

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

245 / 2025 del 30/06/2025

Oggetto: NOMINA DEL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE E DELLA CONSERVAZIONE DI AREU - ADOZIONE DEL DOC. 111 "MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE" REV. 1 DEL 30.06.2025

OGGETTO: NOMINA DEL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE E DELLA CONSERVAZIONE DI AREU - ADOZIONE DEL DOC. 111 "MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE" REV. 1 DEL 30.06.2025

vista la seguente proposta di deliberazione avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 L.R. 30.12.2009 n. 33 e s.m.i. e attivato dalla DGR n. 2701/2019 e dalla DGR n. 4078/2020;

VISTA la deliberazione dell'Agenzia n. 1/2024 "PRESA D'ATTO DELLA D.G.R. N. XII/1650 DEL 21/12/2023 DETERMINAZIONI IN ORDINE ALLA DIREZIONE DELL'AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA (AREU) – (DI CONCERTO CON L'ASSESSORE BERTOLASO)" di nomina del Dott. Massimo Lombardo a Direttore Generale dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU);

VISTI:

- il D.P.R. del 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- il Decreto Legislativo n. 82/2005 e ss.mm.ii, recante Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013, recante "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-bis e 71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014, recante "Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli artt. 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40 comma 1, 41 e 71 comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005";
- il Decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179 "Modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche";
- del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 gennaio 2024 di avente ad oggetto "Approvazione Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026";

RICHIAMATE le seguenti Linee guida:

- del 23 marzo 2018 sulla caratterizzazione dei sistemi cloud per la pubblica amministrazione, per la marcatura dei documenti normativi secondo gli standard

norme in rete;

- del 11 aprile 2019 sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni, contenenti le Regole Tecniche e Raccomandazioni afferenti alla generazione di certificati elettronici qualificati, firme e sigilli elettronici qualificati e validazioni temporali elettroniche qualificate v.1.1;
- sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici adottate da AgID (Agenzia dell'Italia Digitale) con determinazione n. 407/2020 e successivamente modificate con determinazione n. 371/2021, le quali prevedono che "Le pubbliche Amministrazioni, nell'ambito del proprio ordinamento, provvedono a nominare, in ciascuna delle AOO, il responsabile della gestione documentale e un suo vicario, in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche;
- del 20 aprile 2020 per il rilascio dell'identità digitale per uso professionale; f) Linee guida del 07 maggio 2020 sulla sicurezza informatica;
- del 18 settembre 2020 sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- del 18 maggio 2021 sul documento informatico e relativi allegati;
- del 22 ottobre 2021 sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni;
- del 19 novembre 2021 sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione;

PRESO ATTO delle seguenti deliberazioni del Direttore Generale di AREU:

- n. 252 del 12 ottobre 2015, di approvazione del "Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi", nonché di nomina del Responsabile della conservazione sostitutiva e del Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- n. 131 del 23 maggio 2023 avente ad oggetto "Costituzione Gruppo di Lavoro sulla Cybersicurezza (Cybersecurity)", con cui al Direttore della S.C. Sistemi informativi sono stati affidati i ruoli di Responsabile per la Transizione Digitale, nonché di Referente per la Cybersicurezza ai sensi dell'Allegato A della Determina n. 307/2022 ACN e dell'Allegato B del DPCM 81/2021;
- n. 421 del 01 ottobre 2024 di aggiudicazione della fornitura dei servizi di Responsabile della Protezione Dati (RPD/DPO) e di consulenza specialistica, formazione e supporto in materia di protezione dei dati personali;
- n. 552 del 20 dicembre 2024 di nomina dell'Avv. Giuseppe Cannella, in qualità di Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), anche detto Data Protection Officer (DPO), ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR);
- n. 547 del 20 dicembre 2024 recante "Recepimento DGR XI/3558 del 09.12.2024 con oggetto "Approvazione del Piano di Organizzazione Aziendale Strategico (POAS)" dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza";

CONSIDERATA la necessità:

- di individuare ruoli e responsabilità inerenti alla gestione informatizzata dei flussi documentali, regolamentare termini e modalità d'uso degli strumenti di dematerializzazione dei documenti cartacei e definire processi ed attività documentali secondo le recenti modifiche normative;

- di adottare un manuale di gestione documentale aggiornato e conforme alle soprarichiamate linee guida AGID;

DATO ATTO che, ai fini della gestione unica e coordinata dei flussi documentali e degli archivi, l'Agenzia viene considerata come un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) composta dall'insieme di tutti i propri assetti (Dipartimenti, Strutture Complesse, Strutture Semplici e Uffici), come disposto con delibera AREU n. 252/2015;

