

## MANUALE GESTIONE FLUSSI DOCUMENTALI

Approvato dal cdi il 29/3/2021 con delibera 92

### Introduzione

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) è un testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese. Istituito con il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, è stato successivamente modificato e integrato prima con il decreto legislativo 22 agosto 2016 n. 179 e poi con il decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217 per promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale.

L' Agenzia per l'Italia digitale ha pubblicato il 18 settembre 2020 LE "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici"

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03 Dicembre 2013, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale in data 03 Marzo 2014, di approvazione delle "Regole tecniche per il Protocollo Informatico" di cui al decreto del Presidente della Repubblica, n. 428, all'art. 3, comma 1, lettera c1), ha introdotto l'adozione per tutte le amministrazioni pubbliche del manuale di gestione documentale.

Il manuale di gestione documentale descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

L'Istituto Comprensivo di MOZZECANE utilizza come software di gestione documentale "Segreteria Digitale" AXIOS.

Il presente documento pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

Nel manuale di gestione documentale sono riportati, in particolare:

1. agli aspetti organizzativi:
  - a) le modalità di scambio dei documenti informatici e per lo degli stessi all'interno ed all'esterno dell'istituzione scolastica";
  - b) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti
  - c) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di gestione informatica dei documenti;
2. la formazione dei documenti:
  - a) l'individuazione dei formati utilizzati per la formazione del documento informatico
3. il protocollo informatico e alle registrazioni particolari:

- a) le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione;
- b) la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico» del sistema di gestione informatica dei documenti;
- c) le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del TUDA, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente;
- d) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, per cui è prevista registrazione particolare ai sensi dell'art. 53, comma 5, del TUDA
- e) determinazione dei metadati da associare ai documenti soggetti a registrazione particolare individuati, assicurando almeno quelli obbligatori previsti per il documento informatico dall'Allegato 5 delle Linee Guida pubblicate da AIGD;
- f) i registri particolari individuati per la gestione del trattamento delle registrazioni particolari informatiche;

4. l'uso del titolare di classificazione e del massimario di selezione e di scarto;

5. le modalità di formazione, gestione e archiviazione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati;

6. I flussi di lavorazione dei documenti ricevuti, inviati o ad uso interno;

7. le opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio anche in materia di protezione dei dati personali;

8. Conservazione dei documenti e archivi

## SEZIONE 1 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Ai sensi dell'art. 50 del DPR 445 del 28 dicembre 2000, è individuata una sola area organizzativa omogenea denominata Istituto Comprensivo Statale di Mozzecane composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative.

Il codice identificativo IPA dell'area è istsc\_vric895002

Il sito web istituzionale è <https://www.icmozzecane.edu.it>

Ai sensi dell'art. 18 c. 2 del DPCM 3 dicembre 2013, la casella di posta elettronica certificata associata al registro di protocollo dell'unica AOO è VRIC895002@pec.istruzione.it

Al sensi dell'art. 3 c. 1 lett. b) del DPCM 3 dicembre 2013, il Responsabile della Gestione Documentale è individuato nel Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi; il vicario è individuato nel sostituto del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, per i casi di vacanza, assenza o impedimento del primo; il Responsabile della Gestione Documentale, al fine di agevolare l'assolvimento dei compiti assegnatigli dalla normativa vigente e dal presente Manuale, può

individuare per specifiche attività un suo delegato, definendo il contesto organizzativo e l'ambito della delega;

### Firma Digitale e Caselle di Posta Elettronica

La Scuola utilizza per l'espletamento delle attività istituzionali la firma digitale rilasciata da un ente certificatore accreditato (aruba) e della firma digitale remota rilasciata dal MIUR.

Nella nostra Istituzione Scolastica le persone titolari della firma digitale sono:

- Il Dirigente Scolastico
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale, conforme alla normativa vigente.

I documenti informatici prodotti dalla Scuola, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti nel formato Adobe PDF come previsto dalla normativa vigente in materia di archiviazione, al fine di garantirne l'immodificabilità e la conservazione.

La sequenza delle operazioni previste per la verifica di integrità del documento firmato digitalmente, è la seguente:

- a) Apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato attraverso il sistema di gestione documentale Segreteria digitale;
- b) Scarico del documento sul proprio sistema;
- c) Verifica della validità del certificato. In caso di firma in formato .p7m, questa attività è realizzata mediante il software DIKE. In caso di firma digitale in formato .pdf, il lettore gratuito fornito dal produttore Adobe Reader permette di identificare la bontà e la validità della firma ad una prima lettura del file.

