D·documents L'outsourcing della gestione documentale	**Revisione 2.0**

MANUALE DELLA CONSERVAZIONE E FATTURAZIONE ELETTRONICA

Revisione 2.0.101

DDocuments S.r.l.

Redatto, verificato ed approvato da:	DDocuments S.r.l.
Nominativo:	**Funzione:**
Gabriele Sirtori	Responsabile della conservazione sostitutiva DDocuments S.r.l.
Mauro Defendi	Responsabile sistemi informativi DDocuments S.r.l.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

D·documents L'outsourcing della gestione documentale	**Revisione 2.0**

INDICE DEL DOCUMENTO

1. Premessa
2. Storia delle modifiche apportate al manuale
3. Tabella RACI, storia ed anagrafica dei responsabili della conservazione sostitutiva, del responsabile archiviazione e responsabile aziende committenti.
4. Generalità
   4.1 Scopo del documento
   4.2 Riferimenti normativi:
      Risoluzioni
      Circolari
      Decreti
      Delibere
      Interpelli
      Altro
   4.3 Riferimenti Tecnici:
   4.4 Definizioni e terminologia
5. Introduzione
   5.1 Dati identificativi della società, ruoli e responsabilità, tipologie documentali interessate ai processi di dematerializzazione
   5.2 Dati identificativi della Certification Autorithy (CA)
   5.3 Dati identificativi del pubblico ufficiale
6. Compiti e doveri del responsabile della Conservazione Documentale
7. Aspetti operativi e procedurali
   7.1 Note sull'organizzazione del personale dei delegati, sostituti e profilazione
   7.2 Descrizione delle procedure: Conservazione Sostitutiva e Fatturazione Elettronica
   7.3 Organizzazione e processi di conservazione sostitutiva (a cura del Responsabile della Conservazione Sostitutiva):
   7.4 Organizzazione dei supporti di memorizzazione conservati
   7.5 Localizzazione dei supporti di memorizzazione
   7.6 La procedura di sicurezza della marca temporale
   7.7 La firma digitale: formati, certificatori accreditati, modalità di verifica
   7.8 Il formato e la struttura dell' evidenza informatica (o pacchetto di archiviazione-distribuzione)

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

7.9 Riversamento dei documenti
7.10 La manutenzione di software e hardware
7.11 Sicurezza e Riservatezza. Privacy Policy
7.12 Guida all'utilizzo del documentale Via Web per l'individuazione e il controllo dei documenti passati in conservazione sostitutiva:
7.13 Fatture elettroniche verso la Pubblica Amministrazione.
7.14 Organizzazione e processi di fatturazione elettronica PA
7.15 Portale di accesso e consultazione dei documenti conservati
8. Procedure di gestione delle copie di sicurezza
8.1 Modalità di produzione dei backup
8.2 Archiviazione dei supporti di backup
8.3 Definizione della procedura adottata nella verifica dei supporti di backup
9. Procedure di gestione degli eventi catastrofici
9.1 Compromissione del software
10. L'esibizione all'Amministrazione finanziaria in caso accessi, verifiche ed ispezioni
10.1 Verifica a campione dell'hash di un documento informatico conservato e sua modalità di estrazione dal server di conservazione
11. Le verifiche periodiche sulla leggibilità dei documenti conservati
12. Assolvimento dell'imposta di bollo sui documenti informatici
13. Aggiornamenti del manuale e loro notifica
14. Errori e gestione errori
15. Distruzione certificata del cartaceo
16. Allegati.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

D·documents L'outsourcing della gestione documentale	**Revisione 2.0**

1.Premessa

Ai fini di agevolare la comprensione e la gestione di questo manuale, garantendone il puntuale aggiornamento, gli elementi specifici di ciascun Cliente (riferimenti, identificazione dei responsabili coinvolti, tipologie di documenti oggetto di conservazione e modalità di loro trasmissione, eventuali eccezioni sollevate in sede di ispezione etc.) vengono definiti in un apposito allegato, la cui trasmissione avviene contestualmente a quella del manuale. Tale allegato costituisce parte integrante del manuale.

2. Storia delle modifiche apportate al manuale

In data 31/03/2016 il responsabile della conservazione per conto di Digitaldox.it S.r.l. (ora DDocuments S.r.l.) in nome di Dott. Fabrizio Gariboldi con codice fiscale GRBFRZ55P11F205L, nato a Lodi (MI) il 11/09/1955, verrà sostituito da Gabriele Sirtori con codice fiscale SRTGRL72A28F205C nato a Milano il 28/01/1972.

3. Tabella RACI, storia ed anagrafica dei responsabili della conservazione sostitutiva, del responsabile archiviazione e responsabile aziende committenti.

Qui di seguito viene esposta la tabella RACI atta a definire compiti e responsabilità dei soggetti coinvolti nel processo di Conservazione Sostitutiva. In tale tabella vengono individuate le attività al fine di identificare un singolo utente e le azioni e il comportamento dello stesso all'interno del processo di dematerializzazione.

	CLIENTE (Si veda allegato)	**RESPONSABILE CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA (Ddocuments Srl)**
1-Produzione documenti da archiviare e controllo contenuti	R/E/V/A	
2-Acquisizione Documento da Conservare e indicizzazione dello stesso	V/A	

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

3-Creazione del file conforme alla normativa vigente	V/A	
4-Invio documenti al sistema di conservazione	V/A	
5-Verifica e accettazione del documento da parte del sistema di Conservazione		R/V/A
6-Creazione del report di versamento		E/V/A/R
7-Inserimento nel lotto di conservazione e apposizione Firma e marca temporale		R/E/V/A
8-Memorizzazione, creazione copia sicurezza e chiusura del processo		R/E/V/A
9-Esibizione documento conservato tramite interfaccia Web	V/A	R/E
10-Verifica periodica della leggibilità dei documenti conservati e delle copie di BK		R/E/V/A
11-Invio di eventuali comunicazioni da effettuare verso l'Agenzia delle Entrate		R/E/V/A
12-Dematerializzazione e Distruzione cartaceo documenti conservati.	R/E/V/A	

LEGENDA: A=APPROVA R=RESPONSABILE E=ESECUTORE V=VERIFICA

Il Responsabile della Conservazione Sostitutiva è Ddocuments S.r.l. (P.IVA: 10077640968 e C.F: 10077640968), con Sede legale in Via Privata Stefanardo da Vimercate, 28, 20128 - Milano, in nome di Gabriele Sirtori con codice fiscale SRTGRL72A28F205C, nato a Milano (MI) il 28/01/1972.

Cognome	Nome	Avvio incarico	Termine incarico
Gariboldi	Fabrizio	31/03/2012	31/03/2016
Sirtori	Gabriele	01/04/2016	

4. Generalità

4.1 Scopo del documento*:*

Il presente manuale deve essere inteso come uno strumento di organizzazione, con il quale vengono chiarite le fasi operative del sistema informativo per la corretta gestione dei flussi documentali informatici, che possono riguardare:

- i documenti in entrata, in uscita o interni all'azienda;
- la precisa individuazione delle responsabilità;
- le dettagliate modalità di conservazione secondo regole tecniche e normative.

Nel presente documento, inoltre, vengono indicati:

- la normativa di riferimento;
- una dettagliata descrizione dell' infrastruttura tecnica (hardware e software) adottata per i processi di indicizzazione e conservazione;
- misure minime e idonee di sicurezza;
- le modalità per poter interagire con l'Agenzia delle Entrate, con gli uffici competenti e con i pubblici ufficiali;
- le operazioni e le tempistiche previste dalla normativa;
- descrizione della tipologia dei documenti conservati e della struttura dell'archivio adottato;
- schedulazione delle attività di lavoro del responsabile o degli eventuali sostituti.

4.2 Riferimenti normativi:

Risoluzioni:

1. Risoluzione 196/E Ag. Delle Entrate – 30 luglio 2009
2. Risoluzione 195/E Ag. Delle Entrate – 30 luglio 2009
3. Risoluzione 194/E Ag. Delle Entrate – 30 luglio 2009
4. Risoluzione 220/E Ag. Delle Entrate – 13 agosto 2009
5. Risoluzione 158/E Ag. Delle Entrate – 15 giugno 2009
6. Risoluzione 364/E Ag. Delle Entrate – 3 ottobre 2008
7. Risoluzione 354/E Ag. Delle Entrate – 8 agosto 2008
8. Risoluzione 260/E Ag. Delle Entrate – 23 giugno 2008
9. Risoluzione 128/E Ag. delle Entrate – 3 aprile 2008
10. Risoluzione 85/E Ag. delle Entrate – 11 marzo 2001

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

11. Risoluzione 67/E Ag. delle Entrate – 28 febbraio 2008
12. Risoluzione 14 Ag. delle Entrate – 21 gennaio 2008
13. Risoluzione 349 Ag. delle Entrate – 28 novembre 2007
14. Risoluzione 318 Ag. delle Entrate – 7 novembre 2007
15. Risoluzione 298 Ag. delle Entrate – 18 ottobre 2007
16. Risoluzione 267/E Ag. delle Entrate – 27 settembre 2007
17. Risoluzione 161/E Ag. delle Entrate – 9 luglio 2007
18. Risoluzione n. 202 Ministero delle Finanze – 4 dicembre 2001
19. Risoluzione n. 107 Ministero delle Finanze – 4 luglio 2001
20. Risoluzione n. 75 Ministero delle Finanze – 7 maggio 1999
21. Risoluzione n. 132 Ministero delle Finanze – 28 maggio 1997
22. Risoluzione n. 451163 Ministero delle Finanze – 30 novembre 1990
23. Risoluzione n. 450217 Ministero delle Finanze – 30 luglio 1990
24. Risoluzione n. 571134 Ministero delle Finanze – 19 luglio 1988
25. Risoluzione n. 360879 Ministero delle Finanze – 30 aprile 1986

Circolari:

26. Circolare del 20 Aprile '09 Assonime n°19
27. Circolare del 27/03/2009 n. 8
28. Circolare del 20/08/2008 n. 20
29. Circolare del 06/12/2006 n. 36
30. Circolare CNIPA n. 49
31. Circolare del 19/10/2005 n. 45
32. Circolare 5/D Agenzia delle Dogane
33. Circolare n. 98 Ministero delle Finanze
34. Circolare 5/E Agenzia delle Entrate

Decreti:

35. DPCM 6 Maggio 2009 in materia di Posta Elettronica Certificata.
36. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 marzo 2009 Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti
37. Decreto Legislativo 6 marzo 2009
38. Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159
39. Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri del 1 aprile 2008
40. Decreto Legislativo 12/10/2007
41. Decreto Ministeriale 2/11/2005
42. Decreto Legislativo n. 82 7/03/2005-Codice dell'Amministrazione Digitale "CAD"
43. Decreto del presidente della Repubblica n. 68 dell'11 febbraio 2005

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

44. Decreto Legislativo 52 del 20/02/2004
45. MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE DECRETO 17 giugno 2014 Modalita' di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione su diversi tipi di supporto - articolo 21, comma 5, del decreto legislativo n. 82/2005. (14A04778) (GU Serie Generale n.146 del 26-6-2014)
46. Decreto Legislativo 20 gennaio 2004 n°42
47. Decreto del Ministero del Lavoro del 30/10/2002 e Circolare n. 33 del 2003

48. Decreto Legislativo 10 del 23/01/2002 che recepisce la Direttiva dell'UE sulla Firma Digitale

Delibere:

49. Delibera CNIPA 34/2006
50. Allegato alla delibera CNIPA 34/2006
51. Delibera CNIPA 11/2004
52. Delibera AIPA 42/2001

Interpelli:

53. Interpello N. 9/2007
54. Interpello N. 954

Altro:

55. Direttiva Comunità Europea - 20.12.2001, n° 115 del 2001
56. Linee strategiche CNIPA 2009 - 2011
57. Regole tecniche di servizio di trasmissione documenti informatici mediante PEC.
58. CNIPA - La normativa sulla firma elettronica
59. Il Testo Unico stabilito nel DPR 445 del 28/12/2000 abroga le precedenti norme.
60. Regolamento per il riordino della disciplina delle presunzioni di cessione e di acquisto.
61. La normativa sul documento informatico e firma digitale risale al 1997
62. Proposta di regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici.
63. Provvedimento novembre 2005 - Agenzia delle Entrate
64. Provvedimento dicembre 2004 - Agenzia delle Entrate

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

65. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 3 dicembre 2013
66. Circolare 18/E dell'Agenzia delle Entrate del 24 giugno 2014
67. Decreto MEF 17 giugno 2014

4.3 Riferimenti Tecnici*:*

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 3 dicembre 2013.

Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

DECRETO del Ministero dell'Economia e Finanze del 17 Giugno 2014

Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione su diversi tipi di supporto - articolo 21, comma 5, del decreto legislativo n. 82/2005.

4.4 Definizioni e terminologia:

"archiviazione elettronica": processo di memorizzazione, su un qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione;
"certificato qualificato": certificato elettronico conforme ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciato da certificatore rispondente ai requisiti fissati all'allegato II della medesima direttiva. Il certificatore è colui che presta servizi di certificazione delle firme elettroniche o che fornisce altri servizi connessi con queste ultime.
"ciclo attivo": procedimento che porta alla generazione, da parte del Cliente, di un documento direttamente in digitale.
"ciclo passivo": procedimento che porta alla generazione, da parte del Cliente, di un documento digitale a partire da un documento in forma analogica .
"documento analogico originale": documento analogico che può essere unico e non unico se, in questo secondo caso, sia possibile risalire al suo contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione, anche in possesso di terzi;
"documento analogico": si distingue in originale e copia ed è formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta, le immagini su film, le magnetizzazioni su nastro;

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

"documento digitale": testi, immagini, dati strutturati, disegni, programmi, filmati formati tramite una grandezza fisica che assume valori binari, ottenuti attraverso un processo di elaborazione elettronica, di cui sia identificabile l'origine;
"documento informatico": rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
"documento statico non modificabile": documento informatico redatto in modo tale per cui il contenuto risulti non alterabile durante le fasi di accesso e di conservazione nonché immutabile nel tempo; a tal fine il documento informatico non deve contenere macroistruzioni o codice eseguibile, tali da attivare funzionalità che possano modificare gli atti, i fatti o i dati nello stesso rappresentati;
"documento": rappresentazione analogica o digitale di atti, fatti e dati, intelligibili direttamente o attraverso un processo di elaborazione elettronica, che ne consenta la presa di conoscenza a distanza di tempo;
"esibizione": operazione che consente di visualizzare un documento conservato e di ottenerne copia;
"evidenza informatica": sequenza di simboli binari (bit) che può essere elaborata da una procedura informatica;
"firma digitale": particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare l'autenticità e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;
"firma elettronica avanzata": firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati;
"firma elettronica": l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica;
"firma elettronica qualificata": firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca autenticazione informatica, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati, che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma, quale apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica;
"funzione di hash": funzione matematica che genera, a partire da una generica sequenza di simboli binari, un'impronta in modo tale che risulti di fatto

impossibile, a partire da questa, determinare una sequenza di simboli binari (bit) che la generi, ed altresì risulti di fatto impossibile determinare una coppia di sequenze di simboli binari per le quali la funzione generi impronte uguali;
"impronta": sequenza di simboli binari (bit) di lunghezza predefinita generata mediante l'applicazione alla prima sequenza di un'opportuna funzione di hash;
"indice del pacchetto di archiviazione": Struttura dell'insieme di dati a supporto del processo di conservazione, riferita allo standard SINCRO-Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli oggetti digitali (UNI 11386:2010);
"log di sistema":registrazione cronologica delle operazioni eseguite su di un sistema informatico per finalità di controllo e verifica degli accessi, oppure di registro e tracciatura dei cambiamenti che le transazioni introducono in una base di dati;
"marca temporale": evidenza informatica che consente di rendere opponibile a terzi un riferimento temporale;
"memorizzazione": processo di trasposizione in formato digitale su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o digitali, anche informatici;
"**metadati**": insieme di dati associate a un documento informatico o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione; tale insieme è descritto nell'allegato 5 del DPCM 3 dicembre 2013;
"**pacchetto di archiviazione**" pacchetto informativo composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento secondo le specifiche contenute nell'allegato 4 del DPCM 3 dicembre 2013 e secondo le modalità riportate nel manuale di conservazione, nel presente documento vengono indicati anche come "blocchi o lotti o pacchetto di archiviazione", intendendo come tali più evidenze informatiche contenenti le "impronte" dei documenti o un insieme degli stessi, marcate e firmate dal Responsabile della Conservazione Sostitutiva;
"**pacchetto di distribuzione**" pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta;
"**pacchetto di versamento**"pacchetto informativo inviato dal produttore al sistema di conservazione secondo un formato predefinito e concordato descritto nel manuale di conservazione;
"**pacchetto informativo**" contenitore che racchiude uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici, aggregazioni documentali informatiche), oppure anche i soli metadati riferiti agli oggetti da conservare;
"processo di conservazione": processo effettuato con le modalità di cui agli articoli 3 e 4 del DPCM 3 dicembre 2013;

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

"pubblico ufficiale": oltre al notaio, anche i cancellieri, i segretari comunali, o altri funzionari incaricati dal sindaco (articolo 1, comma 1, lettera q), della delibera CNIPA e articolo 18, comma 2, del Testo Unico;
"rapporto di versamento": documento informatico che attesta l'avvenuta presa in carico da parte del sistema di conservazione del pacchetto di versamento inviato dal produttore;
"riferimento temporale": informazione, contenente la data e l'ora, che viene associata ad uno o piu' documenti informatici; l'operazione di associazione deve rispettare le procedure di sicurezza definite e documentate, a seconda della tipologia dei documenti da conservare, dal soggetto pubblico o privato che intende o è tenuto ad effettuare la conservazione elettronica ovvero dal responsabile della conservazione nominato dal soggetto stesso;
"riversamento diretto": processo che trasferisce uno o più documenti conservati da un supporto ottico di memorizzazione ad un altro, non alterando la loro rappresentazione digitale. Per tale processo non sono previste particolari modalità;
"**riversamento sostitutivo"**: processo che trasferisce uno o più documenti conservati da un supporto ottico di memorizzazione ad un altro, modificando la loro rappresentazione digitale. Per tale processo sono previste le modalità descritte nell'articolo 3, comma 2, e nell'articolo 4, comma 4, della delibera CNIPA;
"sottoscrizione elettronica": apposizione della firma elettronica qualificata;
"supporto ottico": di memorizzazione: mezzo fisico che consente la memorizzazione di documenti digitali mediante l'impiego della tecnologia laser (quali, ad esempio, dischi ottici, magneto-ottici, DVD);

5. Introduzione:

5.1 Dati identificativi della società, ruoli e responsabilità, tipologie documentali interessate ai processi di dematerializzazione

DDocuments Srl Via Privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano - Capitale Sociale 100.000,00 I.V.

Nominativo	Ruolo
Gabriele Sirtori	Responsabile della Conservazione Sostitutiva
Fabio Bianchi	Responsabile dell'Archiviazione
Diego Dal Ben	Responsabile Trattamento dati personali

Le specifiche relative ai documenti trattati sono rilevabili nell' allegato specifico per ogni Cliente.

5.2 Dati identificativi della Certification Autorithy (CA)

Namirial S.p.A. Via Caduti sul Lavoro n.4, 60019 Senigallia (An) - C.F. e iscriz. al Reg. Impr. Ancona N.02046570426 - REA N.AN157295 - P.Iva IT02046570426 Capitale sociale € 6.500.000,00 i.v. Per la descrizione delle funzioni della CA si veda il paragrafo 7.7.

5.3 Dati identificativi del pubblico ufficiale

Non trattandosi normalmente di conservazione sostitutiva di documenti analogici unici, non è attualmente presente il PU. Qualora il Cliente ne abbia l'esigenza, questo dato verrà riportato nell'allegato.

6. Compiti e doveri del responsabile della Conservazione Documentale

Secondo l'Art.4 del Decreto del Presidente del consiglio dei Ministri del 3 Dicembre 2013 :

1. In attuazione dell'art. 61 del testo unico, le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 2, comma 2, del Codice definiscono le attribuzioni del responsabile della gestione documentale ovvero, ove nominato, del coordinatore della gestione documentale. In particolare, al responsabile della gestione è assegnato il compito di:

a) predisporre lo schema del manuale di gestione di cui all'art. 5;

b) proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche di cui all'art. 3, comma 1, lettera e);

c) predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, d'intesa con il responsabile della

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

conservazione, il responsabile dei sistemi informativi o, nel caso delle pubbliche amministrazioni centrali, il responsabile dell'ufficio di cui all'art. 17 del Codice e con il responsabile del trattamento dei dati personali di cui al suddetto decreto.
2. Il coordinatore della gestione documentale definisce e assicura criteri uniformi di trattamento del documento informatico e, in particolare, di classificazione ed archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree organizzative omogenee, ai sensi dell'art. 50, comma 4, del testo unico.

7. Aspetti operativi e procedurali

7.1 Note sull'organizzazione del personale dei delegati, sostituti e profilazione

Oltre al Responsabile della Conservazione Sostitutiva, in questo manuale non sono presenti attualmente delegati e sostituti del Responsabile.

7.2 Descrizione delle procedure: Conservazione Sostitutiva e Fatturazione Elettronica

Di seguito sono indicate le procedure dettagliate utilizzate sia dal Responsabile della Conservazione Sostitutiva sia dal Responsabile dell' Archiviazione.

Documenti del ciclo Attivo :

7.3 Organizzazione e processi di conservazione sostitutiva (a cura del Responsabile della Conservazione Sostitutiva):

Il sistema informativo utilizzato per la conservazione sostitutiva dei documenti segue le nuove regole tecniche indicate dall'Agenzia per L'italia Digitale (ex DigitPa) e rispondente allo standard OAIS (Open Archive Information System).
Per fornire un'adeguata descrizione del sistema di conservazione adottato, utilizzando la nuova nomenclatura dell'evidenza informatica, (così come era descritta dalla Delibera CNIPA 11/2004), si riportano per completezza in corsivo alcuni estratti degli art. 4, 5 e 6 delle regole tecniche dei sistemi di conservazione sostitutiva (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 Dicembre 2013):

Articolo 4.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

Oggetti della conservazione

Gli oggetti della conservazione sono trattati dal sistema di conservazione in pacchetti informativi che si distinguono in:

a) pacchetti di versamento;
b) pacchetti di archiviazione;
c) pacchetti di distribuzione.

Articolo 5.

Modelli organizzativi della conservazione

Il sistema di conservazione opera secondo modelli organizzativi esplicitamente definiti che garantiscono la sua distinzione logica dal sistema di gestione documentale.

Articolo 6.

Ruoli e responsabilità

1. Nel sistema di conservazione si individuano almeno i seguenti ruoli:

a. produttore;
b. utente;
c. responsabile della conservazione.

