|  |  |
| --- | --- |
|  | LogoParer |
|  | |
| PG01   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | *Data* | *Nominativo* | *Funzione* | | *Redazione* | 29/08/2017 | HSPI | Consulenti esterni | | *Verifica* | 11/10/2017 | Gabriele Bezzi | Responsabile Funzione Archivistica di Conservazione | | *Approvazione* | 12/10/2017 | Marco Calzolari | Responsabile del Servizio |   Gestione delle comunicazioni   |  |  | | --- | --- | | *Codice documento* | PG01\_GestComunicaz | | *Versione* | 1.0 | | |
|  | |
| Il presente documento è rilasciato sotto la licenza  **Attribuzione-Non commerciale** delle Creative Commons | |
| Il presente documento è rilasciato sotto la licenza  **Attribuzione-Non commerciale** delle Creative Commons.  http://i.creativecommons.org/l/by-nc/3.0/88x31.png | |

# Indice

Indice 3

Storia delle modifiche apportate al documento 4

Introduzione 5

Scopo e ambito del documento 6

Campo di applicazione 6

Sez.4. Gestione delle comunicazioni 7

Allegato.1. Tipologie di comunicazioni formali 9

# Storia delle modifiche apportate al documento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *VERSIONE* | *Variazioni* | *Data* |
| 1.0 | Prima emissione | 12-10-2017 |

Livello di riservatezza e rilevanza: ***critico***

Classificazione e ordinamento***:* PaRERDoc *2.1 Procedure/Gestione documentale***

# Lista di distribuzione

|  |  |
| --- | --- |
| *Soggetti da Notificare* | |
| *Nominativi* | *Ruoli organizzativi* |
| Tutto il personale ParER |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Introduzione

## Scopo e ambito del documento

La Procedura descrive il modo in cui il Polo Archivistico Regionale dell’Emilia-Romagna (ParER) definisce le comunicazioni rilevanti nell’ambito del processo di erogazione del servizio di conservazione e le relative modalità di formalizzazione delle stesse alla luce dei vincoli imposti alle Pubbliche Amministrazioni dalla normativa vigente.

## Campo di applicazione

La Procedura si applica a tutte le comunicazioni formali, da e verso ParER, connesse all’erogazione del servizio di conservazione.

Coerentemente alle linee guida regionali, si definisce comunicazione formale e ufficiale quella che potrebbe essere definita documentazione d'archivio, che ha quindi rilevanza giuridica e tratta documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi utilizzati nello svolgimento dell’attività amministrativa rappresentata nello specifico dal processo di erogazione del servizio di conservazione.

# Sez.4. Gestione delle comunicazioni

**4.1 Identificazione delle comunicazioni formali**

Nell’ambito della normativa in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/200 e D.lgs 82/2005 CAD) vengono indicati specifici obblighi per la pubblica amministrazione per la gestione dei documenti e per la gestione delle comunicazioni formali, quali ad esempio l’obbligo di registrazione a protocollo di tutte i messaggi di PEC secondo le regole stabilite dall’art. 53 del DPR 445/2000 sancito dall’art. 40 bis del CAD.

Tale normativa viene applicata in ambito regionale dalle “Linee guida per la Gestione documentale” approvate nell’ultima versione del 2015 con Atto dirigenziale n. 13237 del 12/10/2015 che il Responsabile della Funzione archivistica di conservazione ha il compito di far rispettare nell’ambito del Servizio identificando le comunicazioni formali e le opportune modalità di trattamento facendo riferimento in particolare per i messaggi in ingresso alle tabelle di cui all’allegato 8 delle citate linee guida.

Una prima rappresentazione di tali comunicazioni specifiche del Servizio è fornita nella tabella in Allegato “Tipologie di comunicazioni formali”, che riporta:

* soggetto interessato dalla comunicazione;
* se la comunicazione è da/verso ParER;
* tipologia di comunicazione;
* modalità di comunicazione.

A fronte di modifiche, il Responsabile della Funzione archivistica di conservazione aggiorna la tabella in Allegato “Tipologie di comunicazioni formali”.

La registrazione di protocollo attesta in ogni caso la natura formale della comunicazione acquisendola come documentazione d’archivio all’interno del sistema di gestione documentale e di conservazione

**4.2 Modalità di gestione**

In funzione alla tipologia sono identificate opportune modalità di comunicazione.

*Comunicazioni via PEC e registrate a protocollo:*

Nel caso di comunicazioni che transitano dal sistema di gestione documentale e dal protocollo informatico vengono seguite le modalità definite dalla regione Emilia-Romagna descritte nelle citate Linee guida per la gestione documentale.

Viene utilizzato questo canale in caso di specifiche tipologie di comunicazione, con destinatario/mittente identificato; le comunicazioni rilevanti pervenute via PEC vengono registrate nel protocollo di IBACN.

La trasmissione ai destinatari interni avviene tramite il sistema di gestione documentale, che individua lo specifico destinatario e gestisce gli opportuni accessi ai documenti.

Le comunicazioni in uscita che utilizzano questo canale sono da considerarsi pre-autorizzate dal responsabile di riferimento e vengono registrate nel protocollo di IBACN.

In particolare:

* richieste di attività di gestione delle utenze da parte degli Enti produttori
* comunicazioni aventi come scopo la definizione di accordi specifici con Enti interessati al servizio di conservazione.