La Scuola dota, inoltre, i suoi assistenti amministrativi delle credenziali di accesso al sistema per l'espletamento di tutte le attività connesse all'attuazione delle norme di gestione del Protocollo Informatico, di gestione documentale e di archivistica, ai sensi della normativa vigente in materia di amministrazione digitale. Tali credenziali di accesso costituiscono la firma elettronica semplice dell'utente che accede al sistema.

La scuola si dota di due caselle di posta elettronica: una di Posta Elettronica Ordinaria (PEO) destinata alla corrispondenza sia in entrata che in uscita e una di Posta Elettronica Certificata (PEC).

La scuola configura sia le proprie PEC che PEO su Segreteria Digitale.

Per il corretto impiego della posta elettronica ed anche al fine di estenderne l'uso nell'ambito dell'attività amministrativa interna, si richiama quanto indicato dalla Direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie: "è sufficiente ricorrere ad un semplice messaggio di posta elettronica, ad esempio, per richiedere o concedere ferie o permessi, richiedere o comunicare designazioni in comitati, commissioni, gruppi di lavoro o altri organismi, convocare

riunioni, inviare comunicazioni di servizio ovvero notizie dirette al singolo dipendente, diffondere circolari o ordini di servizio”. Ad integrazione di quanto citato, si puntualizza che la trasmissione di documenti informatici tramite la posta elettronica deve attenersi alle norme ed alle regole vigenti al fine di garantirne la validità legale ed amministrativa e la loro corretta gestione nell’ambito del sistema adottato per la classificazione, l’archiviazione e la conservazione dei documenti e dei fascicoli.

### Conservazione

La Scuola ai sensi dell’art. 5 comma 3 delle Regole tecniche per la conservazione, può avvalersi ad un ente conservatore accreditato esterno, pubblico o privato, per la conservazione dei propri documenti, ovvero gestirla internamente alla propria struttura.

La Scuola si avvale della soluzione di conservazione a norma messa a disposizione Axios.

Segreteria Digitale permette di interfacciarsi automaticamente con qualsiasi soluzione di conservazione scelta della Scuola.

### Formazione dei documenti e aspetti di sicurezza

L’articolo 20 del D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche, definisce” Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista all'articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore.

Il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l’utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2 “Formati di file e riversamento” pubblicato dall’ AgID;
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all’utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

### Copie per immagine su supporto informatico di documenti analogici

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici

a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o, nel caso di esigenze di dematerializzazione massiva di documenti analogici, attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia.

L'attestazione di conformità della copia informatica di un documento amministrativo analogico, formato dalla Pubblica Amministrazione, ovvero da essa detenuto, può essere inserita nel documento informatico contenente la copia informatica o essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia per immagine. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o con firma elettronica qualificata o avanzata del funzionario delegato.

### Registrazione di protocollo

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente. Nel caso della Pubblica Amministrazione, l'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo è rappresentata dalla segnatura di protocollo univocamente associata al documento.

L'art. 53, comma 1, del TUDA prevede che "La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:

- a) numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ne ha accertato l'autenticità, la provenienza, l'integrità ed ha verificato la validità della firma. Nel caso di documenti informatici in partenza, l'operatore esegue anche la verifica della validità amministrativa della firma.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

L'art. 55, comma 1, del TUDA prevede che: "La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni minime previste sono:

- a) il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57;
- b) la data di protocollo;
- c) l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata

Sono inoltre riportate le seguenti ulteriori informazioni:

- A. tipo di corrispondenza (entrata/uscita);
- B. indice di classificazione.

#### [Elenco dei Documenti esclusi dalla protocollazione](#)

L'art. 53, comma 5, del TUDA prevede che: "Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici.

Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione

#### [Documenti soggetti ad accesso riservato](#)

Le procedure di registrazione a protocollo, adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi. L'accesso ai documenti definiti al sistema come "riservati" è, infatti, consentito esclusivamente agli utenti autorizzati e agli amministratori del sistema.

#### [Annullamento delle registrazioni di protocollo](#)

L'annullamento di una delle informazioni assegnate in automatico dal sistema e registrate in forma immodificabile, determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo. In tale ipotesi la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. L'annullamento anche di un solo campo delle altre informazioni registrate in forma immodificabile, necessario per correggere eventuali errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati, comporta la rinnovazione del campo stesso, con i dati corretti e la contestuale memorizzazione del valore dei dati precedentemente attribuito. Il Dirigente Scolastico è il solo autorizzato a disporre le operazioni di annullamento/rettifica. Il sistema registra l'avvenuto annullamento/rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto, oltre agli estremi del provvedimento di autorizzazione.

