

ORIGINALE



## COMUNE DI CRESPADORO

Provincia di Vicenza

N. 73 del Reg. delibere

### VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

#### OGGETTO:

**APPROVAZIONE DEL MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEL MANUALE DI CONSERVAZIONE E DEL PIANO PER LA SICUREZZA INFORMATICA.**

#### REFERTO PUBBLICAZIONE

Certifico, io sottoscritto  
Funzionario incaricato che copia  
della presente delibera è stata  
pubblicata all'Albo Comunale per  
15 giorni consecutivi da oggi.

Addi, - 3 FEB 2016

IL FUNZIONARIO INCARICATO

Carla Carlotto



L'anno **duemilaquindici**, addi **venti** del mese di **ottobre** alle ore  
17,00 nella sala delle adunanze è riunita la Giunta Comunale:

Dalla Costa Giovanni Pietro	Sindaco	Presente
Consolaro Angelo	Assessore	Presente
Tagliapietra Tiziano	Assessore	Presente
Ferrari Gian Carlo	Assessore	Presente

Presidente il sig. Dalla Costa Giovanni Pietro nella sua qualità di  
Sindaco.

Partecipa il Segretario Comunale, dr. Livio Bertoia.

Il Presidente, riconosciuta legale l'adunanza invita la Giunta a  
deliberare sull'oggetto sopra indicato

#### CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Atto divenuto esecutivo per decorrenza del termine di 10 giorni dalla pubblicazione.

Addi, 29 FEB 2016



IL SEGRETARIO COMUNALE

*[Handwritten signature of Livio Bertoia]*

## LA GIUNTA COMUNALE

Considerato l'articolo 40 del Codice dell'Amministrazione Digitale il quale stabilisce che: "Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'art. 71";

Preso atto che il 12 gennaio 2015 sono state pubblicate sulla Gazzetta ufficiale le Regole tecniche del documento informatico di cui all'articolo 71 del CAD nel cui documento si stabiliscono le modalità di formazione dei documenti informatici e fissano il termine ultimo per l'adeguamento dei sistemi di gestione informatica documentale al 12 agosto 2016;

Considerato che entro l'11 ottobre 2015, le Amministrazioni Pubbliche sono obbligate ad applicare le regole tecniche del protocollo informatico contenute nel DPCM 3 dicembre 2013, n. 3 e ad attuare quanto segue:

1.) Nominare il Responsabile della gestione dei documenti, cui compete l'adeguamento del sistema di protocollo informatico alle nuove regole tecniche (tra le disposizioni più significative si segnala l'art. 7, comma 5, in base al quale il registro giornaliero di protocollo deve essere "trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto");

2.) Predisporre il Piano per la sicurezza informatica (formazione, gestione trasmissione, interscambio, accesso e conservazione dei documenti informatici);

3.) Predisporre il Manuale di gestione del Protocollo e sottoporlo all'approvazione dell'Organo che ha la competenza di adottare gli atti organizzativi;

Visto il D. Lgs. 267/2000;

Visto lo Statuto Comunale;

Dato Atto che la proposta della presente deliberazione reca i prescritti pareri, resi in senso favorevole;

Ad unanimità di voti favorevoli espressi in forma palese;

### **DELIBERA**

1. di approvare l'allegato manuale di gestione del protocollo informatico (Allegato A), con i relativi suoi allegati:
  - Allegato 1 – struttura organizzativa del Comune di Crespadoro;
  - Allegato 2 – elenco dei documenti da non protocollare;
  - Allegato 3 – Titolare;
  - Allegato 4 – manuale della conservazione;
  - Allegato 5 – piano di sicurezza;

Con separata votazione unanime la presente deliberazione è dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134 - comma 4, del decreto legislativo 18.08.2000 n. 267 al fine di ottemperare a quanto previsto dall'articolo 40 del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO  
Dalla Costa Giovanni Pietro



IL SEGRETARIO COMUNALE  
Dott. Livio Bertoia



**PARERI SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE**  
Art. 49 Decreto legislativo n. 267/2000

Parere FAVOREVOLE in merito alla regolarità tecnica.  
Lì, 20.10.2015

IL RESPONSABILE DELL'AREA AMMINISTRATIVA  
SEGRETARIO COMUNALE  
Dott. Livio Bertoia

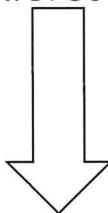




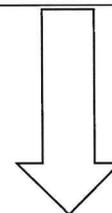
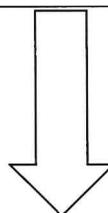
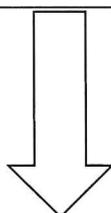
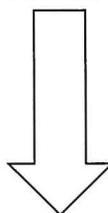
# COMUNE DI CRESPADORO