PRECISATO che per la conservazione degli oggetti informativi digitali, l'Agenzia si avvale di un Conservatore accreditato dall'AgID – Regione Emilia-Romagna – sulla base di un apposito accordo di collaborazione ex art. 15 della L. 241/1990, stipulato con quest'ultima per lo svolgimento della funzione di conservazione dei documenti informatici, adottato con delibera AREU n. 362 del 06/08/2024;

TENUTO CONTO che l'attuale POAS, adottato con delibera n. 547/2024, prevede tra le Responsabilità e funzioni caratteristiche della S.C. Affari Generali e Legali quella di garantire la funzione di protocollo dell'Agenzia;

CONSIDERATO che le Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici prevedono che “Nella Pubblica Amministrazione, il responsabile della conservazione:

- a) è un ruolo previsto dall'organigramma del Titolare dell'oggetto di conservazione;
- b) è un dirigente o un funzionario interno formalmente designato e in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche;
- c) può essere svolto dal responsabile della gestione documentale o dal coordinatore della gestione documentale, ove nominato”;

PRECISATO che, in accordo alle disposizioni contenute nelle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, il Responsabile della gestione documentale di AREU (il quale in AREU assume anche il ruolo di Responsabile della Conservazione), d'intesa con il Responsabile per la transizione digitale e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali (o Data Protection Officer, DPO), provvede all'aggiornamento del Manuale di Gestione Documentale, assicurando criteri uniformi per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa in materia di trattamenti dei dati personali ed in coerenza con quanto previsto nel Manuale di conservazione;

TENUTO CONTO della collaborazione prestata dal Dott. Gabriele Dassi - Direttore della S.C. Sistemi Informativi - all'aggiornamento del documento suddetto, in qualità di Responsabile per la transizione digitale, ai sensi della delibera AREU n. 131/2023;

PRESO ATTO che, con nota prot. AREU n. 19357 del 23.06.2025 il DPO, ha espresso parere favorevole al manuale di gestione documentale, come previsto dalle Linee Guida AgID;

RITENUTO pertanto opportuno, alla luce di quanto sopra esposto, individuare nel Direttore della S.C. Affari Generali e Legali, la figura professionale più idonea ad espletare le mansioni di Responsabile della Gestione documentale e della Conservazione;

CONSIDERATO che per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione dei Dirigenti afferenti alle diverse Strutture coinvolte;

PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di individuare e nominare il Direttore della S.C. Affari Generali e Legali, quale figura professionale più idonea ad espletare le mansioni di Responsabile della Gestione documentale e della Conservazione;
2. di approvare, nel rispetto del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026, il testo del DOC. 111 "Manuale di Gestione Documentale" di AREU - Rev. 1 del 30.06.2025, allegato al presente provvedimento, quale parte integrante e sostanziale, predisposto d'intesa con il Responsabile per la transizione digitale e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali (o Data Protection Officer, DPO), assicurando criteri uniformi per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa in materia di trattamenti dei dati personali ed in coerenza con quanto previsto nel Manuale di conservazione;
3. di prendere atto che il suddetto Manuale è stato aggiornato, nel rispetto disposizioni contenute nelle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, d'intesa con il Responsabile per la transizione digitale e tenuto conto del parere del DPO di AREU;
4. di dare atto che per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione dei Dirigenti afferenti alle diverse Strutture coinvolte;
5. di dare atto che dal presente provvedimento non derivano oneri a carico del bilancio dell'Agenzia;
6. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web dell'Agenzia di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
7. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Gabriele Mario Perotti

Il Direttore Generale Massimo Lombardo

DOCUMENTO 111

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Sommario

1.	Disposizioni generali.....	5
2.	Articolazione e organizzazione delle strutture.....	5
2.1.	Area Organizzativa Omogenea	5
2.2.	Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	5
2.3.	Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi	5
	Responsabile della gestione documentale	6
2.4.		6
2.5.	Unicità del protocollo informatico.....	7
2.6.	Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	7
3.	Formazione dei documenti.....	7
3.1.	Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi.....	7
3.2.	Formato dei documenti informatici.....	8
3.3.	Metadati dei documenti informatici	8
3.4.	Sottoscrizione dei documenti informatici.....	9
3.5.	Valore probatorio del documento informatico	9
3.6.	Documenti cartacei: originali e copie	9
3.7.	Documenti informatici: originali, duplicati, copie	10
3.8.	Tutela della riservatezza.....	10
4.	Ricezione dei documenti	10
4.1.	Ricezione dei documenti su supporto cartaceo.....	10
4.2.	Documenti soggetti a scansione.....	11
4.3.	Processo di scansione	11
4.4.	Ricezione dei documenti informatici.....	11
4.5.	Ricevute attestanti la ricezione dei documenti	13
4.6.	Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea	13
5.	Registrazione dei documenti	13
5.1.	Documenti ricevuti, spediti, interni	13
5.2.	Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	14
5.3.	Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo	14