2. I ruoli di produttore e utente sono svolti indifferentemente da persone fisiche o giuridiche interne o esterne al sistema di conservazione, secondo i modelli organizzativi definiti all'articolo 5.

3. Il produttore, responsabile del contenuto del pacchetto di versamento, trasmette tale pacchetto al sistema di conservazione secondo le modalità operative di versamento definite nel manuale di conservazione.

4. L'utente richiede al sistema di conservazione l'accesso ai documenti per acquisire le Regole tecniche del sistema di conservazione di documenti digitali informazioni di interesse nei limiti previsti dalla legge.
5. Il responsabile della conservazione definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia, in relazione al modello organizzativo adottato ai sensi dell'articolo 5.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

6. Il responsabile della conservazione, sotto la propria responsabilità, può delegare lo svolgimento del processo di conservazione o di parte di esso ad uno o più soggetti di specifica competenza ed esperienza in relazione alle attività ad essi delegate. Tale delega è formalizzata, esplicitando chiaramente il contenuto della stessa, ed in particolare le specifiche funzioni e competenze affidate al delegato, responsabile della stessa.

8. Il soggetto esterno a cui è affidato il processo di conservazione assume il ruolo di responsabile del trattamento dei dati come previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

Il processo di conservazione prevede, pertanto, una prima fase di acquisizione da parte del sistema di conservazione del "Pacchetto di Versamento" per la sua presa in carico, secondo le modalità e le specifiche del singolo Cliente riportate nell'allegato.

A questo scopo il Cliente procede al trasferimento dei documenti secondo il protocollo concordato, nella piattaforma D-documents.
Il sistema procede in automatico, secondo intervalli di tempo predefiniti, a verificare l'eventuale presenza di nuovi inserimenti; una volta individuati i nuovi documenti procede all'estrazione dei campi obbligatori in base al tipo di documento da archiviare.
Qualora nel corso di questa attività vengano rilevati degli errori, il relativo documento verrà scartato e inviato in un'area apposita, ai fini della segnalazione al Cliente.
Successivamente all'esito positivo della verifica viene creato un "Pacchetto di Versamento" e in modo automatico verrà generato, il relativo rapporto di versamento univocamente identificato dal sistema di conservazione e contenente un riferimento temporale, specificato in formato UTC (con riferimento al Tempo Universale Coordinato), e una o più impronte, calcolate sull'intero contenuto del Pacchetto di Versamento; tale Report di Versamento verrà conservato in una classe specifica all'interno del sistema di conservazione, secondo le norme vigenti e basandosi sulle regole date dal Decreto Legislativo n.82 7/03/2005-Codice dell'Amministrazione Digitale o "CAD".

Nel caso di documenti fiscali, come specificato dalla normativa del Ministero delle Finanze, i documenti saranno firmati con una firma elettronica qualificata; per le specifiche proprie di ciascun Cliente in relazione a questo processo si faccia riferimento all'allegato.

L'integrità del contenuto di ogni singolo documento, la sequenzialità e i relativi metadati, rimane responsabilità del Cliente che predispone il passaggio al

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

Responsabile della Conservazione Sostitutiva, di tutti quei documenti oggetto di conservazione digitale.

Alla scadenza dei tempi concordati (mai comunque oltre il tempo massimo defintо della normativa in base al tipo di documento da conservare) il sistema in automatico provvede a creare il "Pacchetto di Archiviazione" secondo lo standard UNISINCRO 11386:2010; esso è rappresentato da un file compresso contenente le impronte in SHA256 di tutti i documenti passati in conservazione sostitutiva, oltre a tutti i metadati e gli indici richiesti dalla normativa, nonchè la marca temporale in formato .tsr; il pacchetto è firmato digitalmente dal Responsabile della Conservazione nel formato corrispondente alle tipologie di documenti contenuti (per quanto concerne le specifiche della firma digitale si veda oltre il paragrafo 7.7).
Questo processo consente di identificare con sicurezza i dati contenuti nel Pacchetto di Versamento, garantendone l'immodificabilità.

Il Responsabile della Conservazione, archivierà e conserverà i documenti oggetto di conservazione sostitutiva su una applicazione web dedicata residente sulla piattaforma D-documents di proprietà della DDocuments S.r.l..
Su tale piattaforma sono applicate tutte le procedure di backup e disaster recovery, atte a garantire la continua visualizzazione sia dei documenti conservati sia dei software utilizzati per i processi di conservazione sostitutiva, come comprovato dalle due certificazioni ISO 9001 e ISO 27001 dei data center di British Telecom che ospitano i server del sistema, allegate al presente manuale**.** Si specifica anche che tutti i Log prodotti dal sistema e dal server verranno firmati digitalmente e marcati temporalmente dal Responsabile della Conservazione Sostitutiva nel rispetto dei requisiti richiesti dal D.lgs 196/2003.
La gestione dei documenti archiviati avviene tramite customizzazione (sulla base delle specifiche indicate nell'allegato) del documentale D-documents secondo standard CMIS, ovvero Content Management Interoperability Services per il controllo di diversi sistemi di gestione dei documenti e dei rispettivi metadati.
L'accesso a tale sistema, è garantito da una coppia di credenziali "utente - password" precedentemente fornite all'utilizzatore/controllore dalla DDocuments S.r.l.

Per consentire la distribuzione dei documenti il sistema genera, sulla base del Pacchetto di Archiviazione in cui sono contenuti i documenti oggetto della richiesta, un Pacchetto di Distribuzione, secondo le specifiche tecniche indicate nel paragrafo 7.8.
La consultazione dei documenti in conservazione sostitutiva, può avvenire o tramite applicazione web su server sicuro o attraverso l'utilizzo di file ISO

scaricabile dal sito che è possibile montare come un CD-DVD; questo file e auto-consistente e prevede l'installazione di un programma per la consultazione sulla macchina (pc o server). Il file ISO auto-consistente è compatibile con tutte le versioni di Windows, Linux e OSX.
Inoltre, è disponibile anche una versione del pacchetto di distribuzione in formato XML per dare l'opportunità all'utente utilizzatore/controllore o a un utente verificatore di effettuare gli opportuni controlli di validità e integrità del pacchetto stesso.
La netta separazione del sistema di gestione documentale con quello di conservazione è garantita dai seguenti strumenti:

a. Visualizzazione e ricerca separata tra i sistemi di archiviazione e di conservazione.

b. La preparazione e la gestione del pacchetto di archiviazione avviene sulla base delle specifiche della struttura dati richieste dall'UNISINCRO 11386:2010 e secondo le modalità riportate nel manuale della conservazione (paragrafo 7.8).

c. La preparazione e la sottoscrizione con firma elettronica qualificata del pacchetto di distribuzione ai fini dell'esibizione richiesta dall'utente.

d. Ai fini della interoperabilità tra sistemi di conservazione, la produzione di pacchetti di distribuzione coincidenti con i pacchetti di archiviazione.

e. La produzione di eventuali duplicati informatici o di copie informatiche effettuata su richiesta degli utenti in conformità a quanto previsto dalle regole tecniche in materia di formazione del documento informatico.

f. L'eventuale scarto del pacchetto di archiviazione dal sistema di conservazione alla scadenza dei termini di conservazione previsti dalla norma, dandone informativa al produttore.

Il sistema informativo e i processi suddetti elencati, operano rispettando tutte le norme di Privacy, secondo il Dlgs 196/2003.

7.4 Organizzazione dei supporti di memorizzazione conservati

Per i supporti di memorizzazione su Server, sono utilizzati dischi fissi (hard disk) su storage in RAID ad alte prestazioni. Ogni storage è replicato su uno storage gemello (su nodo geografico differente) con la garanzia di un effettivo disaster recovery.

Il Cliente o il verificatore potrà in ogni momento scaricare dal sito le immagini ISO (equivalente ad un DVD) sia dei documenti firmati che dei lotti di conservazione.

7.5 Localizzazione dei supporti di memorizzazione

I supporti di memorizzazione di cui sopra, sono localizzati presso due distinte strutture (datacenter); il Principale è l' IDC Torre Spaccata C/O Datacenter BT, via di Torre Spaccata SNC 00100 Roma.

Il Secondario è l'IDC Castelletto Via Aganippo Bricchi SNC, Settimo Milanese Milano (Interno complesso Italtel).
Per le specifiche organizzative del Sistema di Conservazione si veda i par.8.2 e ss.

7.6 La procedura di sicurezza della marca temporale

Il riferimento temporale dei PDF oggetto di conservazione sostitutiva, viene calcolato e sincronizzato con il riferimento al tempo UTC in relazione al protocollo RFC3161 che definisce le caratteristiche proprie delle TSA (Time Stamping Authorities).

7.7 La firma digitale: formati, certificatori accreditati, modalità di verifica

I formati dei file sottoscritti digitalmente e le modalità di creazione e verifica dei medesimi sono regolati dal D.P.C.M. 22 febbraio 2013 e dalla delibera CNIPA n. 45/2009, come aggiornata dalla Determinazione DigitPA (attuale AgID) del 28/7/2010.

Firmare digitalmente un documento informatico significa, nella maggior parte dei casi, creare un file, definito "busta crittografica", che racchiude al suo interno il documento originale, l'evidenza informatica della firma e la chiave per la verifica della stessa, che, a sua volta, è contenuta nel certificato emesso a nome del sottoscrittore. L'autenticità del certificato è garantita da un ente di certificazione (Trusted Service Provider - TSP) ossia, per le firme elettroniche qualificate, dai certificatori accreditati ai sensi dell'articolo 29 del CAD (D.Lgs. n. 82/2005). Oltre che dal CAD la materia è disciplinata dalla Direttiva europea 1999/93/CE, dal Regolamento eIDAS 910/2014/EC e dal DPCM 22 febbraio 2013 .

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

Si tratta, quindi, di un "pacchetto" (appunto definito "busta") che racchiude più oggetti e che, a seconda del software utilizzato e del formato originario, si presenta in maniera diversa a chi deve verificare la validità della sottoscrizione.
I formati previsti sono CAdES, XAdES e PAdES:

Nel formato CAdES la "busta crittografica" assume un'estensione *".p7m"*, il cui contenuto è visualizzabile solo attraverso idonei software in grado di "sbustare" il documento sottoscritto digitalmente. Tale formato permette di firmare qualsiasi tipo di file, ma presenta lo svantaggio di non consentire di visualizzare il documento oggetto della sottoscrizione in modo agevole. Infatti, è necessario utilizzare un'applicazione specifica: ai sensi dell'art. 14 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 questi software devono essere forniti o indicati dai certificatori che rilasciano certificati qualificati.

Il formato XAdES è utilizzato per consentire la sottoscrizione di documenti generati in XML (eXtended Markup Language). Si tratta di un formato divenuto molto diffuso in seguito alla direttiva n. 1999/93/CE, ed è una specializzazione della XML-Signature in quanto standard per la sottoscrizione elettronica dei documenti in formato XML. La caratteristica di questa tipologia di firma è che, seguendo la struttura del linguaggio utilizzato, è possibile firmare anche solo una parte del documento invece che l'intero file (a differenza del CadES) in tal modo consentendo di aggiungere nuovi campi o file lasciando inalterati i marcatori del documento precedentemente firmati.