## ORGANIGRAMMA

### ORGANI DI GOVERNO



### SEGRETARIO COMUNALE



AREA AMMINISTRATIVA	AREA CONTABILE	AREA TECNICA
Servizi:	Servizi:	
Demografici	Bilancio	Lavori Pubblici
Elettorale	Controllo di Gestione	Edilizia e Urbanistica
Attività Produttive	Ragioneria	Protezione civile
Leva	Economato	Ecologia, ambiente e sanità
Polizia Mortuaria	Contabilità	Servizi cimiteriali (gestione servizi manutentivi)
Polizia Locale	Tributi	Scuole (gestione servizi manutentivi e servizi scolastici)
Assistenza agli organi elettivi	Personale	
Cultura, turismo, sport e tempo libero	Scuole (gestione contabile)	
Contratti		
Servizi Sociali e politiche sociali, assistenza		
Servizi funebri e cimiteriali (gestione amministrativa)		
Archivio e protocollo		
Informatica		



### **Elenco di documenti da non protocollare**

Sono escluse dalla protocollazione, ai sensi dell'art. 53. c. 5 del DPR n. 445/2000 le seguenti tipologie documentarie:

- Gazzette ufficiali, Bollettini ufficiali P. A.
- Notiziari P.A.
- Giornali, Riviste, Libri
- Materiali pubblicitari
- Materiali statistici
- Atti preparatori interni
- Offerte/preventivi di terzi non richieste
- Inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc.)
- Documentazione già soggetta, direttamente o indirettamente, a registrazione particolare (es., vaglia, assegni, )
- Estratti conto bancari
- La posta ricevuta in modo anonimo priva di adeguata lettera di accompagnamento verrà protocollata o meno a seconda dei casi e per decisione del RSP (Responsabile Servizio Protocollo)
- Mandati e reversali
- Contratti

### **Elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare:**

- Deliberazioni
- Determinazioni
- Decreti
- Contratti
- Fatture
- Mandati e reversali.



