

ROMA



DIPARTIMENTO TRASFORMAZIONE DIGITALE

SEGRETARIATO GENERALE – Direzione Supporto Giunta e Assemblea Capitolina e
servizi amministrativi ed informatici

GED – Gestione Elettronica Documentale

Linee Guida per la richiesta di attivazione dei servizi di integrazione con il protocollo informatico di Roma Capitale (GED)

versione 2 del 15 Marzo 2019

SOMMARIO

I.	Introduzione	3
I.1.	Introduzione	3
I.2.	Scopo del documento.....	3
I.3.	Servizi disponibili.....	3
I.4.	Documentazione disponibile.....	3
II.	Processo di attivazione/modifica/disattivazione dei servizi di integrazione	4
III.	Sez. A. Applicazione	5
III.1.	Sez. A1. Data richiesta.....	5
III.2.	Sez. A2. Struttura richiedente.....	5
III.3.	Sez. A3. Tipo di richiesta.....	5
III.4.	Sez. A4. Denominazione dell'applicazione	5
III.5.	Sez. A5. Descrizione	5
IV.	Sez. B. Caratteristiche del flusso documentale	6
IV.1.	Sez. B1. Descrizione del flusso documentale tra i due sistemi	6
IV.2.	Sez. B2. AOO di Roma Capitale interessate dai servizi.....	6
IV.3.	Sez. B3. Trattamento dei dati oggetto di integrazione	7
IV.4.	Sez. B4. Allegati digitali	9
V.	Sez. C. - Caratteristiche tecniche.....	10
V.1.	Sez. C1 Servizi di integrazione che si intende utilizzare	10
V.2.	Sez. C2 Modalità di invio degli allegati digitali	12
V.3.	Sez. C3 Stima di massima del carico atteso sui servizi	13
V.4.	Sez. C4 picchi di attività	14
V.5.	Sez. C5 Disponibilità dei servizi in orario non lavorativo	14
V.6.	Sez. C6 Chiamate massive	14
V.7.	Sez. C7 Gestione dei casi di indisponibilità del colloquio.....	15

I. INTRODUZIONE

I.1. INTRODUZIONE

Il sistema di gestione documentale dell'Amministrazione è dotato di specifici servizi di integrazione che espone verso qualsivoglia sistema dell'Ente che intenda utilizzarli per effettuare operazioni – quali, a titolo esemplificativo, registrazioni di protocollo, repertorizzazione, ricerca e recupero di documenti – proprie del sistema GED.

Attualmente il sistema di gestione documentale risulta integrato con circa 30 altri applicativi in uso a Roma Capitale, numero che è destinato ad aumentare esponenzialmente anche in considerazione del percorso, intrapreso da Roma Capitale, di informatizzazione dei procedimenti e di dematerializzazione dei documenti, che sta consentendo di evolvere, nell'ottica di una sempre maggiore digitalizzazione, le modalità di svolgimento della azione amministrativa e il correlato rapporto con i cittadini.

Inoltre, si tengano presenti le recenti novità normative in termini di gestione documentale (d.lgs. 82/2005 c.d. *Codice dell'Amministrazione Digitale* e ss.mm.ii) e di trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016-679 c.d. *GDPR*), per cui, ferme restando le responsabilità poste in capo ai Direttori Apicali delle strutture capitoline in ordine alla gestione documentale e al trattamento della privacy, relativamente agli atti di propria competenza, Roma Capitale ha necessità di garantire la corretta applicazione delle norme di registrazione di protocollo degli atti e gestione dei flussi documentali, anche laddove tali attività siano effettuate per il tramite di sistemi gestionali integrati con il sistema deputato (GED), e che siano correttamente trattati e gestiti i dati particolari e sensibili contenuti negli atti interessati dall'integrazione tra i sistemi.

Infine, si intende censire alcune informazioni più puntuali di carattere tecnico, al fine di orientare opportunamente le prossime iniziative destinate a adeguamenti infrastrutturali dell'area documentale.

I.2. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento ha lo scopo di fornire puntuali indicazioni per la compilazione del modulo di richiesta di attivazione/disattivazione dei servizi di integrazione del sistema di gestione documentale (GED).