Il formato PAdES (basato sullo standard ISO/IEC 32000 e conforme alle specifiche ETSI TS 102 778) è stato introdotto nel nostro ordinamento nel 2006 a seguito di un protocollo di intesa tra Adobe e l'allora CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione). Il PAdES presenta alcune caratteristiche particolari, quali la possibilità di visualizzare "graficamente" il punto del documento in cui la firma è inserita, firmare solamente alcune parti del documento e gestire diverse versioni del documento senza invalidare le sottoscrizioni precedentemente apposte.
Questo formato supporta la sottoscrizione elettronica solamente su documenti in formato PDF e le modalità di apposizione delle firme varia a seconda di come sia stato predisposto il documento.
Ulteriore peculiare caratteristica è che il documento sottoscritto coincide con il documento originario, nel senso che sono un unico file a differenza del formato CAdES in cui si ha il file della busta crittografica che contiene il file firmato.

HSM KE

L'HSM KE è un apparato crittografico sicuro che genera, memorizza in modo sicuro, gestisce e utilizza coppie di chiavi crittografiche asimmetriche RSA o

ellittiche per effettuare operazioni crittografiche su "oggetti digitali" (documenti, costrutti ASN.1, certificati, CSLs, impronte). Il sottosistema crittografico di KE fornisce sia un'interfaccia standardizzata (Java Provider JCE) ad un certo numero di algoritmi standard sia un metodo di codifica operating system independent. Il sottosistema crittografico può essere implementato utilizzando due differenti sottosistemi crittografici: uno basato su un sottosistema hardware realizzato in conformità al dettato CC EAL4+ (CEN CWA 14167-2), l'altro su un modulo software realizzato in conformità al dettato FIPS PUB 140-2 level-2. Le ramdom-data acquisition routines seguono le linee guida descritte nell'RFC 1750 e nell'IEEE P1363. L'HSM KE può essere considerato come un apparto sicuro di memorizzazione di coppie di chiavi crittografiche RSA o ellittiche, generate internamente o di Certificati Pubblici importati da sistemi di generazione esterni (Certification Authority), utilizzate dalle applicazioni software per eseguire operazioni crittografiche richieste da remoto. In generale l'HSM KE può essere utilizzato da qualunque Application Server (AS) che richieda servizi crittografici veloci e sicuri. L'HSM KE garantisce l'inalterabilità del software in esso incorporato per il tramite di misure di sicurezza di tamper-resistance e tamper-evidence. L'HSM KE è una "black-box" dotata di sigilli di sicurezza per dare evidenza di qualsiasi tentativo di effrazione (tamper-evidence); la rimozione del sottosistema crittografico (apertura della black-box e rimozione della CryptoCard PCI) determina lo shutdown automatico e la cancellazione sicura, dalla memoria volatile, delle password utilizzate per cifrare/decifrare le informazioni all'interno dell'HSM.
La piattaforma D-documents utilizza un apparato HSM KE per la conservazione e l'utilizzo dei certificati di firma.

I certificatori accreditati

L'art. 14 delle regole tecniche di cui al DPCM 22 febbraio 2013 stabilisce che:
"I certificatori che rilasciano certificati qualificati forniscono ovvero indicano almeno un sistema che consenta di effettuare la verifica delle firme elettroniche qualificate e delle firme digitali, conforme a quanto stabilito con i provvedimenti di cui all'art. 4, comma 2 ", ossia con i provvedimenti adottati da AgID (ossia, per quanto riguarda la materia in esame, la Delibera n. 45/2009 il cui art. 25 ribadisce l'obbligo per i certificatori accreditati di fornire ovvero indicare un sistema che consenta di effettuare la verifica della sottoscrizione).

L'art. 27 della Delibera n. 45/2009 nel disciplinare i requisiti delle applicazioni di apposizione e verifica della firma stabilisce gli elementi dei certificati digitali che dette applicazioni devono verificare ed obbliga i software rilasciati o indicati dai certificatori accreditati a gestire i formati di firma CAdES e XAdES.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

I file in formato PDF a cui sia stata apposta una firma elettronica PAdES pertanto, non devono essere obbligatoriamente gestiti dalle applicazioni di verifica dei certificatori accreditati (o dai medesimi indicati).

Per tale formato vi sono comunque diverse soluzioni disponibili.
Adobe, infatti, in seguito al protocollo del 2006 di cui si è innanzi accennato ha inserito nei propri software di creazione e lettura dei file .pdf delle apposite funzionalità che consentono sia di sottoscrivere sia di verificare le firme digitali apposte sui file in formato PAdES. All'interno dei programmi rilasciati dall'azienda è stato inserito il supporto alle Liste di Fiducia, ossia alle liste di certificatori accreditati in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea. Insieme a tali liste, però, sono inserite anche quelle approvate dall'azienda produttrice, che includono anche autorità di certificazione non accreditate in Europa, potendo verificarsi una confusione circa l'attendibilità dei certificati oggetto di verifica.

Sul sito AgID è presente un'ampia spiegazione delle procedure e configurazioni che occorre attuare per poter procedere alla verifica delle firme elettroniche in formato PAdES, in quanto un errata configurazione (o il mancato aggiornamento) del programma potrebbe impedire la corretta verifica di un file firmato digitalmente in tale formato, dando così esiti negativi della verificazione della firma anche qualora la stessa in realtà sia valida.)

Come verificare un documento

E' stato già chiarito che la normativa italiana impone ai certificatori accreditati di indicare o distribuire uno strumento che consenta di verificare i file sottoscritti digitalmente nel formato CAdES o XAdES. L'Agenzia per l'Italia Digitale sul proprio sito internet ha un'apposita sezione in cui indica i software che possono essere utilizzati a tale scopo nonché i servizi online che consentono di verificare file firmati digitalmente in vari formati.

La verifica di un file, pertanto, potrà avvenire sia scaricando un apposito software sul computer (avendo l'accortezza di aggiornare all'avvio le liste di revoca e sospensione dei certificati), sia utilizzando uno strumento di verifica online che non richiede l'installazione di software particolari.
Per le specifiche dell'Ente Certificatore utilizzato, si veda il par. 5.2; per quanto concerne le modalità di verifica di un documento il par.7.12.

7.8 Il formato e la struttura dell' evidenza informatica (o pacchetto di archiviazione-distribuzione)

La struttura dell'evidenza utilizzata dal sistema documentale, fa riferimento allo standard - Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali (UNI 11386:2010), che è lo standard nazionale riguardante la struttura dell'insieme dei dati a supporto del processo di conservazione.
In analogia allo standard SInCRO, la struttura di seguito descritta prevede una specifica articolazione per mezzo del linguaggio formale XML, per la cui applicazione pratica si rimanda allo standard stesso.
Per completezza, si avverte che ciò che in questo documento è denominato IPdA (Indice del Pacchetto di Archiviazione) nello standard SInCRO è indicato come IdC (Indice di Conservazione) e, analogamente, PdA (Pacchetto di Archiviazione) è indicato come VdC (Volume di Conservazione).
Entrando nel dettaglio, all'interno dell'elemento IPdA si trovano le seguenti strutture:

- informazioni generali relative all'Indice del Pacchetto di Archiviazione: un identificatore dell'IPdA, il riferimento all'applicazione che l'ha creato, eventuali riferimenti ad altri IPdA da cui deriva il presente;
- informazioni inerenti il Pacchetto di Archiviazione, in particolare: un identificatore del PdA, eventuali riferimenti ad altri PdA da cui deriva il presente, informazioni relative a una eventuale tipologia/aggregazione (di natura logica o fisica) cui il PdA appartiene;
- indicazione di uno o più raggruppamenti di uno o più file che sono contenuti nel PdA. È possibile raggruppare file sulla base di criteri di ordine logico o tipologico ed assegnare sia ad ogni raggruppamento che ad ogni singolo file le informazioni di base. Ogni elemento file contiene l'impronta attuale dello stesso, ottenuta con l'applicazione di un algoritmo di hash e un'eventuale impronta ad esso associata precedentemente: in questo modo è possibile ad esempio gestire il passaggio da un algoritmo di hash diventato non più sicuro ad uno più robusto.
- Infine, informazioni relative al processo di produzione del PdA come: l'indicazione del nome e del ruolo dei soggetti che intervengono nel processo di produzione del PdA (es. responsabile della conservazione, delegato, pubblico ufficiale ecc.), il riferimento temporale adottato (generico riferimento temporale o marca temporale), l'indicazione delle norme tecniche e giuridiche applicate per l'implementazione del processo di produzione del PdA.

7.9 Riversamento dei documenti

Si precisa che si definisce riversamento sostitutivo di documenti informatici, il processo che avviene mediante memorizzazione su un altro supporto ottico e/o digitale e termina con l'apposizione – sull'insieme dei documenti o su un' evidenza informatica contenente una o più impronte dei documenti o di insieme di essi – della marca temporale e della firma digitale da parte del Responsabile della Conservazione che attesta il corretto svolgimento del processo.
Si definisce invece, riversamento diretto il processo che può essere realizzato liberamente dal Responsabile della Conservazione, in quanto la delibera non prevede, al riguardo, specifiche prescrizioni formali. Esso consiste nel trasferimento di uno o più documenti conservati da un supporto di memorizzazione a un altro, senza modificare la loro rappresentazione informatica.
Si tratta, ad esempio, della generazione di copie di sicurezza necessarie a garantire la corretta conservazione dei documenti digitali unici. Con il riversamento diretto viene effettuata quella che in termini tecnici viene definita clonazione del supporto, ossia, viene generato un supporto identico sia nel contenuto che nella rappresentazione dei file.

7.10 La manutenzione di software e hardware

Il software adottato per la gestione documentale dei documenti passati in conservazione sostitutiva è fornito dal Responsabile della Conservazione e prende il nome di D-documents, di esclusiva proprietà della DDocuments Srl.
La manutenzione dell'hardware utilizzato per la fruizione del servizio di conservazione sostitutiva viene gestita da DDocuments S.r.l., secondo opportuni criteri tecnici di prevenzione dei guasti. Inoltre la manutenzione viene gestita tramite la ridondanza dei materiali elettronici utilizzati nell'intero processo di Conservazione Sostitutiva.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

7.11 Sicurezza e Riservatezza. Privacy Policy

Le modalità di trattamento dei documenti sopra indicate sono tali da garantire che la gestione dei dati in essi contenuti rispetti le esigenze di riservatezza e sicurezza indicate dal d.Lgs.196/2003, consentendo di ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi e di accesso non autorizzato.

In conformità alle disposizioni vigenti, il Responsabile della Conservazione opera di concerto con il Responsabile del trattamento dei dati personali, garantendo che il trattamento dei dati affidati dal Cliente avvenga nel rispetto delle istruzioni che questi ha impartito.

Ugualmente DDocuments S.r.l. aderisce alla normativa di riferimento per quanto riguarda i dati personali del Cliente, specificando tali modalità di trattamento sia sul sito www.d-documents.it che sulla modulistica contrattuale. Per l'individuazione dei soggetti coinvolti, nonché per quanto concerne le specifiche istruzioni in materia di trattamento dati, si faccia riferimento all'allegato.