	Titolo	Classe	Sotto classe	Sotto sotto classe	Fascicolo	Titolario	Descrizione
	01	00			0	2	Amministrazione generale
	01	01			0	2	Legislazione e circolari esplicative
	01	02			0	2	Denominazione, territorio e confini, circoscrizioni di decentramenti, topc
	01	03			0	2	Statuto
	01	04			0	2	Regolamenti
	01	05			0	2	Stemma, gonfalone, sigillo
	01	06			0	2	Archivio generale
	01	07			0	2	Sistema informativo
	01	08			0	2	Informazioni e relazioni con il pubblico
	01	09			0	2	Politica del personale; ordinamento degli uffici e dei servizi
	01	10			0	2	Relazioni con le organizzazioni sindacali e di rappresentanza del perso
	01	11			0	2	Controlli esterni
	01	12			0	2	Editoria e attività informativo-promozionale interna ed esterna
	01	13			0	2	Cerimoniale, attività di rappresentanza; onorificenze e riconoscimenti
	01	14			0	2	Interventi di carattere politico e umanitario; rapporti istituzionali
	01	15			0	2	Forme associative per l'esercizio di funzioni e servizi
	01	16			0	2	Area e città metropolitana
	01	17			0	2	Associazionismo e partecipazione
	02	00			0	2	Organi di governo, gestione, controllo, consulenza e garanzia
	02	01			0	2	Sindaco
	02	02			0	2	Vice-sindaco
	02	03			0	2	Consiglio
	02	04			0	2	Presidente del Consiglio
	02	05			0	2	Conferenza dei capigruppo e Commissioni del Consiglio
	02	06			0	2	Gruppi consiliari
	Titolo	Classe	Sotto classe	Sotto sotto classe	Fascicolo	Titolario	Descrizione
	02	07			0	2	Giunta
	02	08			0	2	Commissario prefettizio e straordinario
	02	09			0	2	Segretario e Vice-segretario
	02	10			0	2	Direttore generale e dirigenza
	02	11			0	2	Revisori dei conti
	02	12			0	2	Difensore civico
	02	13			0	2	Commissario ad acta
	02	14			0	2	Organi di controllo interni
	02	15			0	2	Organi consultivi
	02	16			0	2	Consigli circoscrizionali
	02	17			0	2	Presidenti dei Consigli circoscrizionali
	02	18			0	2	Organi esecutivi circoscrizionali
	02	19			0	2	Commissioni dei Consigli circoscrizionali
	02	20			0	2	Segretari delle circoscrizioni
	02	21			0	2	Commissario ad acta delle circoscrizioni
	02	22			0	2	Conferenza dei Presidenti di quartiere
	03	00			0	2	Risorse umane
	03	01			0	2	Concorsi, selezioni, colloqui
	03	02			0	2	Assunzioni e cessazioni
	03	03			0	2	Comandi e distacchi; mobilità
	03	04			0	2	Attribuzione di funzioni, ordini di servizio e missioni
	03	05			0	2	Inquadramenti e applicazione contratti collettivi di lavoro
	03	06			0	2	Retribuzioni e compensi
	03	07			0	2	Adempimenti fiscali, contributivi e assicurativi
	03	08			0	2	Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Titolo	Classe	Sotto classe	Sotto sotto classe	Fascicolo	Titolario	Descrizione
03	09			0	2	Dichiarazioni di infermità ed equo indennizzo
03	10			0	2	Indennità premio di servizio e trattamento di fine rapporto, quiescenza
03	11			0	2	Servizi al personale su richiesta
03	12			0	2	Orario di lavoro, presenze e assenze
03	13			0	2	Giudizi, responsabilità e provvedimenti disciplinari
03	14			0	2	Formazione e aggiornamento professionale
03	15			0	2	Collaboratori esterni
04	00			0	2	Risorse finanziarie e patrimoniali
04	01			0	2	Entrate
04	02			0	2	Uscite
04	03			0	2	Partecipazioni finanziarie
04	04			0	2	Bilancio preventivo, variazioni di bilancio, verifiche contabili
04	05			0	2	Piano esecutivo di gestione (PEG)
04	06			0	2	Rendiconto della gestione
04	07			0	2	Adempimenti fiscali
04	08			0	2	Inventari e consegnatari dei beni
04	09			0	2	Beni immobili
04	10			0	2	Beni mobili
04	11			0	2	Economato
04	12			0	2	Oggetti smarriti e recuperati
04	13			0	2	Tesoreria
04	14			0	2	Concessionari ed altri incaricati della riscossione delle entrate
04	15			0	2	Pubblicità e pubbliche affissioni
05	00			0	2	Affari legali
05	01			0	2	Contenzioso
Titolo	Classe	Sotto classe	Sotto sotto classe	Fascicolo	Titolario	Descrizione
05	02			0	2	Responsabilità civile e patrimoniale verso terzi; assicurazioni
05	03			0	2	Pareri e consulenze
06	00			0	2	Pianificazione e gestione del territorio
06	01			0	2	Urbanistica: piano regolatore generale e varianti
06	02			0	2	Urbanistica: strumenti di attuazione del Piano regolatore generale
06	03			0	2	Edilizia privata
06	04			0	2	Edilizia pubblica
06	05			0	2	Opere pubbliche
06	06			0	2	Catasto
06	07			0	2	Viabilità
06	08			0	2	Servizio idrico integrato, luce, gas, trasporti pubblici, gestione dei rifiuti
06	09			0	2	Ambiente: autorizzazioni, monitoraggio e controllo
06	10			0	2	Protezione civile ed emergenze
07	00			0	2	Servizi alla persona
07	01			0	2	Diritto allo studio e servizi
07	02			0	2	Asili nido e scuola materna
07	03			0	2	Promozione e sostegno delle istituzioni di istruzione e della loro attività
07	04			0	2	Orientamento professionale; educazione degli adulti; mediazione cultur.
07	05			0	2	Istituti culturali (Musei, biblioteche, teatri, Scuola comunale di musica, e
07	06			0	2	Attività ed eventi culturali
07	07			0	2	Attività ed eventi sportivi
07	08			0	2	Pianificazione e accordi strategici con enti pubblici e privati e con il vol
07	09			0	2	Prevenzione, recupero e reintegrazione dei soggetti a rischio
07	10			0	2	Informazione, consulenza ed educazione civica
07	11			0	2	Tutela e curatela di incapaci