In questo caso, il ciclo autorizzativo per l’invio della comunicazione è vincolato alle procedure di produzione dei documenti da registrare a protocollo, che prevedono diversi responsabili in funzione della specifica comunicazione.

*Comunicazioni via ticketing:*

in questo caso sono utilizzati strumenti specifici e pre-definiti in funzione della tipologia della comunicazione e del destinatario/mittente della stessa.

Le comunicazioni in uscita che utilizzano questo canale sono da considerarsi pre-autorizzate dal responsabile di riferimento.

In particolare:

* richiesta di rilascio al Gestore dell’infrastruttura – sotto responsabilità del Responsabile Tecnologie e sviluppo dei sistemi di conservazione o del Responsabile Servizi Tecnologici ed infrastrutture (in base all’ambiente)
* richieste di interventi sull’infrastruttura al Gestore dell’infrastruttura - sotto responsabilità del Responsabile Servizi Tecnologici ed infrastrutture o del Responsabile Tecnologie e sviluppo dei sistemi di conservazione (in base alla problematica);
* richieste di interventi sull’infrastruttura all’Outsourcer del servizio di Disaster Recovery - sotto responsabilità del Responsabile Servizi Tecnologici ed infrastrutture.

*Comunicazioni via mail ordinaria:*

In entrata questo canale può essere utilizzato nel caso in cui la comunicazione sia costituita da un file firmato digitalmente, oppure provenga da un ente interno al dominio della regione Emilia-Romagna, con cui siano in vigore accordi specifici; queste comunicazioni possono essere registrate nel protocollo di IBACN.

In particolare:

* richieste di attività di gestione delle utenze da parte degli Enti produttori intermediati dal sistema NotiER di InterCenter (Centrale di Acquisti della regione Emilia-Romagna).

In uscita vengono utilizzate per notificare agli Enti produttori e ai loro fornitori informazioni importanti per la gestione operativa e la continuità del servizio tramite un invio collettivo a tutti i destinatari.

In particolare:

* comunicazioni di interruzione e di ripristino programmato del servizio di conservazione;
* comunicazioni di interesse generale (p.e. aggiornamenti di specifiche tecniche).

Sia in entrata che in uscita vengono utilizzate per lo scambio di informazioni tecniche con il gestore dell’infrastruttura.

Non si ritiene necessario protocollare queste comunicazioni.

# Allegato.1. Tipologie di comunicazioni formali

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Soggetto interessato dalla comunicazione** | **Comunicazioni da ParER** | | **Comunicazioni verso ParER** | |
| **Tipologie di comunicazioni** | **Modalità Comunicazioni da ParER** | **Tipologie di comunicazioni** | **Modalità Comunicazioni verso ParER** |
| Enti Produttori / Enti Capofila | Amministrative | Protocollo /PEC  Fatturazione elettronica tramite SDI/NotiER | Amministrative | Protocollo/PEC |
| Incidenti di sicurezza | Protocollo /PEC | Incidenti di sicurezza | Protocollo/PEC |
| Interventi programmati al Sistema di conservazione | e-mail |  |  |
| Comunicazioni di Interesse generale | e-mail |  |  |
| Gestione utenze | e-mail | Gestione utenze | Protocollo /PEC |
| AgID | Comunicazioni relative al processo di accreditamento:   * Manuale di conservazione e Piano della sicurezza * Rapporto quadrimestrale | Protocollo /PEC |  |  |
| Gestore dell’infrastruttura | Richieste di deploy | Tool di Ticketing (Gestore dell’infrastruttura) |  |  |
| Richieste di modifiche infrastrutturali | Tool di Ticketing (Gestore dell’infrastruttura) |  |  |
| Richieste di modifiche di Sicurezza e di Rete | Tool di Ticketing (Gestore dell’infrastruttura) |  |  |
| Incidenti di sicurezza | Tool di Ticketing (Gestore dell’infrastruttura) | Incidenti di sicurezza | e-mail |
|  |  | Monitoraggio tecnico del servizio | e-mail |
|  |  | Report quadrimestrale sull’andamento del servizio | Protocollo |
| Accordo di Servizio | Protocollo | Accordo di Servizio | Protocollo |
| Risultato degli audit | e-mail |  |  |
| Policy e piano di DR | e-mail |  |  |
|  |  | Piano della Sicurezza | e-mail |
| Soprintendenza archivistica | Amministrative | Protocollo | Amministrative | Protocollo |
| Outsourcer | Amministrative | Protocollo | Amministrative | PEC e SDI |
| Richieste di modifiche infrastrutturali | Tool di Ticketing (Outsourcer) |  |  |
| Richieste di modifiche di Sicurezza e di Rete | Tool di Ticketing (Outsourcer) |  |  |
| Incidenti di sicurezza | Tool di Ticketing (Outsourcer) | Incidenti di sicurezza | Tool di Ticketing (Outsourcer) |
|  |  | Monitoraggio tecnico del servizio | e-mail |
|  |  | Report mensile sull’andamento del servizio | Portale web (Outsourcer) |
| Dichiarazione di disastro | Protocollo/PEC | Dichiarazione di ripristino | PEC |
| Fornitori | Amministrativa | Protocollo/PEC | Amministrativa | PEC e SDI |