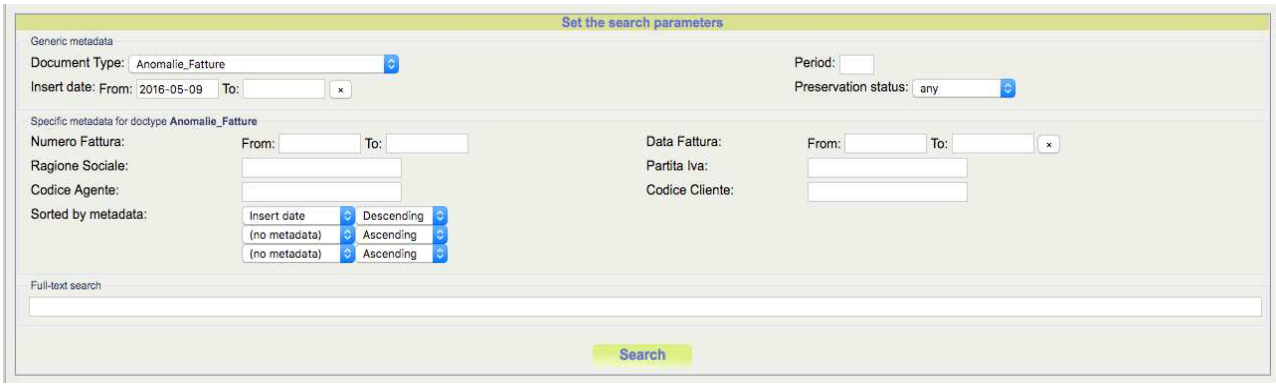
7.12 Guida all'utilizzo del documentale Via Web per l'individuazione e il controllo dei documenti passati in conservazione sostitutiva:

Attraverso il portale D-documents è possibile effettuare una ricerca sia per singolo documento, utilizzando come filtro i metadati impostati, che per Pacchetto di Archiviazione.

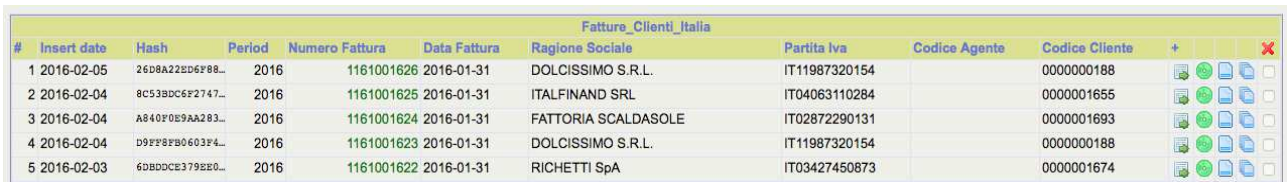
Per poter visualizzare gli oggetti passati in conservazione, l'utente utilizzatore/controllore avrà la possibilità di collegarsi via web su protocollo HTTPS ,a un portale dedicato il quale riporta, per ciascun singolo documento e per ciascuna tipologia documentale, le informazioni necessarie richieste dal DPCM del 3 Dicembre 2013.

L'immagine seguente mostra la schermata di ricerca per singolo documento:

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it



Dopo avere impostato i criteri di ricerca,verranno visualizzati i documenti oggetto del filtro applicato; selezionando le icone sul lato destro è possibile visualizzare e scaricare il documento.
Si segnala in particolare che in base al colore dell'icona CD è possibile comprendere se il documento è già stato inserito in un pacchetto di archiviazione (verde = inserito, rosso = non ancora inserito). Se il documento è già stato archiviato l'icona CD permette di aprire il relativo PdA.

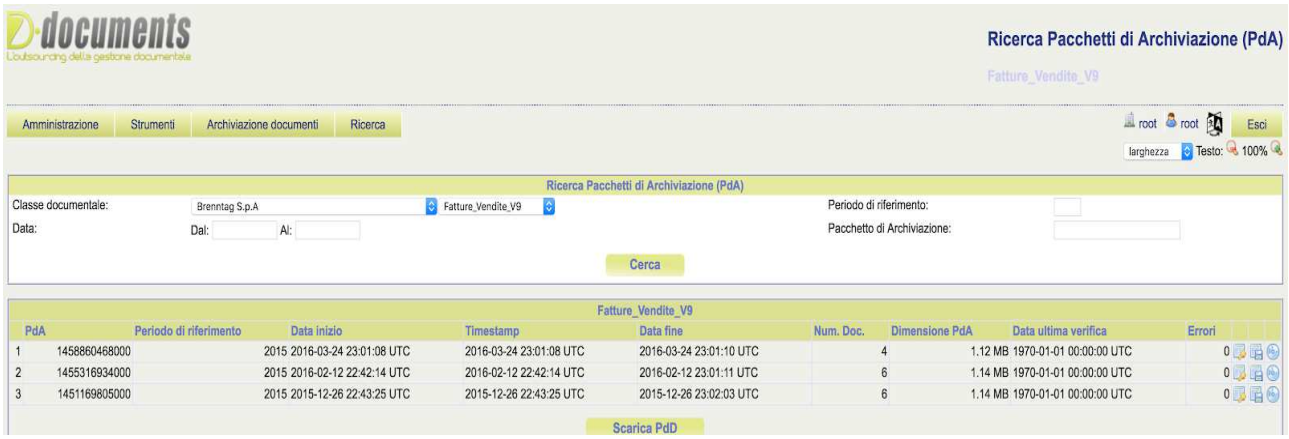


#	Insert date	Hash	Period	Numero Fattura	Data Fattura	Ragione Sociale	Partita Iva	Codice Agente	Codice Cliente
1	2016-02-05	26D8A22ED6F88...	2016	1161001626	2016-01-31	DOLCISSIMO S.R.L.	IT11987320154		0000000188
2	2016-02-04	8C53BDC6F2747...	2016	1161001625	2016-01-31	ITALFINAND SRL	IT04063110284		0000001655
3	2016-02-04	A840F0E9AA283...	2016	1161001624	2016-01-31	FATTORIA SCALDASOLE	IT02872290131		0000001693
4	2016-02-04	D9FF8FB0603F4...	2016	1161001623	2016-01-31	DOLCISSIMO S.R.L.	IT11987320154		0000000188
5	2016-02-03	6DBDDCE379EE0...	2016	1161001622	2016-01-31	RICHETTI SpA	IT03427450873		0000001674

L'immagine che segue mostra la schermata iniziale per impostare i criteri di ricerca dei pacchetti di archiviazione:

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

Il risultato di tale ricerca sarà :



Selezionando le icone a fianco di ciascun pacchetto di archiviazione (PdA) è possibile eseguire diverse operazioni:

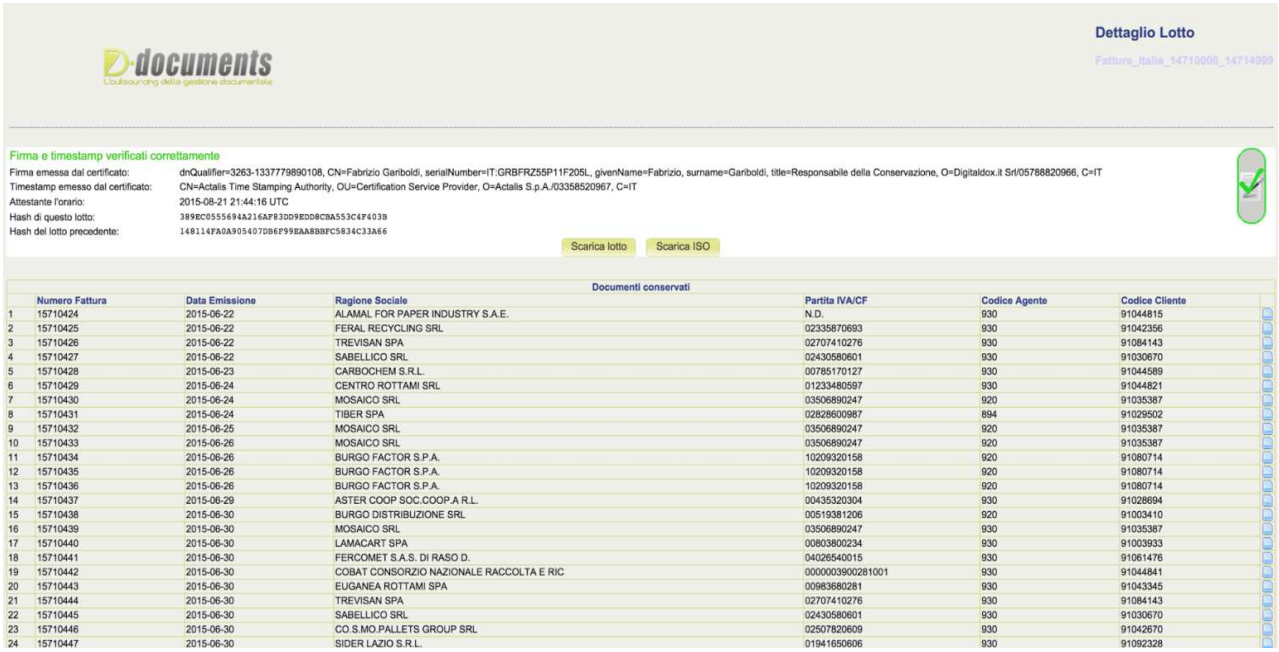
la prima icona sulla destra, "Vai al PdA" , permette di navigare il Pacchetto di Archiviazione, visualizzarne il contenuto e nella sezione di testa vedere i dati di firma del responsabile della conservazione, i timestamp e gli hash del PdA;

la seconda icona "Scarica iPdA" , consente di scaricare il PdA in formato XML per eventualmente procedere alle opportune verifiche utilizzando software specifici per questo scopo, come specificato nel par. 7.7 ;

la terza icona, "Scarica PdA", permette di visionare l'immagine ISO del PdA ed eventualmente scaricarlo per conservarlo autonomamente sui propri server.

L'immagine seguente mostra come viene visualizzato il contenuto di un Pacchetto di Archiviazione

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it



Dettaglio Lotto

Firma e timestamp verificati correttamente

Firma emessa dal certificato: dnQualifier=3263-133777989108, CN=Fabrizio Gariboldi, serialNumber=IT:GRBFRZ55P11F205L, givenName=Fabrizio, surname=Gariboldi, title=Responsabile della Conservazione, O=Digitaldox.it Srl/05788820966, C=IT

Timestamp emesso dal certificato: CN=Actalis Time Stamping Authority, OU=Certification Service Provider, O=Actalis S.p.A./03358520967, C=IT

Attestante l'orario: 2015-08-21 21:44:16 UTC

Hash di questo lotto: 389EC0555694A216AF83DD9EDD8CBA553C4F403B

Hash del lotto precedente: 148114FA0A905407DB6F99EAA8B8FC5834C33A66

Scarica lotto | Scarica ISO

Documenti conservati

	Numero Fattura	Data Emissione	Ragione Sociale	Partita IVA/CF	Codice Agente	Codice Cliente
1	15710424	2015-06-22	ALAMAL FOR PAPER INDUSTRY S.A.E.	N.D.	930	91044815
2	15710425	2015-06-22	FERAL RECYCLING SRL	02335870693	930	91042356
3	15710426	2015-06-22	TREVISAN SPA	02707410276	930	91084143
4	15710427	2015-06-22	SABELLICO SRL	02430580601	930	91030670
5	15710428	2015-06-23	CARBOCHEM S.R.L.	00785170127	930	91044589
6	15710429	2015-06-24	CENTRO ROTTAMI SRL	01233480597	930	91044821
7	15710430	2015-06-24	MOSAICO SRL	03506890247	920	91035387
8	15710431	2015-06-24	TIBER SPA	02828600987	894	91029502
9	15710432	2015-06-25	MOSAICO SRL	03506890247	920	91035387
10	15710433	2015-06-26	MOSAICO SRL	03506890247	920	91035387
11	15710434	2015-06-26	BURGO FACTOR S.P.A.	10209320158	920	91080714
12	15710435	2015-06-26	BURGO FACTOR S.P.A.	10209320158	920	91080714
13	15710436	2015-06-26	BURGO FACTOR S.P.A.	10209320158	920	91080714
14	15710437	2015-06-29	ASTER COOP SOC.COOP.A R.L.	00435320304	930	91028694
15	15710438	2015-06-30	BURGO DISTRIBUZIONE SRL	00519381206	920	91003410
16	15710439	2015-06-30	MOSAICO SRL	03506890247	930	91035387
17	15710440	2015-06-30	LAMACART SPA	00803800234	930	91003933
18	15710441	2015-06-30	FERCOMET S.A.S. DI RASO D.	04026540015	930	91061476
19	15710442	2015-06-30	COBAT CONSORZIO NAZIONALE RACCOLTA E RIC	0000003900281001	930	91044841
20	15710443	2015-06-30	EUGANEA ROTTAMI SPA	00983680281	930	91043345
21	15710444	2015-06-30	TREVISAN SPA	02707410276	930	91084143
22	15710445	2015-06-30	SABELLICO SRL	02430580601	930	91030670
23	15710446	2015-06-30	CO.S.MO.PALLETS GROUP SRL	02507820609	930	91042670
24	15710447	2015-06-30	SIDER LAZIO S.R.L.	01941650606	930	91092328