Titolo	Classe	Sotto classe	Sotto sotto classe	Fascicolo	Titolario	Descrizione
07	12			0	2	Assistenza diretta e indiretta, benefici economici
07	13			0	2	Attività ricreativa e di socializzazione
07	14			0	2	Politiche per la casa
08	00			0	2	Attività economiche
08	01			0	2	Agricoltura e pesca
08	02			0	2	Artigianato
08	03			0	2	Industria
08	04			0	2	Commercio
08	05			0	2	Fiere e mercati
08	06			0	2	Esercizi turistici e strutture ricettive
08	07			0	2	Promozione e servizi
09	00			0	2	Polizia locale e sicurezza pubblica
09	01			0	2	Prevenzione ed educazione stradale
09	02			0	2	Polizia stradale
09	03			0	2	Informative
09	04			0	2	Sicurezza e ordine pubblico
10	00			0	2	Tutela della salute
10	01			0	2	Salute e igiene pubblica
10	02			0	2	Trattamento Sanitario Obbligatorio
10	03			0	2	Farmacie
10	04			0	2	Zooprofilassi veterinaria
10	05			0	2	Randagismo animale e ricoveri
11	00			0	2	Servizi demografici
11	01			0	2	Stato civile
11	02			0	2	Anagrafe e certificazioni
11	03			0	2	Censimenti
11	04			0	2	Polizia mortuaria e cimiteri
12	00			0	2	Elezioni e iniziative popolari
12	01			0	2	Albi elettorali
12	02			0	2	Liste elettorali
12	03			0	2	Elezioni
12	04			0	2	Referendum
12	05			0	2	Istanze, petizioni e iniziative popolari
12	06			0	2	Leva militare
12	07			0	2	Leva
12	08			0	2	Ruoli matricolari
12	09			0	2	Caserme, alloggi e servitù militari
12	10			0	2	Requisizioni per utilità militari
13	00			0	2	Oggetti diversi
14	00			0	2	Pratiche uffici
14	01			0	2	Segreteria Amministrativa
14	02			0	2	Sistema Informativo





**LegalDoc Lite – Sistema di Conservazione dei Documenti**  
**AL/LDOCLITE - Allegato Tecnico al Contratto LegalDoc**  
**Lite**

## Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Il Servizio</b>	<b>3</b>
1	Funzioni	3
2	Modalità d'esecuzione e d'accesso	3
<b>3</b>	<b>Attività di Supporto</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Livelli di servizio</b>	<b>4</b>
1	Modalità di erogazione	4
2	Service Level Agreement	5
3	Criteri di misurazione	6
<b>5</b>	<b>Requisiti hardware e software</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Connettività</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>Disponibilità dei dati</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>Data Center</b>	<b>7</b>
1	Sicurezza fisica	7
2	Alimentazione elettrica - garanzia gruppi di continuità	7
3	Connessione ad Internet	7
4	Sicurezza delle reti: protezione da intrusioni	7

## 1 Introduzione

Questo documento costituisce l'Allegato Tecnico alle "Condizioni generali di Contratto per l'uso del sistema LegalDoc Lite", più brevemente denominato "Contratto".

Scopo di questo documento è di integrare e precisare i termini e le condizioni d'uso del servizio LegalDoc Lite già descritti nel "Contratto", ai cui articoli è fatto esplicito riferimento.

LegalDoc Lite è una procedura informatica per la conservazione sostitutiva dei documenti informatici in ottemperanza alla deliberazione *CNIPA n° 11/2004* e al *Decreto del Ministero Economia e Finanze del 23 gennaio 2004 e successive modifiche*.

La *deliberazione CNIPA n° 11/2004* fissa le regole che consentono di sostituire, nei casi previsti, i documenti cartacei con documenti informatici, mediante la memorizzazione di questi ultimi su un supporto informatico idoneo a garantirne la conformità agli originali; precisa inoltre le modalità tecniche per la conservazione dei "documenti informatici" con piena validità legale.

Il *DMEF 23 gennaio 2004* stabilisce le modalità per la conservazione e la riproduzione delle scritture e dei documenti contabili su supporti informatici, con effetto anche ai fini fiscali e con la conseguente possibilità di sostituire gli archivi cartacei e di conservare fatture trasmesse in forma elettronica e secondo le regole prescritte dal *Dlgs n° 52 del 20 febbraio 2004* (che ha recepito la *Direttiva comunitaria n° 2001/115/CE*).

Il Servizio è reso in modalità A.S.P. (Application Service Providing) e consente al Cliente di accedere ai servizi di conservazione sostitutiva di propri documenti informatici su un elaboratore elettronico, gestito da InfoCert.

Il Servizio è accessibile mediante il client software LegalDoc Lite da installare sul proprio PC.

## **2 Il Servizio**

### **1 Funzioni:**

LegalDoc Lite InfoCert consente la conservazione sostitutiva di documenti informatici, anche firmati digitalmente, e la riproduzione dei documenti conservati.