5.4.	Registrazione di protocollo dei documenti.....	14
5.5.	Segnatura di protocollo.....	15
5.6.	Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo	15
5.7.	Differimento dei termini di registrazione	16
5.8.	Registro giornaliero e annuale di protocollo	16
5.9.	Registro di emergenza.....	16
6.	Casi particolari	16
6.1.	Documentazione soggetta a registrazione particolare	16
6.2.	Documentazione di gare d'appalto	17
6.3.	Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale	17
6.4.	Lettere anonime.....	17
6.5.	Documenti con firma illeggibile.....	17
6.6.	Documenti non firmati	17
6.7.	Documenti pervenuti o inviati a mezzo fax	18
6.8.	Corrispondenza con più destinatari	18
6.9.	Allegati.....	18
6.10.	Documentazione di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti	18
6.11.	Documenti originali plurimi o in copia per conoscenza	18
7.	Assegnazione e classificazione dei documenti	18
7.1.	Assegnazione	18
7.2.	Modifica delle assegnazioni.....	18
7.3.	Consegna dei documenti cartacei	18
7.4.	Consegna dei documenti informatici	18
7.5.	Piano di classificazione	19
8.	Fascicolazione dei documenti	19
8.1.	Formazione e identificazione dei fascicoli.....	19
8.2.	Tenuta dei fascicoli dell'Archivio corrente	19
9.	Conservazione dei documenti	20
9.1.	Struttura dell'archivio	20
9.2.	Responsabilità della conservazione dei documenti	20
9.3.	Piano di conservazione	20

9.4.	Memorizzazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei	21
9.5.	Conservazione dei documenti informatici.....	21
10.	Accesso	22
10.1.	Accessibilità al sistema di gestione documentale e livelli di riservatezza	22
10.2.	Accesso esterno.....	22
11.	Piano di sicurezza dei documenti informatici.....	23
11.1.	Obiettivi del piano di sicurezza	23
11.2.	Codici identificativi per l'accesso al sistema.....	23
11.3.	Sistemi di protezione	23
11.4.	Caratteristiche del sistema operativo delle postazioni di lavoro	23
11.5.	Caratteristiche del sistema informativo di protocollo informatico	23
11.6.	Continuità operativa	23
11.7.	Disposizioni in materia di protezione dei dati personali	24

1. Disposizioni generali

Il presente Manuale di gestione documentale, di seguito anche solo Manuale, è adottato ai sensi dell'art. 5 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 *“Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”* e delle *“Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”* (di seguito: Linee guida AgID).

Il Manuale, la cui redazione è obbligatoria per tutte le Pubbliche Amministrazioni, descrive il sistema di ricezione, formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (d'ora in poi AREU o Agenzia).

Il Manuale di gestione documentale è pubblicato e accessibile sul sito web di AREU (www.areu.lombardia.it) nella sezione Amministrazione Trasparente, in conformità agli obblighi sulla trasparenza di cui all'art. 9 del D.Lgs. n. 33/2013, nonché in conformità a quanto disposto dal Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione in vigore.

Il presente Manuale è approvato, integrato e modificato con provvedimento deliberativo del Direttore Generale di AREU ed è soggetto a revisione quando se ne ravvisi la necessità.

2. Articolazione e organizzazione delle strutture

2.1. Area Organizzativa Omogenea

Ai fini della gestione dei documenti, l'Agenzia viene considerata come un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) composta dall'insieme di tutti i propri assetti (Dipartimenti, Strutture Complesse, Strutture Semplici Dipartimentali, Strutture Semplici, Funzioni e Uffici), come indicato nel proprio Piano di Organizzazione Aziendale Strategico (POAS) vigente.

A tale Area viene assegnato il codice identificativo “AREU”, in forma estesa “Agenzia Regionale Emergenza Urgenza”.

