei livelli del sistema per tutte le applicazioni. La struttura si avvale di un gruppo di lavoro trasversale, ed effettua la raccolta dei dati relativi al funzionamento dei servizi. Il gruppo si riunisce periodicamente, al fine di individuare le cause dei malfunzionamenti registrati nel periodo, analizzare le soluzioni contingenti adottate per il superamento del problema e sviluppare eventuali proposte per rimedi strutturali.

Ad ogni semestre il Responsabile del servizio della conservazione effettua un riesame generale del sistema insieme ai soggetti incaricati, al fine di accertare la conformità del sistema al livello atteso, analizzare le cause di eventuali incidenti o disservizi e promuovere attività di prevenzione o miglioramento. Qualora necessario, una riunione di riesame può essere indetta a fronte di particolari eventi (ad esempio, a titolo non esaustivo, cambi tecnologici, normativi o di requisiti funzionali, stagionalità di carico elaborativo, arrivo consistente e non pianificato di nuova clientela, ecc.).

Inoltre, il programma di audit aziendale è attuato secondo le procedure del Sistema Integrato di Gestione, con il fine di determinare se i processi aziendali sono:

- in accordo con quanto previsto nei documenti di riferimento
- *compliant* alla normativa di riferimento
- *compliant* agli standard adottati dai sistemi di conservazione
- attuati efficacemente
- idonei al conseguimento degli obiettivi della Qualità e miglioramento servizi.

L'audit è un processo fondamentale per lo screening dei sistemi, in quanto consente l'individuazione delle aree critiche d'intervento e la pianificazione dei necessari interventi, ragion per cui è svolto periodicamente.

In ogni processo aziendale, le modalità di audit sono improntate alle indicazioni dello standard UNI EN ISO 19011 ed hanno per oggetto:

- strutture organizzative
- risorse utilizzate
- procedure

- processi
- prodotti e i risultati dell'attività
- documentazione
- addestramento
- segnalazioni dei clienti e terze parti.

Le attività di audit sono in capo all'area *Management System*, che le esegue direttamente o le delega a personale esterno qualificato.

A fronte di non conformità rilevate in sede di verifica ispettiva, il Responsabile del servizio valutata definisce un piano di attuazione delle azioni correttive o migliorative richieste.

## 8. SPECIFICITÀ DEL CONTRATTO

I servizi sono regolati dai seguenti documenti contrattuali, che contengono e descrivono tutte le esigenze richieste dai soggetti produttori e sono resi disponibili in fase di attivazione o su richiesta:

1. **Condizioni Generali di Contratto** che regola la vendita del servizio di conservazione nelle diverse modalità di erogazione;
2. **Richiesta di attivazione** che comporta l'adesione al servizio e disciplina le condizioni economiche;
3. **Dati tecnici per l'attivazione** con cui il soggetto produttore fornisce tutte le informazioni necessarie su tipologie documentali, metadati, configurazioni e numero di utenze di accesso di cui necessita;
4. **Atto di affidamento** che rappresenta la formalizzazione dell'affidamento ad InfoCert del servizio di conservazione, la nomina del Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 GDPR, e stabilisce espressamente quali attività di fatto vengano assunte da InfoCert e quali, al contrario, rimangano a carico dell'affidatario, soggetto produttore, come stabilito dalle Linee Guida AgID;
5. **Allegato Tecnico** che descrive le modalità di fornitura del servizio e l'infrastruttura tecnico-tecnologica utilizzata per la sua erogazione;
6. **Manuale Utente** che risponde alla necessità di documentare operativamente il processo attraverso le varie schermate;
7. **Impegno alla riservatezza NDA (NON-DISCLOSURE AGREEMENT)**;
8. **Specifiche Tecniche di integrazione a LegalDoc**, che fornisce tutte le informazioni tecniche necessarie ad operare l'integrazione tra i Sistemi di Gestione documentali del produttore e LegalDoc (sia tramite web services che con LegalDoc Connector);
9. **Descrizione dei codici di errore**, per fornire una casistica esaustiva dei possibili messaggi di errore di versamento in LegalDoc e delle azioni che è necessario intraprendere per porvi rimedio
10. **File di configurazione LegalDoc**, inviato da InfoCert all'attivazione del servizio, contenente i dati di configurazione del soggetto produttore, delle user d'accesso,

delle policy associate e delle tipologie documentali, comprensivi di metadati e formati configurati.

Per SAFE LTA le informazioni su integrazioni, errori di versamento e configurazioni sono disponibili su <https://developers.infocert.digital/safe-lta/>