Il servizio permette al Cliente:

- la conservazione sostitutiva, tramite invio telematico, di un documento analogico opportunamente digitalizzato o di un documento informatico
- la rettifica per via telematica di un documento già conservato in modalità sostitutiva
- l'esibizione per via telematica di un documento già conservato in modalità sostitutiva
- il caricamento per via telematica dei visualizzatori dei documenti
- la conservazione sostitutiva degli indici di ricerca associati al documento
- la ricerca di un documento in base agli indici associati
- la delega ad InfoCert della responsabilità del procedimento, che comporta anche l'apposizione della marca temporale, della firma di controllo del procedimento effettuata tramite tecnologie di firma digitale e marcatura temporale digitale
- gli adempimenti previsti dalla normativa relativi alla sicurezza fisica e logica dell'archivio dei documenti conservati sostitutivamente e dell'intero procedimento di conservazione sostitutiva
- la conservazione presso InfoCert di tutti i documenti inviati per la conservazione
- la conservazione, la rettifica e l'esibizione di documenti contabili con effetto anche ai fini fiscali nei casi previsti

### **2 Modalità d'esecuzione e d'accesso:**

I requisiti per accedere al Servizio sono:

- aver sottoscritto le Condizioni Generali d'adesione al servizio in A.S.P. ed il Modulo di Richiesta Attivazione
- essere titolari delle credenziali di accesso (fornite in sede contrattuale)
- possedere gli strumenti tecnici necessari (hardware, software e collegamenti telematici aventi le caratteristiche di seguito meglio descritte) per consentire al client software LegalDoc Lite di operare correttamente.

Una procedura informatica d'identificazione permette al Sistema del Cliente d'identificarsi per inviare ad InfoCert i documenti da conservare e per richiedere in esibizione i documenti conservati. Tale procedura prevede l'inserimento, da parte del Cliente, delle credenziali di accesso nel client software LegalDoc Lite.

In seguito all'esito positivo della procedura d'identificazione tutte le operazioni successive si considerano effettuate dal Cliente, che è obbligato ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione delle credenziali di accesso e protezione del proprio PC da minacce esterne.

In considerazione di quanto stabilito al periodo precedente, InfoCert non potrà essere ritenuta responsabile, salvo il caso di dolo o colpa grave, per eventuali danni derivanti al Cliente dal compimento di dette operazioni.

Il Cliente s'impegna a richiamare i servizi di LegalDoc Lite dal proprio Sistema secondo le modalità indicate nel manuale d'uso del client software LegalDoc Lite.

In particolare InfoCert non procederà alla conservazione dei documenti inviati per cui il client software LegalDoc Lite non abbia mostrato uno stato di conservazione avvenuta con successo.

Durante la procedura di invio in conservazione di un documento viene richiesta la classe documentale di appartenenza e vengono richiesti dei metadati accompagnatori che descrivano il documento stesso. I metadati che richiedono un controllo di obbligatorietà per le classi documentali standard sono definiti *nel Manuale della Conservazione di LegalDoc Lite*.

La denominazione degli indici non obbligatori può essere liberamente inserita dal Cliente se questa opzione è disponibile ed stata sottoscritta in fase di acquisto.

InfoCert non sarà in alcun modo responsabile del contenuto dei documenti inviati dal Sistema del Cliente (virus, contenuto ecc.), né dei dati indicati dal Cliente nei metadati e nelle classi documentali forniti a corredo usati per l'indicizzazione e la classificazione del documento nel processo di conservazione sostitutiva.

### **3 Attività di Supporto**

Il supporto erogato è finalizzato a garantire continuità nella fruizione del servizio per le componenti fornite da InfoCert. Il supporto, così inteso, è erogato nei seguenti termini:

- call-center incaricato dell'assistenza al cliente raggiungibile tramite telefono al numero **199.500.130**. Il servizio sarà disponibile nei seguenti orari: lunedì – venerdì dalle 8.30 alle 19.00.

Il corretto funzionamento delle componenti hardware/software relative alla configurazione della postazione di lavoro deve essere garantito dal Cliente stesso. Inoltre l'attività di supporto non comprende la fornitura di assistenza in merito ad aspetti normativi o connessi alle informazioni da inserire all'interno di LegalDoc Lite.

## **5 Livelli di servizio**

### **1 Modalità di erogazione**

Nel verificare la disponibilità dell'erogazione e, di conseguenza, nel calcolo del livello di servizio, InfoCert considera soltanto le componenti di propria competenza. La figura sottostante (FIG. 1) offre uno schema esemplificativo del dialogo tra l'applicazione del Cliente ed il servizio di conservazione sostitutiva dei documenti LegalDoc Lite, allo scopo di distinguere le parti che rimarranno sotto la responsabilità di InfoCert da quelle di competenza del Cliente.