7.13 Fatture elettroniche verso la Pubblica Amministrazione.

Si ricorda che la FatturaPA è una fattura elettronica ai sensi dell'articolo 21, comma 1, del DPR 633/72 ed è la sola tipologia di fattura accettata dalle Amministrazioni che, secondo le disposizioni di legge, sono tenute ad avvalersi del Sistema di Interscambio. Dal 6 Giugno 2014 possono accettare solo fatture elettroniche le PA Centrali, mentre dal 31 Marzo 2015, l'obbligo si estende anche a tutti gli altri Enti Centrali.

La FatturaPA ha le caratteristiche di una fattura elettronica, ovvero:

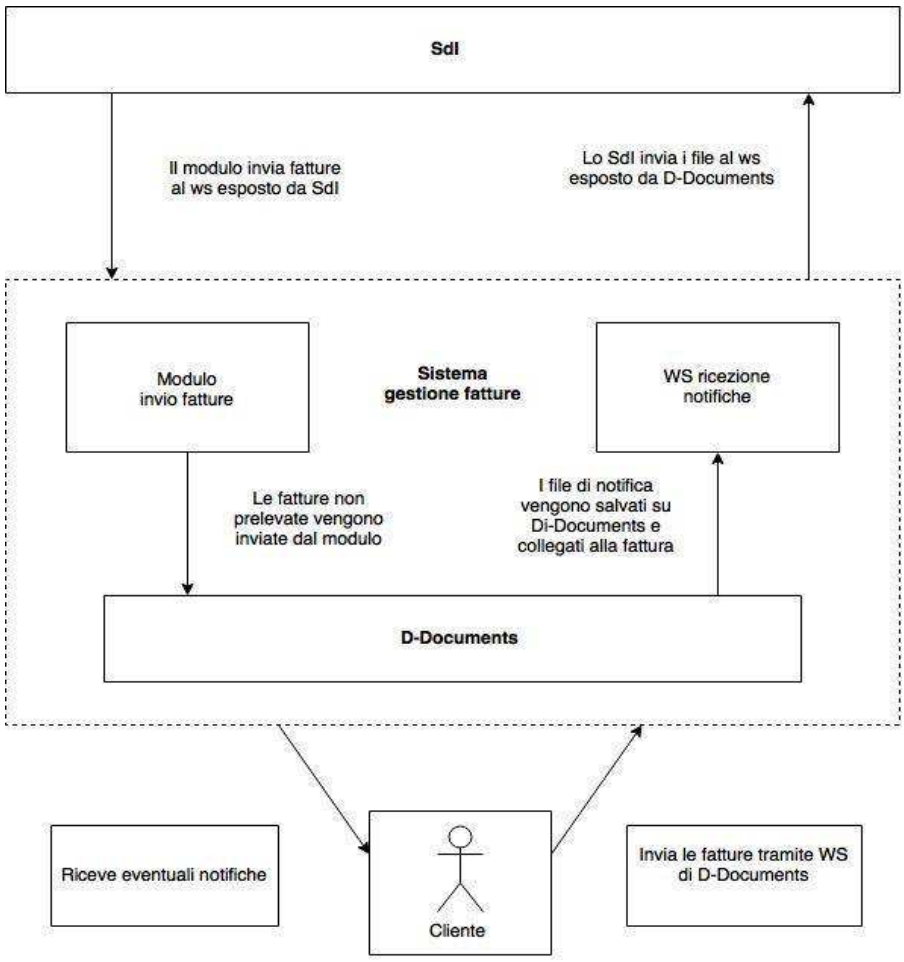
- il contenuto è rappresentato, in un file XML (eXtensible Markup Language), secondo il formato della FatturaPA.
- l' autenticità dell' origine e l' integrità del contenuto sono garantite tramite l'apposizione della firma elettronica qualificata di chi emette la fattura, o per delega da chi la trasmette.
- la trasmissione è vincolata alla presenza del codice identificativo univoco dell'ufficio destinatario della fattura riportato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.
- Per la firma del file FatturaPA si veda la sezione firma automatica delle fatture, nel par.7.15.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

7.14 Organizzazione e processi di fatturazione elettronica PA

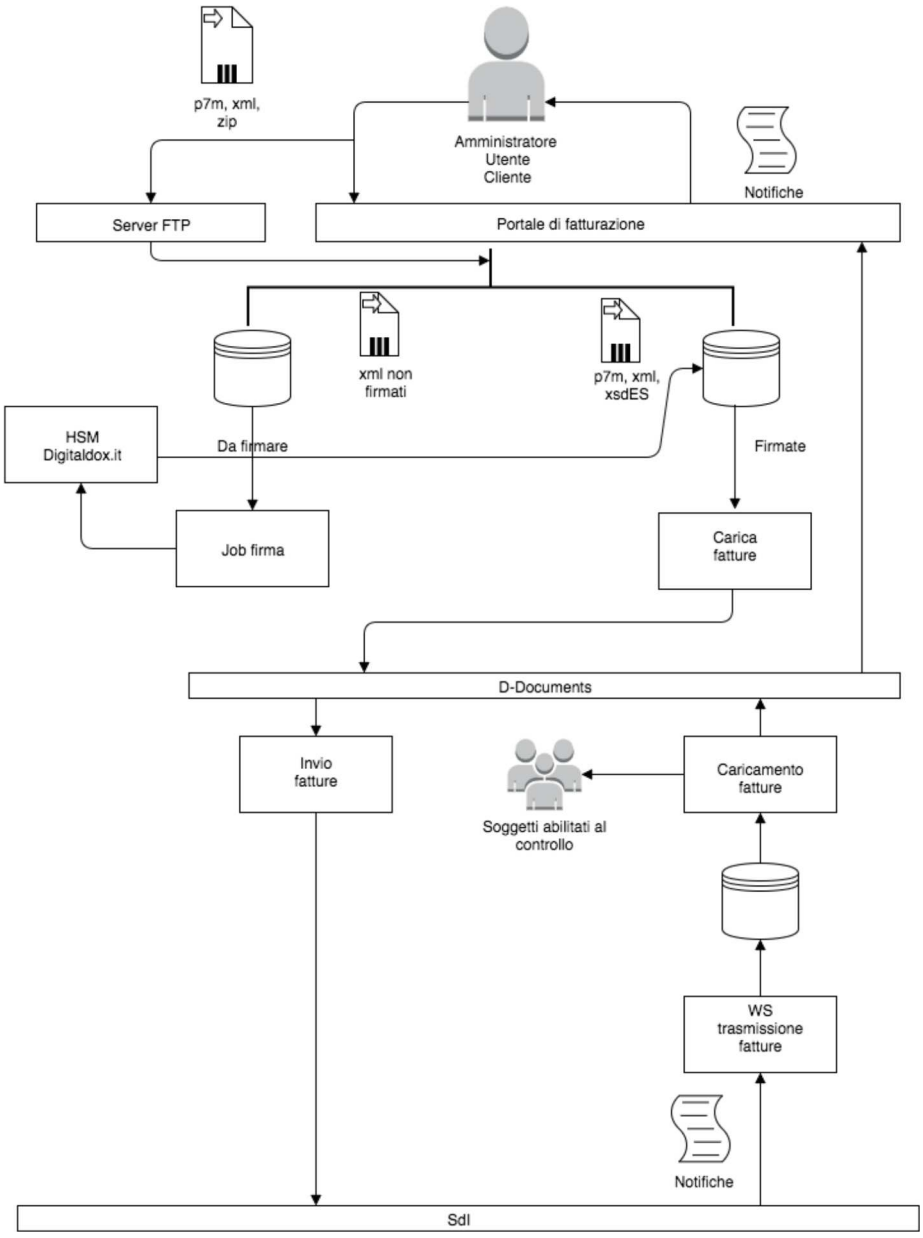
Nel sistema D-documents la gestione delle fatture elettroniche verso le PA viene suddivisa in 4 componenti fondamentali:

- Accettazione dei flussi da parte di DDocuments S.r.l.
- Invio delle fatture da D-documents allo SdI (Sistema di Interscambio)
- Ricezione delle notifiche provenienti dallo SdI via web services
- Messa a disposizione dei clienti delle notifiche pervenute dallo SdI



Lo schema seguente mostra il flusso di una fattura elettronica a partire dal caricamento dell'utente (tramite modalità di trasmissione predefinita) fino alla ricezione delle notifiche ad essa associate.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

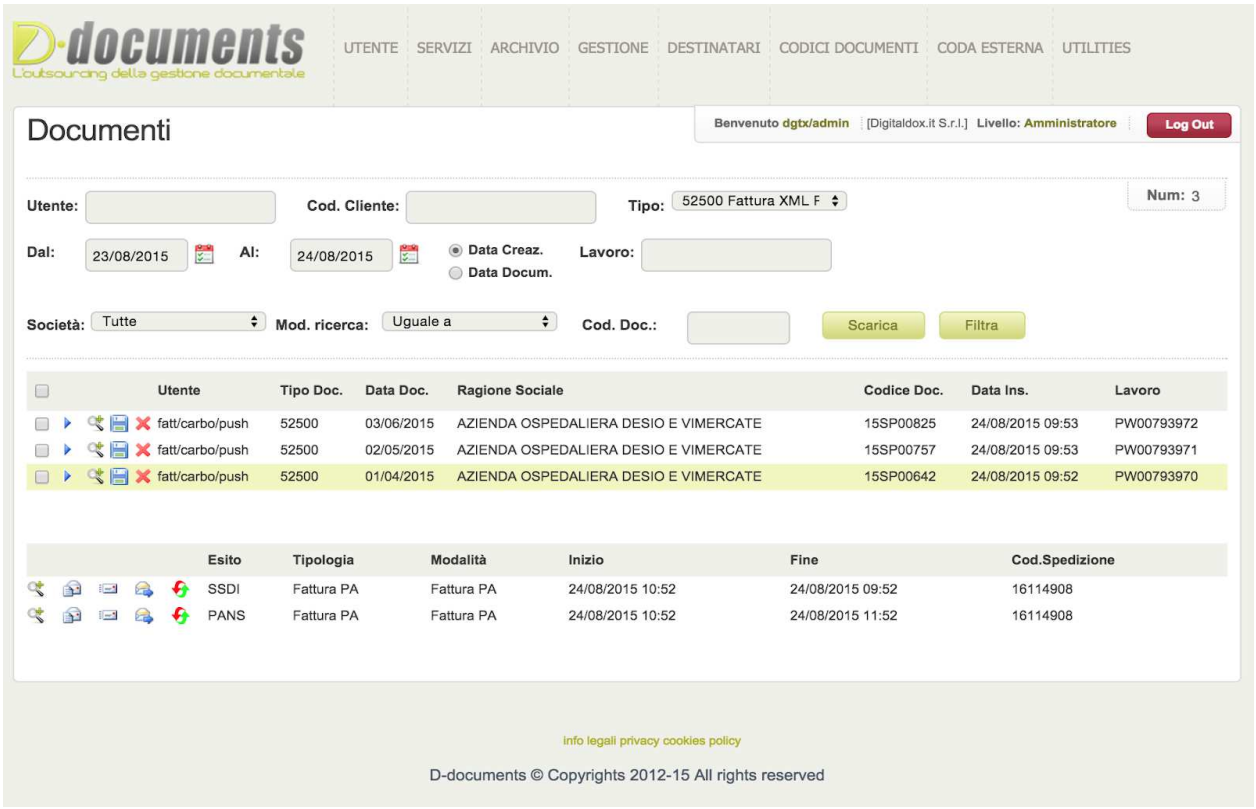


7.15 Portale di accesso e consultazione dei documenti conservati

L'utente può accedere con credenziali differenti al portale di fatturazione per verificare lo stato dei documenti inviati.
L'utente di tipo amministratore/visualizzatore può inoltre gestire i profili dei propri clienti e monitorare lo stato delle varie attività sui documenti.
L'utente di tipo visualizzatore vede solo i propri documenti in base agli accessi consentiti dal suo livello di autenticazione.