#### [Registro giornaliero di protocollo](#)

Il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, provvede alla produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno. Il

contenuto del registro informatico di protocollo è riversato entro la giornata lavorativa successiva, nel sistema di conservazione.

### Gestione delle emergenze

Il responsabile della gestione documentale deve assicurare, in caso di interruzione del servizio di protocollo, lo svolgimento delle operazioni di protocollazione su apposito registro di emergenza.

L'art. 63 del TUDA prevede che:

“1. Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.

2. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

3. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente.

4. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea.

5. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza”.

Le informazioni relative ai documenti protocollati attraverso il registro di emergenza, vengono reinserite nel sistema informatico, al ripristino dello stesso, utilizzando un'apposita funzione di registrazione dei protocolli di emergenza.

### Sistema di Classificazione e Fascicolazione

Il titolare di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente. Il piano di classificazione si suddivide in titoli, classi e sottoclassi. Il titolo individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente; mentre le classi e le sottoclassi corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo.

Il Titolare è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti statali e/o regionali. La predisposizione del Titolare su Segreteria Digitale e il suo aggiornamento compete,

previa autorizzazione del Dirigente Scolastico, al DSGA anche su proposta degli addetti amministrativi. Dopo ogni modifica del Titolario si provvede a informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Segreteria Digitale garantisce la storicizzazione delle variazioni di Titolario per anno e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del Titolario vigente al momento della produzione degli stessi. Il Titolario non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

### Classificazione

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze della Scuola. Essa è eseguita a partire dal Titolario di classificazione. Tutti i documenti ricevuti e prodotti dalla Scuola, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato Titolario.

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (titolo, classe, sottoclasse), il numero della pratica/fascicolo ed eventualmente del sottofascicolo.

La classificazione è effettuata contestualmente alla registrazione.

### Fascicolazione

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o cartelle. Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel suo fascicolo di riferimento. Ogni ufficio utente si fa carico di gestire i fascicoli e le pratiche di propria competenza. Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, in base all'organizzazione dell'ente il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo o pratica. Al fine della conservazione dei documenti informatici, un documento può essere assegnato ad un solo fascicolo informatico.

La formazione di un nuovo fascicolo informatico avviene attraverso l'operazione di "creazione", che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- titolo, classe e sottoclasse del titolario di classificazione, nell'ambito dei quali il fascicolo si colloca;
- oggetto del fascicolo;
- data di creazione del fascicolo, attribuita in automatico dal sistema;
- ufficio responsabile.

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, l'ufficio di assegnazione provvede alla fascicolazione:

1. stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico, se esso si colloca nell'ambito di un fascicolo già aperto oppure se dà avvio ad uno nuovo;

2. se si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso: o seleziona il relativo fascicolo; o collega il documento al fascicolo selezionato; o se si tratta di un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo carteggio;

3. se dà avvio ad un nuovo fascicolo: o si esegue l'operazione di apertura del fascicolo; o si collega il documento al nuovo fascicolo aperto. Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Quando si verifica un errore nell'assegnazione di un fascicolo, l'amministratore del sistema provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e ad assegnare il fascicolo all'ufficio di competenza.

#### Flusso di lavorazione dei documenti ricevuti

Le fasi di lavorazione dei documenti ricevuti sono:

- a) ricezione del documento;
- b) assegnazione del documento agli uffici di pertinenza;
- c) classificazione del documento associandolo ad una voce di titolare;
- d) registrazione e segnatura del protocollo.

#### Flusso di lavorazione dei documenti in uscita

Le fasi della gestione dei documenti spediti sono:

- a) produzione del documento;
- b) firma del responsabile;
- c) classificazione del documento associandolo ad una voce di titolare;
- d) registrazione e segnatura di protocollo;
- e) spedizione del documento.

Il documento in partenza deve contenere almeno tali informazioni minime:

- La denominazione e il logo della Scuola ;
- L'indicazione completa della Scuola che ha prodotto il documento;
- L'indirizzo completo (via, numero, CAP, città, provincia);
- Il numero di telefono della Scuola;
- Indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale;
- Il codice fiscale dell'amministrazione;
- Luogo di redazione del documento;
- La data (giorno, mese, anno);
- Il numero di protocollo;
- Il numero degli allegati, se presenti;
- L'oggetto del documento;

Se trattasi di documento digitale, firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del Dirigente scolastico.