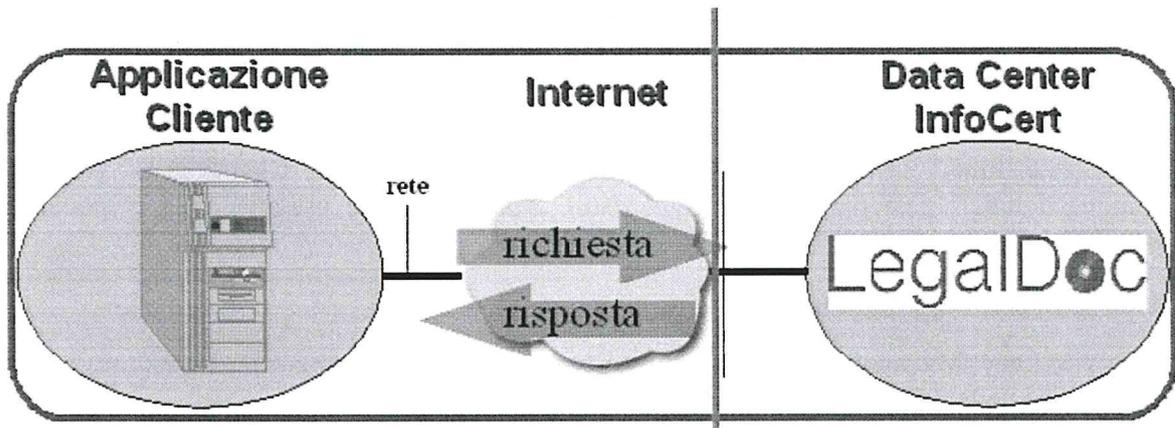


FIG 1

Alla luce dello schema sopra riportato (FIG. 1), InfoCert non è responsabile per le performance della rete Internet attraverso la quale si effettua la richiesta verso il suo Data Center (nella fig. *rete*); inoltre, sarà di responsabilità del Cliente la corretta installazione del client software LegalDoc Lite utilizzato per accedere alle funzionalità di LegalDoc Lite (nella fig. *Applicazione Cliente*). InfoCert assicura altresì che il client software LegalDoc Lite opera correttamente se installato in un PC che rispetti i requisiti minimi indicati nel manuale d'uso e che operi in condizioni standard ovvero senza interazioni con altri software rispetto a quelli di base forniti con il sistema operativo indicato.

Per **richiesta** si intenderà l'invocazione delle funzionalità di invio in *conservazione* del documento, *rettifica* del documento, *esibizione* del documento.

Per **risposta** del servizio LegalDoc Lite si intenderà l'invio al client software LegalDoc Lite, a seguito di una richiesta, del messaggio che indica il risultato dell'operazione come indicato nel manuale d'uso.

## 2 **Service Level Agreement**

InfoCert, entro 10 giorni lavorativi dall'attivazione del contratto e dalla verifica dei dati indicati dal Cliente durante la procedura di acquisto, provvede ad assegnare al Cliente un profilo d'abilitazione per l'accesso al Servizio e a fornire le credenziali di accesso necessarie. In caso di mancato rispetto di tali termini, InfoCert provvederà ad accreditare al Cliente per ogni giorno di ritardo un'indennità pari al 75 % del prezzo/giorno del servizio oggetto della fornitura.

Orario di servizio: il servizio è disponibile nei seguenti orari : dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 21:00 ed il sabato dalle ore 8:00 fino alle ore 14:00, esclusi i giorni festivi e le festività infrasettimanali nazionali.

InfoCert avrà il diritto di effettuare ogni tipo di manutenzione sui sistemi informatici, ma precisa che gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria vengono effettuati, salvo caso di forza maggiore, al di fuori dell'orario di produzione.

Il Cliente, dal client software LegalDoc Lite, potrà richiamare i servizi di LegalDoc , attenendosi alle modalità indicate nel manuale d'uso.

Il livello di qualità del servizio di conservazione sostitutiva offerto da InfoCert è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:

- 1 InfoCert garantisce, per quanto concerne le componenti di propria responsabilità, una disponibilità del servizio non inferiore al 95 % dell'orario di servizio calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso;
- 2 sono esclusi dal Service Level Agreement tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente o la rete Internet e comunque tutti i casi di problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di InfoCert.