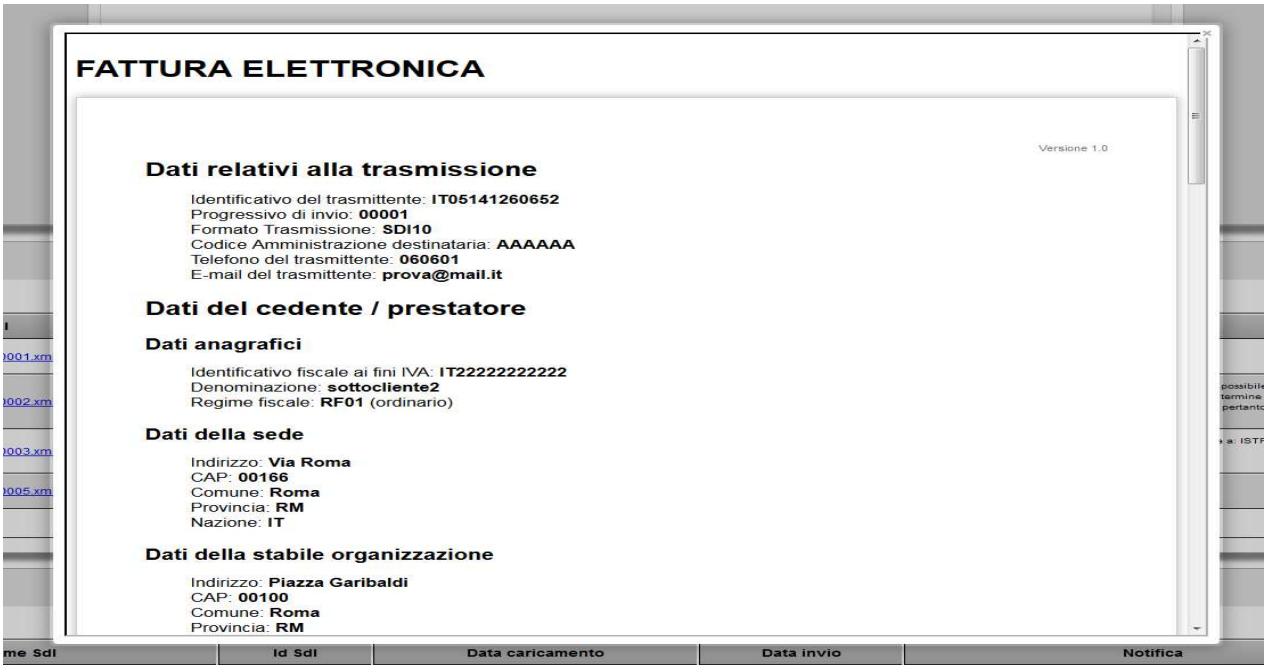
DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

Selezionando la freccia blu sul documento, l'utente può vedere tutti gli esiti e le comunicazioni ricevute dallo SdI relative al singolo documento.
Entrambe le tipologie di utenti possono visualizzare i documenti, fatture e notifiche con un loro specifico foglio di stile.

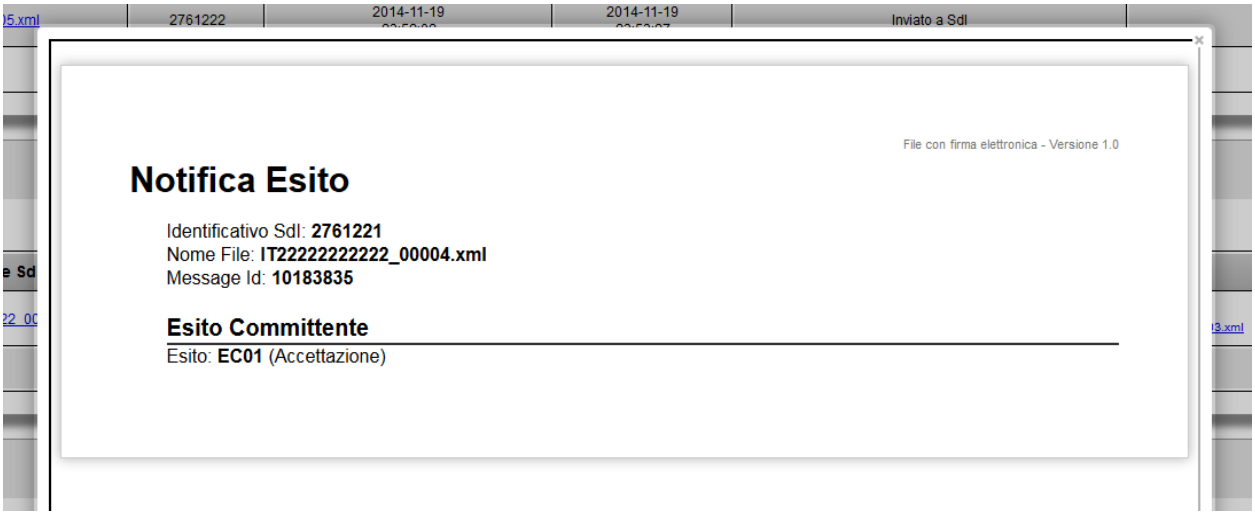


DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

Interfaccia per account amministratore/rivenditore



Visualizzazione online di una fattura elettronica



Visualizzazione online di una notifica

<u>Firma automatica delle fatture</u>

Le fatture caricate vengono divise tra firmate e non. Le fatture non firmate vengono prelevate dal job "FirmaFatture" ed inviate ad un server HSM di firma massiva del provider TSP utilizzato.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

Archiviazione delle fatture sul portale D-documents

La fatture firmate vengono prelevate dal job "caricamentoFatture" e caricate all'interno del sistema di gestione documentale D-documents.

Su di esso sono state definite le seguenti tipologie documentali:

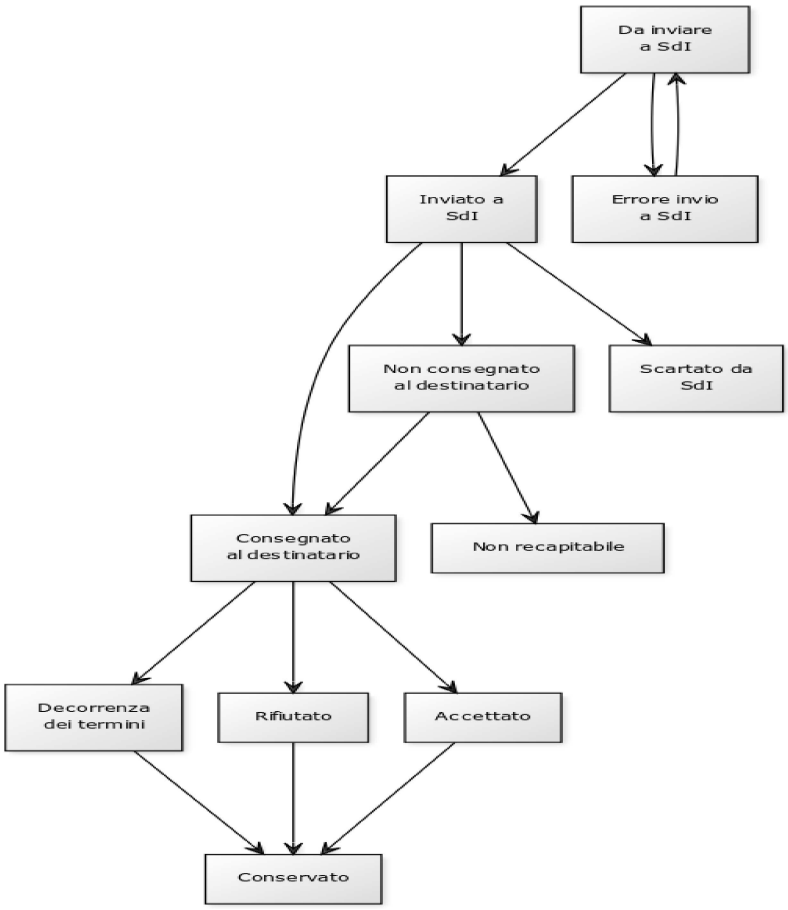
- Fattura Elettronica
- Notifica Scarto
- Notifica Mancata Consegna
- Ricevuta Consegna
- Notifica Esito
- Notifica Decorrenza Termini
- Attestazione Trasmissione Fattura Con Impossibilità Di Recapito

Per ogni fattura elettronica vengono memorizzati i seguenti metadati:

- Denominazione
- Numero fattura
- Data fattura
- Codice fiscale PA
- Codice IPA

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

Per i documenti di tipo Fattura Elettronica è definito il seguente workflow:



Invio delle fatture al Sistema di Interscambio

Il job "inviaFatture" preleva da D-documents tutte le fatture che si trovano nello stato "Wait" e le trasmette al Sistema di Interscambio tramite un web service su connessione sicura. All'atto dell'invio memorizza tra i metadati della fattura l'identificativo che le è stato assegnato e la data/ora di invio.

Ricezione delle notifiche

Il Sistema di interscambio consegna le notifiche al web service "trasmissioneFatture" che rimane costantemente in ascolto. Le notifiche vengono salvate in una cartella temporanea. Successivamente il job "caricamentoNotifiche" le carica sul servizio D-documents collegandole alle fatture in modo che l'utente possa visualizzarle attraverso il portale. L'invio avviene via email agli indirizzi associati all'utente in fase di registrazione.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

8. Procedure di gestione delle copie di sicurezza

8.1 Modalità di produzione dei backup

I backup dei Cloud Server vengono effettuati da procedure automatiche di replica su server in Disaster Recovery, e controllate sia dai tecnici della DDocuments S.r.l., che dal Responsabile della Conservazione Sostitutiva, secondo determinate procedure atte a garantire la leggibilità dei documenti conservati sull'applicazione WEB.