I.3. SERVIZI DISPONIBILI

Consultare il paragrafo [V.1.](#)

I.4. DOCUMENTAZIONE DISPONIBILE

Per ciascun servizio, è disponibile un documento tecnico di specifiche che indica il tracciato in input-output per ciascuna funzione utilizzabile (metodo) e i valori ammessi per ciascun attributo. I documenti tecnici saranno resi disponibili ai team di realizzazione a seguito di avvenuto completamento della fase autorizzativa.

II. PROCESSO DI ATTIVAZIONE/MODIFICA/DISATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI INTEGRAZIONE

Le richieste dovranno pervenire a mezzo protocollo, sottoscritte dal Direttore Apicale della struttura richiedente, al Segretariato Generale - Direzione Supporto Giunta e Assemblea Capitolina e Servizi amministrativi e informatici che, attualmente rappresenta la Struttura referente funzionalmente, e al Dipartimento Trasformazione Digitale – Direzione Servizi Digitali, corredate del questionario allegato debitamente compilato in tutte le sue sezioni, prescindendo dal tipo di richiesta.

Attivazione

La richiesta di attivazione di uno o più servizi di integrazione con il GED, debitamente compilata in tutte le sue sezioni, sarà sottoposta ad una duplice verifica: la prima nel merito delle informazioni relative alle caratteristiche del flusso documentale proposto, da parte del Segretariato Generale, la seconda nel merito delle informazioni relative alle caratteristiche tecniche, da parte del DTD, circa la fattibilità tecnica dell'integrazione tra i sistemi.

Tali valutazioni possono prevedere la necessità di approfondimenti con la struttura richiedente, anche attraverso incontri operativi in esito dei quali sarà rilasciata l'autorizzazione a procedere.

Solo a questo punto, verranno avviati i colloqui tra i referenti tecnici del sistema di gestione documentale e i referenti tecnici dell'applicazione chiamante, al fine di condividere, documentazione tecnica, configurazioni *ad hoc* e tempi di realizzazione.

Modifica

L'attivazione dei servizi di integrazione si intende autorizzata con riferimento al processo descritto e concordato in fase di attivazione.

Non è consentito l'utilizzo dei servizi di integrazione per mezzi e finalità in qualunque modo differenti da quelli dichiarati nella richiesta di attivazione (altra applicazione o stessa applicazione con diverse finalità). In questi casi, occorre effettuare una richiesta aggiuntiva, che sarà nuovamente sottoposta a valutazione.

Disattivazione

La disattivazione dei servizi di integrazione va comunicata specificandone la decorrenza, tramite comunicazione formale al Segretariato Generale – Direzione Supporto Giunta e Assemblea Capitolina e servizi amministrativi ed informatici – e al Dipartimento Trasformazione Digitale.

III. SEZ. A. APPLICAZIONE

III.1. SEZ. A1. DATA RICHIESTA

Indicare la data di presentazione della richiesta. Ove non specificata, per mero errore materiale di compilazione del modulo, sarà considerata quella di registrazione della nota di trasmissione pervenuta a mezzo protocollo.

III.2. SEZ. A2. STRUTTURA RICHIEDENTE

Indicare la Struttura capitolina che richiede i servizi di integrazione di GED.

Specificare:

- (ove applicabile) Direzione, Unità Organizzativa
- nominativo del Dirigente di riferimento pro tempore;

III.3. SEZ. A3. TIPO DI RICHIESTA

Per la compilazione di questa sotto-sezione ci si riferisca a quanto contenuto nel capitolo III
Processo di attivazione/modifica/disattivazione dei servizi di integrazione

III.4. SEZ. A4. DENOMINAZIONE DELL'APPLICAZIONE

Indicare il nome sintetico (es. acronimo) e il nome per esteso dell'applicazione/sistema

III.5. SEZ. A5. DESCRIZIONE

Descrivere brevemente le finalità dell'applicativo, gli utenti – utilizzatori e finali – e i servizi offerti.