2.2. Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi

L'Agenzia, nella figura del suo legale rappresentante, del Responsabile della gestione documentale e dei dirigenti di cui si avvale, è pienamente responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi correnti; in caso di esternalizzazione dell'attività di conservazione, l'Agenzia disciplina, con appositi accordi di servizio, le responsabilità e gli obblighi gravanti in capo al soggetto affidatario. Ogni azione amministrativa comporta la produzione, la tenuta e la conservazione di documentazione archivistica: il dirigente preposto ad ogni assetto è pertanto responsabile della gestione documentaria in conformità alle disposizioni del presente Manuale.

2.3. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea, ai sensi dell'art. 61, comma 2, del D.P.R. n. 445/2000, la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei relativi flussi documentali, della classificazione, della selezione, dell'ordinamento e del connesso archivio è attribuita al Responsabile della gestione documentale.

Il Servizio ha valenza interna, come supporto all'attività amministrativa e valenza esterna quale servizio pubblico di accesso alla documentazione dell'archivio storico, ai sensi del D.Lgs. n. 42/2004, sia per fini amministrativi sia per fini storici e culturali.

Ai sensi del D.Lgs. n. 42/2004 e del D.P.R. n. 445/2000, l'AREU individua nel proprio archivio connesso al Protocollo una funzione essenziale per garantire la certezza, la semplificazione e la trasparenza dell'agire amministrativo, il reperimento di informazioni affidabili sotto il profilo giuridico, la tutela della memoria storica dell'AREU e il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, alla formazione e allo sviluppo della conoscenza.

A partire dall'anno 2016, per la conservazione degli oggetti informativi digitali, l'Agenzia si avvale di un Conservatore accreditato dall'AgID – Regione Emilia-Romagna – sulla base di un apposito accordo di collaborazione ex art. 15 della Legge n. 241/1990, stipulato con quest'ultima per lo svolgimento della funzione di conservazione dei documenti informatici. Tale accordo è stato rinnovato con Delibera del Direttore Generale n. 362 del 06/08/2024, per una durata di cinque anni, decorrenti dal 23.09.2024.

Il processo di conservazione digitale viene quindi svolto all'esterno della struttura organizzativa, presso il Polo Archivistico della Regione Emilia-Romagna (ParER).

L'Unità Organizzativa Responsabile (UOR) per le attività di registrazione di protocollo e di creazione dei pacchetti di versamento ai fini della conservazione all'interno dell'AOO è la S.C. Affari generali e legali. La Struttura ha competenza sulla gestione dell'intero processo di protocollazione, dell'intera documentazione archivistica connessa al protocollo, ovunque trattata, distribuita o conservata da AREU, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

2.4. Responsabile della gestione documentale

Il Responsabile della gestione documentale è individuato, con delibera del Direttore Generale, tra i dirigenti in possesso di idonei requisiti professionali, ai sensi dell'art. 61 del D.P.R. n. 445/2000.

A tale figura sono affidati, in particolare, i seguenti compiti:

- attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- curare che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi previste dal D.P.R. n. 445/2000;
- autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni previste dal D.P.R. n. 445/2000 da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

In accordo alle disposizioni contenute nelle Linee guida AgID, il Responsabile della gestione documentale di AREU, il quale assume anche il ruolo di Responsabile della conservazione, d'intesa con il Responsabile per la transizione digitale, acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali (o Data Protection Officer, DPO), provvede all'aggiornamento del presente Manuale, assicurando criteri uniformi per la

gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa in materia di trattamenti dei dati personali ed in coerenza con quanto previsto nel Manuale di conservazione.

Ai sensi del punto 3.1.2 delle Linee guida AgID, il Responsabile della gestione documentale individua un vicario in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche.

Inoltre, allo scopo di agevolare l'assolvimento dei compiti assegnatili, il Responsabile della gestione documentale può individuare uno più delegati definendo, eventualmente, il contesto organizzativo nel quale essi possono esercitare le attività delegate. Il delegato del Responsabile della gestione documentale, nell'ambito del contesto nel quale esercita la delega, può svolgere alcune funzioni, meramente operative, attribuite al Responsabile della gestione documentale necessarie per garantire il buon andamento della gestione documentale.

2.5. Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva su base annua, senza distinzione fra i tipi di documenti (ricevuti, spediti e interni).

Ciascun documento è identificato mediante l'assegnazione di un unico numero di protocollo e non è consentita l'attribuzione del medesimo numero ad altri documenti.