### **3 Criteri di misurazione**

Il Service Level Management (SLM) previsto per questo servizio è regolato da un'unica metrica che si identifica nella “**disponibilità**”.

Il calcolo della disponibilità del servizio viene effettuato sul servizio LegalDoc (richiamato da LegalDoc LITE) facendo riferimento ai minuti di indisponibilità effettivi del servizio nell'orario di produzione concordato, secondo quanto indicato dall'**art. 4.2 Responsabilità di InfoCert** delle Condizioni Generali del Contratto e dal presente **Allegato Tecnico**.

InfoCert verifica il corretto funzionamento del servizio LegalDoc tramite l'utilizzo di strumenti software, denominate “sonde”, le quali automaticamente e periodicamente simulano una richiesta di servizio da parte del Cliente.

Le specifiche di navigazione per queste sonde (es.: quali funzioni richiedere e fino a quale grado di dettaglio scendere) vengono definite da InfoCert, non contemplano attività di aggiornamento, modifica o stampa poiché eseguono automaticamente e frequentemente operazioni che simulano l'attività utente.

Qualora il servizio non risponda secondo le modalità concordate, la sonda allerta il sistema di controllo della produzione InfoCert.

L'indisponibilità del **Servizio LegalDoc** sarà dichiarata in uno dei seguenti casi:

- su segnalazione degli strumenti di monitoraggio InfoCert, previo esame e validazione da parte del sistema di controllo della produzione (Problem Management).
- su eventuale segnalazione del disservizio da parte del Cliente, previo esame e validazione da parte del sistema di controllo della produzione InfoCert. La segnalazione perviene alla funzione di Problem Management utilizzata da InfoCert, il quale registra il disservizio a partire dal momento della segnalazione del Cliente e fino al momento del ripristino del servizio.

### **6 Requisiti hardware e software**

I requisiti hardware e software sono indicati nel manuale d'uso del client software LegalDoc Lite.

### **7 Connettività**

Connessione effettuata tramite collegamento ad Internet di qualsiasi tipo. Le performance del servizio sono connesse alla tipologia di connettività.

Il centro dati utilizzato da InfoCert è connesso alla rete internet con due collegamenti ATM separati entrambi con velocità massima di 155 Mbit/sec.

Tali collegamenti sono attestati su POP distinti, con percorsi fisici e apparati d'interfaccia separati e completamente ridondati.

## **8 Disponibilità dei dati**

InfoCert provvede alla conservazione dei documenti inviati non appena terminata la verifica con esito positivo sulla completezza e la correttezza delle informazioni fornite.

I documenti conservati sono accessibili attraverso le funzionalità di esibizione del client software LegalDoc Lite.

## **9 Data Center**

Nel seguito sono descritte le modalità generali tecniche e le infrastrutture che InfoCert utilizza all'interno del data center di Padova.

### **1 Sicurezza fisica**

Lo stabile che ospita i locali e i macchinari utilizzati per l'erogazione del servizio è sorvegliato da personale specializzato 24 ore al giorno; la sala CED, dove si trovano i dispositivi hardware e software dei diversi sistemi, la sala di controllo dell'alimentazione elettrica, del sistema idraulico, del condizionamento e la sala di monitoraggio dei sistemi di sicurezza installati, è accessibile solo mediante utilizzo di *badge* autorizzato ed è controllato da un sistema TVCC; le porte sono dotate d'allarmi a contatti magnetici; le stanze dell'area sono controllate mediante rivelatori combinati microonde e infrarossi.

Le aree del CED sono dotate d'impianto di rilevazione fumi e antincendio.

### **2 Alimentazione elettrica - garanzia gruppi di continuità**

Tutte le apparecchiature del centro dati sono collegate alla rete elettrica attraverso gruppi di continuità che consentono di mantenere l'alimentazione alle apparecchiature in caso d'interruzione dell'erogazione dell'energia elettrica da parte del fornitore. In caso d'assenza dell'alimentazione per pochi cicli, intervengono automaticamente delle batterie tampone in grado di mantenere la continuità elettrica. Qualora l'assenza di alimentazione si protragga per più di pochi secondi, vengono automaticamente avviati dei gruppi elettrogeni che iniziano a fornire l'alimentazione al gruppo di continuità.

### **3 Connessione ad Internet**

Il centro dati utilizzato da InfoCert è connesso alla rete Internet con due collegamenti ATM separati entrambi con velocità massima di 155 Mbit/sec.

Tali collegamenti sono attestati su POP distinti, con percorsi fisici e apparati d'interfaccia separati e completamente ridondati.