IV. SEZ. B. CARATTERISTICHE DEL FLUSSO DOCUMENTALE

IV.1. SEZ. B1. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE TRA I DUE SISTEMI

Descrivere brevemente in che modo si propone di utilizzare i servizi di integrazione, indicando:

- Per quale tipo di procedimento/pratica/affare si prevede di attivare i servizi di integrazione
- Su quali fasi del procedimento/pratica/affare sono previste le chiamate ai servizi di integrazione

In caso di richiesta di utilizzo di servizi di protocollazione/repertorizzazione, specificare inoltre:

- se la documentazione collegata (es. gli atti successivi, le fasi successive) sarà “guidata”/“gestita” dall’applicativo chiamante o se sarà gestita su GED
- Se l’applicativo chiamante usa le registrazioni per atti scollegati tra loro o facenti capo a determinati procedimenti/pratiche/affari

Si precisa che, anche laddove il sistema chiamante si occupi di tutto il ciclo di vita del fascicolo di un procedimento/pratica, compresa la sua gestione, sul sistema GED i documenti dei fascicoli devono comunque essere necessariamente collegati tra loro (valorizzando l’informazione sul “predecessore” o sul “capofila”).

Il GED-protocollweb ha un proprio sistema di autenticazione e di autorizzazione, che consente a ciascun utente abilitato di visionare e/o effettuare operazioni di movimentazione degli atti, secondo apposita profilatura. Laddove gli atti siano reperiti dal sistema esterno tramite i servizi di integrazione, la gestione della visibilità dovrà rispettare uno o più dei seguenti criteri:

- Sul sistema esterno, l’utente può visualizzare e gestire gli stessi documenti che può visualizzare/gestire sul sistema GED
- Sul sistema esterno, l’utente può visualizzare e gestire tutti i documenti secondo un proprio sistema di autorizzazione, che dovrà comunque essere commisurato alle finalità e basi legali del relativo trattamento
- Nel caso particolare di acquisizione di dati/documenti/informazioni registrati direttamente sul GED e destinati ad essere comunicati/resi disponibili a soggetti esterni a Roma Capitale, il sistema esterno dovrà prevedere apposite funzionalità di pubblicazione, vedere par. [IV.3.](#)

IV.2. SEZ. B2. AOO DI ROMA CAPITALE INTERESSATE DAI SERVIZI

Devono essere indicate:

- le strutture interessate come mittenti di protocollazione (se del caso indicare “Tutte le strutture di Roma Capitale”, oppure limitare l’elenco alle sole strutture interessate)
- le strutture interessate ad altro titolo (es. destinatari).

Laddove possano ricorrere strutture interessate come mittenti di protocollazione altre strutture rispetto alla richiedente di cui alla sotto-sezione A2, e le registrazioni di protocollo insistano su registri di protocollo altri rispetto a quello della struttura richiedente, è necessario allegare alla richiesta di attivazione dei servizi di integrazione con GED documentazione comprovante il formale coinvolgimento e/o espressa autorizzazione delle strutture interessate al progetto, oppure all'utilizzo del sistema chiamante oppure all'uso dell'AOO del GED interessata.

Si precisa che per effettuare la registrazione di protocollo su una AOO, l'utente protocollante deve essere abilitato al ruolo di protocollazione su un codice ufficio dell'AOO in questione.

E' da considerare con particolare attenzione – e sarà oggetto di approfondimenti – l'eventualità per cui si intenda effettuare una registrazione di protocollo sul registro di protocollo di una determinata AOO “x” (es. GU), con mittente e destinatario diversi dall'AOO “x” (es. mittente “CA” destinatario “CB”).

É opportuno sin dalle fasi di progettazione delle chiamate di integrazione, ove possibile, effettuare nel sistema chiamante una esatta valutazione degli specifici destinatari/assegnatari della documentazione relativa ad un determinato procedimento/pratica, per gestirne al meglio la movimentazione e la lavorazione, onde evitare inefficienze future che condizionino le performance di entrambi i sistemi.

IV.3. SEZ. B3. TRATTAMENTO DEI DATI OGGETTO DI INTEGRAZIONE

Deve essere specificato:

- Il trattamento dei dati sensibili/particolari – ove presenti sull'applicativo chiamante
- Se i dati reperiti da GED, attraverso gli appositi servizi di integrazione, debbano/possano essere comunicati, pubblicati o resi visibili su internet – anche indirettamente – da parte dell'applicativo chiamante (se sì, indicare quali, dove, con quali modalità)
- Se i dati reperiti da GED, attraverso gli appositi servizi di integrazione, debbano/possano essere comunicati a soggetti esterni a Roma Capitale da parte dell'applicativo chiamante (se sì, indicare quali, dove, con quali modalità).

Nonché indicati:

- Eventuali altri punti di attenzione, con riferimento al regolamento UE 2016/679.