Essendo in questa Agenzia attivata un'unica modalità di protocollazione centralizzata, attuata, alla data di revisione del presente documento, attraverso l'utilizzo di idoneo sistema informatico, non risulta necessario pianificare le misure di eliminazione di cui all'art. 3, comma 1, lettera e) del D.P.C.M. 3 dicembre 2013.

2.6. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione di più utenti, afferenti a diverse Strutture. Gli utenti interni ai sistemi di gestione documentale sono autorizzati a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza (quali inserimento o modifica dei dati) a seconda del livello di abilitazione concesso, in conformità ai paragrafi 10.1 e 11.5 del presente Manuale.

3. Formazione dei documenti

3.1. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

Le modalità di formazione dei documenti, la loro struttura, il loro formato e gli altri elementi base sono determinati dal Responsabile della gestione documentale e da quanto previsto dal presente Manuale.

Indipendentemente dal software o dal supporto utilizzato, nella formazione dei documenti di natura formale prodotti dall'Ente è previsto un contenuto minimo che garantisca le seguenti informazioni:

- a. denominazione e logo dell'AREU (secondo un format che prevede l'inserimento del logo dell'Agenzia nell'intestazione e dei recapiti/codice fiscale nel piè di pagina);
- b. indicazione della Struttura che ha prodotto il documento;
- c. destinatario;
- d. oggetto del documento, sufficientemente esaustivo;
- e. numero di protocollo, generato dall'applicativo di protocollo e gestione documentale o apposto sul documento cartaceo mediante applicazione di idoneo barcode, comprensivo della classificazione (titolo, classe, sottoclasse e fascicolo) ovvero, nel caso di e-mail, del solo numero. Tale documento viene successivamente digitalizzato per l'invio in conservazione;

- f. testo;
- g. sottoscrizione autografa o digitale;
- h. indicazione della presenza di eventuali allegati;
- i. indicazione del Responsabile del procedimento (Legge n. 241/1990);
- j. indicazione del referente per la pratica e dei relativi recapiti (almeno telefono ed e-mail della Struttura).

Le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di gestione informatica dei documenti sono gestite dalla S.C. Sistemi informativi con il supporto della S.C. Gestione e sviluppo risorse umane.

3.2. Formato dei documenti informatici

In conformità alle disposizioni contenute nelle Linee guida AgID, i documenti informatici prodotti dall'AREU – quali rappresentazioni informatiche di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti ai sensi dell'art. 1, lett. p) del CAD – sono formati mediante una delle seguenti modalità:

- a. creazione del documento tramite l'utilizzo di software qualificati che ne assicurino la produzione nel rispetto dei formati e delle regole di interoperabilità indicate nell'Allegato 2 alle suddette Linee guida, "Formati di file e riversamenti";
- b. acquisizione dei documenti per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico o acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c. memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle chiamate gestite dalle Centrali Uniche di Risposta (CUR) 112, dalle Sale Operative Emergenza Urgenza (SOREU) 118, dalla Centrale NEA 116117 e delle eventuali ulteriori Centrali/Sale operative attivate, temporaneamente o meno, dall'Agenzia;
- d. file prodotti dai dispositivi (es. DAE, elettrocardiografi) così come vengono esportati dallo strumento che ha registrato l'evento.

La logica adottata dall'Agenzia per la conservazione delle unità documentarie è quella del versamento anticipato, così come descritta al paragrafo 9.3 del presente Manuale. Le specifiche operative e le modalità di descrizione e di versamento nel sistema di conservazione concordate con il Conservatore sono riportate nel Manuale di conservazione che verrà pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web di AREU entro giugno 2026, in accordo con le disposizioni vigenti.

3.3. Metadati dei documenti informatici

Le tipologie di unità documentarie inviate in conservazione e la loro struttura - nonché le informazioni relative alla chiave, ai metadati di profilo e ai formati idonei, ammessi e deprecati ai fini della conservazione - sono indicate nell'apposito Disciplinare Tecnico (allegato all'accordo di cui al paragrafo 2.3) redatto in collaborazione con il Conservatore.

Ai documenti amministrativi inviati in conservazione è inoltre associato un profilo normativo conforme allo schema contenuto nell'Allegato 5 "*I metadati*", con relativi sottocampi ove previsti:

- a. Identificativo del documento (IdDoc);
- b. Modalità di formazione;
- c. Tipologia documentale;
- d. Dati di registrazione;
- e. Soggetti;
- f. Chiave descrittiva;

- g. Allegati;
- h. Classificazione;
- i. Riservato;
- j. Identificativo del formato;
- k. Verifica;
- l. Identificativo dell'aggregazione documentale;
- m. Identificativo del documento primario;
- n. Nome del documento;
- o. Versione del documento;
- p. Tracciatura modifiche del documento (in caso di annullamento o di versione >1);
- q. Tempo di conservazione;
- r. Note.