I tempi d'attraversamento rete tra il Centro Servizi ed i nodi d'interconnessione con i principali Provider italiani ed internazionali sono estremamente contenuti (inferiori a 20 ms).

### **4 Sicurezza delle reti: protezione da intrusioni**

I sistemi e le reti utilizzati da InfoCert sono connessi ad Internet in modo controllato da sistemi *firewall* che consentono di suddividere la connessione in aree a sicurezza progressivamente maggiore: rete Internet, reti DMZ (Demilitarized Zone) o Perimetrali, Reti Interne. Tutto il traffico che fluisce tra le varie aree è sottoposto ad accettazione da parte del *firewall*, sulla base di un set di regole stabilite. Le regole definite sui firewall vengono progettate in base ai principi di “*default deny*” (quanto non è espressamente permesso è vietato di default, ovvero, le regole consentiranno solo quanto è strettamente necessario al corretto funzionamento dell'applicazione) e “*defense in*

*depth*” (vengono organizzati livelli successivi di difesa, prima a livello di rete, tramite successive barriere *firewall*, ed infine a livello di sistema, *hardening*).

La definizione delle politiche d’accesso relativamente ai siti del Cliente sarà concordata, nel rispetto dei vincoli imposti dalle politiche stabilite dalla funzione Sicurezza Informatica.

I sistemi firewall utilizzati sono configurati in alta affidabilità (HA), ovvero sono formati da coppie di macchine indipendenti, collegate tra loro e gestite, tramite appositi software, in modo che in caso di guasto di una delle macchine, il traffico venga dirottato sulla macchina di backup.

## **Piano di Sicurezza**

Gli elementi fondamentali sui quali il Comune di Crespadoro basa le soluzioni tecnologiche adottate sono:

- Alimentazione elettrica. I server, gli apparati attivi e le PDL della sede sono protetti da sistemi UPS, che garantiscono il tempo necessario allo spegnimento anche automatico dei sistemi in caso di interruzione elettrica.
- Backup/Restore. Sono stati implementati i sistemi di backup/restore dei dati dei servizi al fine di garantirne il ripristino in caso di malfunzionamenti o perdite accidentali.
- Sistemi in alta affidabilità. I sistemi che sostengono i servizi in elenco sono configurati mediante software di virtualizzazione su HW in alta affidabilità, con ridondanza delle alimentazioni e accesso ai dischi su uno storage interno di tipo SAN.
- Contratti assistenza tecnica. Al fine di garantire continuità del servizio e ridurre i tempi di fermo macchina negli SLA previsti sono attivi dei contratti di manutenzione HW e SW con fornitori qualificati.
- Accesso alle banche dati e internet. È previsto un sistema di autenticazione come previsto dalla legge per l'accesso ai servizi basato su Active Directory e sistemi di autenticazioni specifici sulle procedure in uso; sono presenti sistemi Antivirus e Firewalling che garantiscono il controllo in tempo reale dell'accesso ai dati in rete.

## **Continuità del servizio**

La soluzione individuata si basa sul principio della ridondanza delle risorse hardware utilizzate. Tale principio garantisce la continuità di servizio anche in caso di rotture hardware o di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

L'unità di elaborazione centrale è basata su un server Dell con infrastruttura virtualizzata. L'alimentazione e la connettività con la rete e con il dispositivo di storage sono a loro volta ridondate per garantirne la continuità anche in caso di guasti sui singoli componenti. I dischi dell'unità di storage sono configurati in maniera tale da supportare il guasto di un'unità disco senza interruzione di servizio né perdita di dati; l'alimentazione dell'unità di storage è ridondata.

L'armadio di rete del datacenter prevede connessioni ridondate sugli apparati per i quali sono previsti apparati di backup in caso di guasto e un contratto di manutenzione che ne garantisce la sostituzione in tempi rapidissimi. Le connessioni in fibra ottica tra gli armadi di rete della rete locale interna sono multiple e configurate in bilanciamento di carico, garantendone il funzionamento in caso di rottura di una fibra o di un terminatore o di un apparato di rete. L'alimentazione per tutte le apparecchiature del datacenter è garantita da un flusso dedicato, filtrato e stabilizzato da un gruppo di continuità che garantisce la fornitura di corrente stabilizzata anche a tutti gli armadi di rete della sede principale. In caso di interruzione del flusso di corrente, il gruppo di continuità garantisce il funzionamento degli apparati per il periodo necessario alla loro corretta chiusura senza perdita di dati.