Si qualificano come dati sensibili/particolari:

- Dati genetici per l'identificazione univoca di una persona
- Dati biometrici per l'identificazione univoca di una persona
- Dati sulla salute

- Dati che rivelano l'origine razziale o etnica
- Dati che rivelano opinioni politiche di individui identificabili
- Dati che rivelano convinzioni religiose o filosofiche
- Dati che rivelano l'appartenenza sindacale
- Dati sulla vita sessuale o sull'orientamento sessuale
- Trattamento di dati personali relativi a condanne penali e reati, articolo 10 del GDPR
- Dati personali protetti dal segreto professionale
- Dati che, in generale, possono aumentare il rischio potenziale per i diritti e le libertà delle persone
- Dati di comunicazione elettronica (es. password)
- Dati di geolocalizzazione (associato alla posizione di un individuo identificabile)
- Dati sulla situazione finanziaria di un individuo.

Nota: nel caso di registrazione di atti contenenti i dati particolari/sensibili qui sopra indicati, in fase di progettazione dell'applicativo chiamante, le strutture referenti funzionali dovranno valutare se/quali atti andranno marcati come "riservati" sul GED. Va tenuto conto in ogni caso che anche i documenti non marcati come "riservati" saranno visibili secondo il sistema di autorizzazione del GED e esclusivamente in base ai profili che sono concessi agli utenti dai responsabili della gestione documentale di ciascuna AOO (personalmente o per delega).

Con riferimento alle possibilità che i dati atti reperiti su GED vengano comunicati, pubblicati o resi visibili su internet (anche indirettamente) o a soggetti esterni a Roma Capitale, occorre precisare quanto segue:

- se i dati/atti da rendere visibili a terzi sono gli stessi che sono stati generati tramite l'applicativo chiamante, dovrà essere quest'ultimo a stabilire proprie e idonee misure tecnico/organizzative di privacy/sicurezza. In questi casi, occorrerà opportunamente concordare nel corso degli approfondimenti tecnici tra i team la esatta configurazione delle chiamate per assicurare che le risposte del servizio includano solo i dati/protocolli di riferimento. In ogni caso, per scongiurare qualunque problema di privacy legato al dialogo tra i due sistemi, una soluzione cautelativa è quella di mantenere in banca dati dell'applicativo chiamante l'elenco delle corrispondenze tra soggetto esterno interessato e protocolli collegati (numeri di protocollo e ID Allegati).
- se invece i dati/atti da rendere visibili a terzi sono anche quelli che gli uffici di protocollo registrano, direttamente con le funzioni del GED, cioè esternamente all'applicativo chiamante, allora si configura una vera e propria pubblicazione. E' opportuno che sull'applicativo chiamante sia prevista una fase di convalida di tale pubblicazione, per scongiurare che un eventuale errore di registrazione da parte dell'operatore GED che ha eseguito la protocollazione possa causare una lesione della privacy (*data breach*).

Tutti i trattamenti dei dati reperiti tramite i servizi di integrazione con il GED non dichiarati nella presente sotto-sezione sono da considerarsi non autorizzati.

IV.4. SEZ. B4. ALLEGATI DIGITALI

La presente sotto-sezione deve essere compilata solo in caso di richiesta di attivazione/modifica dei servizi di “protocollazione” o “repertorizzazione”.

Per ciascuna chiamata del servizio di registrazione di un protocollo o di un repertorio, occorre inviare al GED **almeno un allegato digitale** attraverso il servizio “gestione allegati”, in ottemperanza alla normativa in materia di protocollo, pena il mancato accoglimento della richiesta di attivazione dei servizi di integrazione.

In questa sotto-sezione si richiede di specificare che tipo di allegati verranno inviati al GED, in relazione alla tipologia di atto e al flusso documentale ipotizzato. Preme ricordare l’art.40 del Codice dell’Amministrazione Digitale laddove prescrive che *“Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le Linee guida”*.

Sono originali formati con mezzi informatici:

- a) documenti firmati digitalmente (con firma PADES, CADES, XADES)
- b) documenti con firma a mezzo stampa (legge)
- c) istanze o dichiarazioni presentate per via telematica quando l’istante o il dichiarante e’ identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID) (art.65 c.1 lett.b)
- d) altri formati di file “nativamente digitali” (es. PEC .eml, flussi video, immagini, prodotti di office automation).