8.2 Archiviazione dei supporti di backup

I backup di cui sopra, come indicato , vengono archiviati e conservati sui server DDocuments, utilizzando i data-center indicati al par. 7.5.

8.3 Definizione della procedura adottata nella verifica dei supporti di backup

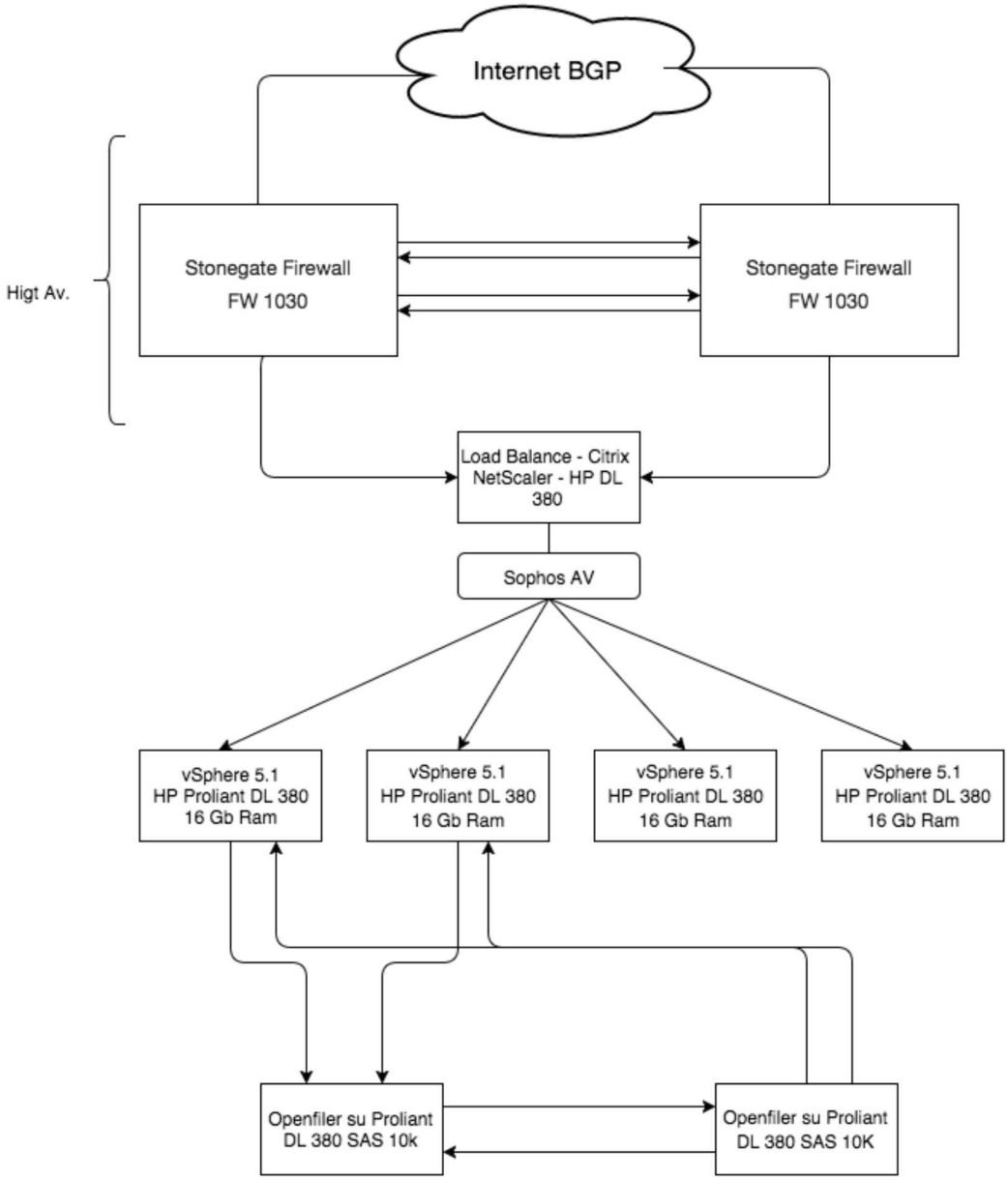
Al momento della produzione dei supporti di Backup, il Responsabile della Conservazione ne verifica la leggibilità, tramite una procedura completamente automatica e ricorsiva.

9. Procedure di gestione degli eventi catastrofici

Gli elementi atti a garantire i livelli di continuità del servizio erogato, la sicurezza dei dati e la loro conservazione a lungo tempo sono:
-ridondanza del materiale elettronico utilizzato
-loro collegamento che consente la replica geografica di quanto conservato su sito di Disaster Recovery
-utilizzo di un Provider selezionato per la sua affidabilità e competenza, certificate dagli organismi competenti (si vedano in allegato copia dei certificati).
-utilizzo di un sistema automatizzato per il controllo puntuale e tempestivo dell'hardware, del software e di tutte le procedure che concorrono alla gestione della piattaforma di archiviazione.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

Lo schema qui sotto mostra l'architettura del nodo di conservazione:



Tale architettura è replicata esattamente nella struttura di Disaster Recovery per fornire un accesibilità totale.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

9.1 Compromissione del software

Di fronte all'eventuale compromissione del software, le copie di backup, renderanno possibile ripristinarlo definitivamente; l'aggiornamento sarà quello dell'ultimo backup creato .

10. L'esibizione all'Amministrazione finanziaria in caso accessi, verifiche ed ispezioni

Poiché le verifiche avvengono presso la sede fisica del Cliente stesso, sarà suo compito agevolare eventuali controlli, utilizzando l'interfaccia descritto al paragrafo 7.12.
Lo storico relativo agli eventuali controlli effettuati e le eccezioni sollevate in sede di ispezione verranno riportate nell'allegato.

10.1 Verifica a campione dell'hash di un documento informatico conservato e sua modalità di estrazione dal server di conservazione

Questa verifica viene gestita tramite procedure automatizzate, al fine di consentire la rapida individuazione ed estrazione dei dati richiesti.

10.2 Verifica a campione della firma digitale e del riferimento temporale apposto sul singolo documento conservato e verifica a campione dell'evidenza informatica

Come riportato nel paragrafo 7.12, in qualsiasi momento, attraverso il portale, è possible procedure a queste verifiche.

11. Le verifiche periodiche sulla leggibilità dei documenti conservati

Secondo la normativa italiana, unitamente al Responsabile della Conservazione Sostitutiva, il Cliente, come indicato nell'allegato, si impegna obbligatoriamente a controllare la leggibilità dei documenti conservati per un periodo non superiore a cinque anni dall'inizio del processo di Conservazione Sostitutiva, e dieci anni per la documentazione con rilevanza fiscale come da normativa Ministero Economia e Finanze.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

12. Assolvimento dell'imposta di bollo sui documenti informatici

L'assolvimento dell'imposta di bollo sui documenti che la richiedono resta a totale carico del Cliente che potrà effettuarla tramite F24 utilizzando lo specifico codice tributo.

13. Aggiornamenti del manuale e loro notifica

Si avverte il Cliente che il presente Manuale viene costantemente aggiornato e firmato digitalmente dal Responsabile della Conservazione; delle modifiche effettuate verrà data comunicazione via mail.

14. Errori e gestione errori

Qualora l'errore fosse imputabile ad una variazione nell'imposta o nell'imponibile, la correzione dell'errore si risolverebbe con l'emissione di una nota d'accredito, secondo le norme dettate dall'articolo 26 del DPR 633/72. La nota di accredito deve avere le stesse caratteristiche e i stessi requisiti dei documenti analogici da passare in conservazione sostitutiva.
Quando l'errore invece è di altra natura, si procederà in questo modo: non deve essere corretto il documento informatico passato già in conservazione sostitutiva, poiché è diventato immodificabile, ma si dovrà creare un nuovo documento informatico contenente i dati corretti ed essere conservato sostitutivamente in un'area dell'archivio informatico denominata ad esempio "Anomalie". Inoltre, al momento dell' esibizione, deve essere possibile per l'autorità competente al controllo visionare nello stesso momento sia il documento errato che quello corretto.

15. Distruzione certificata del cartaceo

La distruzione del cartaceo è a cura del Cliente .
Si ricorda che la distruzione del cartaceo deve seguire le procedure adottate per i rifiuti speciali, si precisa anche che la distruzione del cartaceo può avvenire solo e soltanto a seguito della verifica da parte del Cliente tramite il portale di conservazione che tutti i lotti siano stati creati, che non ci siano problemi sui lotti di conservazione e che tutti i documenti da macerare siamo presenti sul portale.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

16. Allegati.

- **Certificato (British Telecom) ISO/9001**
- **Certificato (British Telecom) ISO/IEC 27001:2005**
- **Allegato "Modalità specifiche di utilizzo della piattaforma"**

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it

Lloyd's Register LRQA

CERTIFICATO DI APPROVAZIONE

Si certifica che il Sistema di Conduzione Aziendale per la Qualita' di:

BT Italia S.p.A.
Via Tucidide 56/Bis, Tower 7, 20134 Milano,
Via Correggio 5, 20097 San Donato Milanese,
Via Darwin 85, 20019 Settimo Milanese,
Via Pianezza 123, 10151 Torino,
Via Mario Bianchini 15, 00142 Roma,
Via Leofreni 4, 00131 Roma,
Italy

è stato approvato dal Lloyd's Register Quality Assurance per conformità alle seguenti norme di Garanzia della Qualità

ISO 9001:2008

Il Sistema di Gestione della Sicurezza si applica a:

Servizi IT in rete, servizi di telecomunicazioni nazionali e servizi professionali, indirizzati ai Clienti in Italia e a Clienti internazionali.

Questo certificato è parte integrante del Certificato di Approvazione numero: LRQ4000424

Certificato di Approvazione N.: LRQ 4000424/ITA

Approvazione Originaria: 24 Luglio 2003
Certificato Attuale: 1 Agosto 2015
Scadenza Certificato: 31 Luglio 2018

EA Sectors 33

Emesso da: Lloyd's Register Quality Assurance Limited

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 001

1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

Lloyd's Register LRQA

CERTIFICATO DI APPROVAZIONE

Si certifica che il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni di:

BT International Data and Operations Centres Argentina, Belgium, Brazil, Colombia, Germany, Hong Kong, Italy, Netherlands, UK and USA

è stato approvato dal Lloyd's Register Quality Assurance per conformità alle seguenti norme di Gestione della Sicurezza delle Informazioni:

ISO/IEC 27001:2013

Il Sistema di Gestione della Sicurezza si applica a:

Realizzazione, gestione conduzione e supporto dei servizi BT Connect e BT Compute nei Centri di elaborazione dati (Data Center) e Centri di Gestione Internazionali. Gestione dei servizi domestici e personalizzati di Sicurezza, Disaster Recovery e Business Continuity e gestione della rete domestica Backbone IP MPLS in Italia e servizi BT Connect forniti da BT Diamond IP, in conformità alla Dichiarazione di Applicabilità versione 3

La validità di questo certificato è vincolata al certificato dello stesso numero che elenca le ubicazioni oggetto dell'approvazione.

Certificato di Approvazione N.: LRQ 4003123/A

Approvazione Originaria: 1 Agosto 2006

Certificato Attuale: 1 Agosto 2015

Scadenza Certificato: 31 Luglio 2018

Emesso da: Lloyd's Register Quality Assurance Limited

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 001

1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

DDocuments S.r.l. Via privata Stefanardo da Vimercate, 28 20128 Milano
Tel. +39 02 89367361 - www.d-documents.it