#### Regole di Smistamento e Assegnazione dei Documenti ricevuti

L'attività di smistamento consiste nell'inviare un documento all'ufficio competente. Con l'assegnazione si conferisce la responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico. L'assegnazione è comunque correlata ai compiti assegnati nel Piano delle attività ATA. La mancanza di assegnazione per smistamento può essere sostituita da comunicazione verbale e presa in carico diretta, qualora l'accesso alla PEO e PEC sia consentita.

L'ufficio competente o l'assistente amministrativo è incaricato della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento decorrono dalla data di assegnazione.

Nel caso di assegnazione errata l'assegnatario che riceve il documento riassegna direttamente il documento all'assegnatario competente in base all'assetto organizzativo della scuola. Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

### 3. Piano di sicurezza informatica

L'Amministrazione si avvale, per la gestione documentale e del protocollo informatico, del servizio Axios, erogato da Axios Italia Via E. Filiberto 190 - 00185 Roma P.IVA 06331261005

AXIOS ha ottenuto le certificazioni ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, ISO 27018:2014 e ISO 27017:2015 per i seguenti campi applicativi: "Progettazione, sviluppo, manutenzione e assistenza di software gestionale e servizi SaaS connessi" ed inoltre, da aprile 2019, la qualifica AgID secondo la circolare n.3 del 9 aprile 2018 per gli applicativi SaaS.

I programmi Axios in Cloud, Segreteria Digitale, Registro Elettronico e Protocollo WEB, sono installati e gestiti all'interno del data Aruba SpA. Aruba si è dotata della certificazione ISO 27001:2013 e degli altri mezzi e/o strumenti ritenuti idonei a tutelare nella maniera più efficace la sicurezza delle informazioni (fisica, logica, informatica ed organizzativa). Il servizio da noi utilizzato è Server Dedicati, Housing e Colocation ed è certificato ISO 9001:2008 per la qualità e ISO 27001:2005 per la sicurezza.

L'accesso da parte del personale dell'Istituto avviene attraverso credenziali di autenticazione (nome utente e password) assegnate ad ogni soggetto autorizzato. In caso di erroneo inserimento dei dati di accesso il software provvede, dopo il terzo tentativo, al blocco temporaneo dell'utenza ed all'invio di una mail di avvertimento all'indirizzo indicato all'interno della procedura di personalizzazione del cliente.

L'abilitazione degli utenti al sistema, viene effettuata dal gestore delle utenze (supervisor) della scuola, dal portale Axios.

Gli utenti accedono al sistema tramite le credenziali rilasciate dal supervisor, in base al profilo di autorizzazioni assegnato. Per i nuovi utenti, al momento del primo accesso, è richiesto il cambio immediato della password ricevuta.

L'accesso ai documenti è regolato dal sistema di autorizzazioni (profilo di abilitazione degli utenti) e dai criteri di assegnazione degli utenti agli uffici. Ciascun utente, associato ad uno o più uffici, può accedere ai documenti assegnati agli uffici di appartenenza. Gli utenti con profilo di amministratore,

nel nostro istituto solo il Dirigente Scolastico, è autorizzato ad accedere a qualsiasi documento. Nel caso di assegnazione errata, il Responsabile dell'ufficio che riceve il documento, provvede a segnalarlo all'amministratore del sistema, affinché venga correttamente assegnato all'ufficio di pertinenza.

Tutte le attività di backup dei dati, sono garantite nell'ambito del rapporto contrattuale di gestione del servizio. In virtù del servizio erogato, Axios è stata nominata ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196.

I dati contenuti nei Server sono protetti da backup incrementali orari, giornalieri e settimanali con criteri di retention mirati a garantire il ripristino dei dati in tempi rapidi.

Nello specifico:

Database Microsoft SQL Server:

- I cluster di database con la gestione dei dati sono tutti dotati di nodo passivo ed attivo in modalità Always-ON garantendo quindi sempre la continuità di servizio;
- Al sistema di log è stato dedicato un cluster apposito sempre configurato con nodo attivo e passivo;
- Per ogni database è garantito un Transaction Log Backup ogni 120 minuti con una retention di 7 giorni;
- Per i database Full Log è garantita una retention di 12 mesi Storage:
- Relazione SnapMirror e SnapVault tra i due storage presenti in IT1 ed IT3;
- SnapMirror copia ogni ora i volumi primari, incluso lo snapshot, sullo storage secondario;
- Snapvault è utilizzato per trasferire sul Volume secondario uno snapshot al giorno con sette copie di retention;
- Le snapshot presenti sul volume primario sono:
  - Giornaliero: Backup giornaliero con 3 giorni di retention;
  - Snap\_Vault con retention 24 ore, 2 giorni, 2 settimane
  - Mirror and Vault: 7 giorni, 52 settimane.