Relativamente ai casi b) e c) si ricorda che il documento deve riportare una espressa dicitura:

- nel caso b), il richiamo alla norma
- nel caso c), il richiamo alla norma, nonché i dati della sessione di identificazione dell’utente (questi ultimi possono essere inviati anche come file allegato separatamente).

Tra i possibili tipi di allegati, residuano le scansioni: queste dovrebbero essere attinenti esclusivamente a documentazione relativa a procedimenti per i quali norme specifiche non ne prevedono la dematerializzazione, oppure ad atti che necessitano di sottoscrizione da parte di soggetti che non dispongono di firma digitale (interni o esterni a Roma Capitale).

Laddove siano state selezionate più voci, occorre chiarire in quali casi sarà utilizzata ciascuna tipologia. In particolare, ove selezionata la tipologia “scansioni”, deve essere specificata la circostanza generale gestita dall’applicativo chiamante (es. l’utente, sull’applicazione chiamante, allega la scansione di un atto cartaceo a corredo di una istanza sottoscritta digitalmente).

V. SEZ. C. - CARATTERISTICHE TECNICHE

V.1. SEZ. C1 SERVIZI DI INTEGRAZIONE CHE SI INTENDE UTILIZZARE

Servizi di Protocollo, Repertorio e Ricerca

ID	Nome	Descrizione
INT-1	Protocollo	Funzione di protocollazione tra applicazioni con restituzione del numero di protocollo
INT-2	Repertorio	Funzione di repertoriazione tra applicazioni con restituzione del numero di repertorio e di protocollo
INT-3	Ricerca	Funzione di ricerca di singolo protocollo o protocolli multipli
INT-4	Gestione Allegati	Funzione che permette di inviare o acquisire un allegato digitale
INT-5	Recupero ricevute PEC	Funzione che consente di acquisire le ricevute di accettazione e consegna delle PEC.

Servizi per condivisione organigramma e utenti:

ID	Funzione	Descrizione
INT-6	Autenticazione Utente	Consente ad altre applicazioni di autenticarsi tramite il sistema GED
INT-7	Dettaglio Struttura Utente	Consente di ottenere gli uffici dove un utente è presente
INT-8	Dettaglio Albero Organigramma	Fornisce tutti i livelli superiori di una struttura predefinita
INT-9	Dettaglio Singola Struttura	Fornisce i dati di una singola struttura

Nota: i servizi sono disponibili esclusivamente se le chiamate sono effettuate dall'interno della rete di Roma Capitale (intranet), pena il mancato accoglimento della richiesta di attivazione dei servizi di integrazione.

Il sistema di protocollo è realizzato secondo le disposizioni del D.P.R. 445/2000 e relativo decreto attuativo D.P.C.M. 3-12-2013 *“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.”*

Nell’utilizzo dei servizi di integrazione, i seguenti punti di attenzione sono volti a preservare tale conformità, sia nelle singole operazioni sia nella definizione e gestione del flusso documentale, ancorché parte di esso viene eseguito sul sistema chiamante.

Relativamente ai servizi maggiormente utilizzati, si riportano alcuni punti di attenzione, evidenziati sulla scorta dell’esperienza sin qui maturata nei colloqui applicativi che il GED scambia con i sistemi chiamanti:

“Protocollo” e “Gestione allegati”

Un atto protocollato di Roma Capitale deve riportare a vista

- la segnatura di protocollo, che è composta da una tripletta riportante il codice del registro di protocollo (due lettere), l’anno (quattro cifre), e il numero progressivo di protocollo, ad esempio GU-2019-1234.
- la data di protocollazione, es. 01/01/2019

Nei casi in cui il documento protocollato non sia un atto (si prenda ad esempio un flusso video), il documento protocollato sarà un file pdf di “copertina” sul quale riportare la segnatura (“il documento in allegato è stato protocollato da questa Amministrazione con n. GU/2019/1234 del 01/01/2019), con allegato il file originale.

(Roma Capitale attualmente prevede una distinta AOO per ciascuna struttura apicale presente nella vigente macro-struttura. Come da previsione normativa, ad ogni AOO è assegnato un separato registro di protocollo.)

Per ogni tipologia di protocollazione, va tenuta presente la seguente distinzione tra:

- il “mittente”, inteso come il codice ufficio (per gli uffici interni)/il soggetto fisico o giuridico (per gli esterni) che trasmette il documento
- l’utente protocollante, inteso come l’utente che materialmente esegue la registrazione a sistema.

Ad esempio, in una registrazione in “entrata”, il mittente è il cittadino “Mario Rossi”, mentre il protocollante è tipicamente un dipendente dell’ufficio di protocollo che esegue la registrazione a sistema; in una trasmissione tra uffici di Roma Capitale, il mittente potrebbe essere il codice ufficio della Direzione del dirigente firmatario, il protocollante il dipendente dell’ufficio di protocollo della struttura firmataria che esegue la registrazione a sistema (e trasmissione). L’utente protocollante è di norma un dipendente di Roma Capitale.

Le società partecipate di Roma Capitale sono AOO esterne all’Amministrazione.

Repertorio

Nel caso di utilizzo del servizio di repertorio per la tipologia più comune, vale a dire *tipoRepertorio* pari a “Determinazione Dirigenziale”, è obbligatoria la valorizzazione dell’attributo *codice_documento_logico* con uno dei seguenti valori

- “901” per le Determinazioni Dirigenziali senza rilevanza contabile
- “902” per le Determinazioni Dirigenziali con rilevanza contabile

(Attualmente la valorizzazione di tale attributo non è ancora obbligatoria sul web-service per motivi storici di retro-compatibilità)

Sull’atto repertoriato, va riportata la segnatura di repertorio, che deve includere sia il numero di repertorio sia il numero di protocollo della trasmissione collegata, vedere figura di seguito.

	
Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità Ufficio Segreteria	
Determinazione Dirigenziale	
NUMERO REPERTORIO	GE/62/2018 del 15/06/2018
NUMERO PROTOCOLLO	GE/3485/2018 del 15/06/2018

Relativamente alla distinzione tra “mittente” e “repertoriante”, valgono analoghe considerazioni rispetto a quanto già indicato più sopra per “mittente”/“protocollante”.

V.2. SEZ. C2 MODALITÀ DI INVIO DEGLI ALLEGATI DIGITALI

Questo paragrafo deve essere compilato solo nel caso di utilizzo dei servizi di protocollazione e repertoriazione.

Fatto salvo che, come già indicato nelle sezioni precedenti (B4), “*per ciascuna chiamata del servizio di registrazione di un protocollo o di un repertorio, occorre inviare al GED almeno un allegato digitale attraverso il servizio “gestione allegati”, in questa sotto-sezione devono essere indicate le modalità di trasmissione al GED degli allegati digitali della registrazione di protocollo/repertorio.*

Va precisato che, in caso di protocollazione destinate ad altre AOO o all’esterno, sinché non viene allegato un primo documento, non vengono avviate le attività del GED di movimentazione/spedizione ai destinatari.

In linea generale, la scelta maggiormente aderente alla vigente normativa prevedrebbe una contestuale registrazione dell’allegato rispetto a quella di protocollazione. In tal senso, l’opzione “*invio contestuale*” è da preferire ove applicabile.

Nel caso di protocollazione effettuata da sistemi integrati con il GED, piuttosto che manualmente dall'operatore, possono determinarsi fattori di tipo tecnico che rendono necessaria la soluzione di "invio differito", perlopiù attinenti il traffico di rete cui si sottopongono i due sistemi, laddove gli allegati siano particolarmente numerosi e/o voluminosi. In tal caso, è preferibile un invio differito, individuando i momenti della giornata in cui i sistemi sono mediamente sottoposti a minor traffico, scongiurando sovraccarichi di rete, nonché sui sistemi, e il conseguente fallimento del dialogo applicativo.

In casi di indisponibilità del servizio di caricamento allegati, il sistema chiamante potrebbe, altresì, voler adottare una particolare strategia di gestione dell'invio della documentazione in modalità differita – individuando aprioristicamente particolari momenti della giornata che si supponga siano meno interessati da traffico di chiamate/di rete, ad esempio le fasce notturne – piuttosto che reiterare la chiamata sino a raggiungere il servizio con esito positivo.

Tale eventuale strategia deve essere indicata e descritta, nell'apposita sotto-sezione [V.7](#).

Si evidenzia che, qualunque sia la modalità adottata, l'allegato deve pervenire al GED entro il termine della giornata solare in cui ne è stata effettuata la registrazione di protocollo/repertorio (tale requisito è legato all'obbligo di produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo, vedasi disposizioni AgID).

Relativamente agli allegati inviati al GED, viene qui di seguito suggerita una modalità di gestione ottimale:

- Fino a quando l'invio di un allegato al GED non è completato con successo (con restituzione dell'ID Allegato), l'applicativo chiamante deve conservare il file al proprio interno
- A seguito di ricezione dell'ID Allegato da parte del GED, l'applicativo deve conservare l'ID Allegato, per eventuali futuri colloqui (es. funzioni di ricerca e visualizzazione fornite all'utente del sistema chiamante, ma anche per consentire efficaci attività di manutenzione).

V.3. SEZ. C3 STIMA DI MASSIMA DEL CARICO ATTESO SUI SERVIZI

La stima dei volumi deve essere indicata, secondo disponibilità, in termini di:

1. Numero di massima di chiamate per giorno (specificare, se del caso, la quota parte di chiamate "multiple").
2. Dimensione "tipica" del singolo file allegato (servizio "gestione allegati" invocato a seguito dell'utilizzo dei servizi di "protocollazione" e "repertorizzazione").

In relazione al secondo punto si precisa che:

- In caso di protocollazione di un atto in entrata/uscita a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC), la dimensione massima del messaggio (comprensivo di tutti i file allegati) non può superare i 70 Mb.
- Negli altri casi – modalità di ricezione e invio differenti dalla PEC – la dimensione massima teorica di un allegato non può eccedere i 2 GB. Il tempo effettivo dipende da fattori indipendenti dall'applicazione, quali la rete, la durata delle sessioni sugli http server ecc.

V.4. SEZ. C4 PICCHI DI ATTIVITÀ

Indicare se sono noti picchi di attività nel corso della giornata lavorativa, o scadenze nel corso dell'anno, relative all'utilizzo dei servizi di integrazione.

Sarebbe utile di fatti, ove facilmente individuabile per l'applicazione chiamante, indicare:

- Le fasce orarie in cui i servizi saranno utilizzati con maggiore frequenza (numero di chiamate)
- Eventuali eventi/scadenze/fasi procedurali rispetto all'anno solare, che possano determinare un maggiore utilizzo dei servizi di integrazione.

I dati richiesti in questa sotto-sezione sono utili all'organizzazione delle seguenti attività:

- Supporto all'attività di analisi di eventuali rallentamenti che possono occorrere sul sistema di gestione documentale; strategie di bilanciamento dei carichi sui nodi
- Pianificazione dei fermi applicativi per manutenzione programmata
- Efficace comunicazione verso i team delle applicazioni chiamanti, nell'evenienza di fermi macchina non programmati.

V.5. SEZ. C5 DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI IN ORARIO NON LAVORATIVO

Specificare se i servizi di integrazione potranno essere utilizzati anche:

- Il sabato
- La domenica
- I giorni festivi
- I giorni dal lunedì al venerdì, prima delle 8:00 oppure dopo le 18:00

e in che misura, al fine di consentire al DTD di verificare la compatibilità delle esigenze dell'applicazione chiamante con le attività di assistenza e manutenzione contrattualmente previste.

V.6. SEZ. C6 CHIAMATE MASSIVE

Deve essere indicata le necessità di eventuali chiamate massive, nonché gli orari in cui si intenderebbe effettuarle, per ovvie ragioni di schedulazione dei batch, in compatibilità con le

attività ordinarie e straordinarie dei sistemi applicativi nonché con quelle dell'intera infrastruttura tecnologica (rete, servizi ecc.)

V.7. SEZ. C7 GESTIONE DEI CASI DI INDISPONIBILITÀ DEL COLLOQUIO

Indicare le misure tecniche che l'applicativo chiamante adotterà per gestire una eventuale chiamata ai web service in un momento in cui il servizio risulta non disponibile (es. andrebbe differenziato il caso -infrequente- in cui sia indisponibile il servizio di protocollazione dal caso -più frequente- in cui fallisca l'invio di uno degli "n" allegati alla protocollazione: il thread dovrebbe prevedere di schedulare i tentativi di nuovo invio entro "x" ore, adeguata messaggistica destinata agli utenti nei vari casi ecc.)

Indicare anche quale impatto comporta sull'applicativo l'indisponibilità del servizio (es. si interrompono servizi allo sportello? si possono ingenerare particolari situazioni di urgenza? si rischia di non evadere fasi di procedimenti in termini previsti da legge? ecc.).