La raccolta, l'utilizzo e la conservazione dei metadati associati ai documenti informatici avvengono nel pieno rispetto della normativa vigente e dei principi di necessità, minimizzazione e limitazione della conservazione, assicurando che le modalità di acquisizione e i tempi di conservazione siano proporzionati alle specifiche e legittime finalità perseguite.

3.4. Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni di legge.

Per quanto concerne la firma digitale, AREU si avvale dei servizi di certificazione previsti da Regione Lombardia e dall'ulteriore normativa di riferimento.

3.5. Valore probatorio del documento informatico

Ai sensi dell'art. 20, c. 1-bis del CAD, *"il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore"*.

In tutti gli altri casi, l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, tenuto conto delle caratteristiche oggettive di sicurezza, integrità e immodificabilità del documento stesso. La data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle Linee guida.

3.6. Documenti cartacei: originali e copie

Per ogni documento cartaceo destinato a essere spedito in originale vengono scritti tanti esemplari quanti sono i destinatari.

L'originale del documento è unico, salvo i casi dove è previsto un originale multiplo (contratti, convenzioni, ecc.).

Qualora necessario, per ragioni amministrative, si possono produrre copie di un medesimo documento. Su ciascuna copia va apposta la dicitura "copia" a cura della Struttura proponente.

Per quanto riguarda il regime giuridico delle copie informatiche di documento analogico/cartaceo si rimanda agli articoli 23-ter c. 3 del CAD e all'art. 22 c. 2 del CAD:

- a. art. 23-ter c. 3 del CAD, le copie informatiche di documenti formati in origine su supporto analogico *"hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge,*

degli originali da cui sono tratte, se la loro conformità all'originale è assicurata dal funzionario a ciò delegato (...) mediante l'utilizzo della firma digitale o di altra firma elettronica qualificata e nel rispetto delle Linee guida" vigenti in materia.

In assenza della predetta attestazione di conformità, si applica il regime probatorio generale di cui all'art. 2719 Codice Civile (secondo il quale le copie hanno medesima efficacia degli originali, salvo espresso disconoscimento).

b. art. 22 c. 2 del CAD, le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali analogici *"hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono estratte, se la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, secondo le Linee Guida"*.

In assenza della predetta attestazione di conformità, l'art. 22 c. 3 prevede che esse abbiano la stessa efficacia probatoria degli originali *"se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta"*.

3.7. Documenti informatici: originali, duplicati, copie

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici, comunque detenuti dall'AREU, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, duplicati, copie ed estratti, nei termini e per gli usi consentiti dalla legge.

Le diverse tipologie di copie, sia analogiche/cartacee sia informatiche, di documenti informatici, nonché i duplicati informatici, così come gli estratti, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte, quando la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta o qualora risulti attestata nelle forme di cui agli artt. 23 e 23-bis del CAD.

3.8. Tutela della riservatezza

I documenti, le banche dati, il protocollo e gli altri registri sono prodotti in modo da tutelare la riservatezza dei dati personali, dei dati appartenenti a categorie particolari e dei dati giudiziari ai sensi della normativa vigente ed in conformità al Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (*"General Data Protection Regulation"*, o GDPR) e al D.Lgs. n. 196/2003, *"Codice in materia di protezione dei dati personali"* e s.m.i..

Qualora AREU si avvalga di fornitori esterni per servizi correlati alla conservazione documentale che implicano il trattamento di dati personali, l'Agenzia avrà cura di formalizzare il rapporto attraverso apposito atto di designazione reso ai sensi dell'art. 28 GDPR. Tale atto definirà puntualmente istruzioni, obblighi e responsabilità del fornitore, il quale sarà selezionato solo previa verifica della sua concreta capacità di prestare garanzie adeguate ex art. 32 GDPR.

Per una descrizione esaustiva del sistema di gestione protezione dati di AREU si rimanda ai modelli organizzativi privacy adottati dall'Agenzia.

4. Ricezione dei documenti

4.1. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea, presso la sede centrale o in una delle sedi decentrate (Articolazioni Territoriali dell'Agenzia, Sale Operative Regionali dell'Emergenza Urgenza, Centrali uniche di risposta del Numero Unico di Emergenza, Centrale NEA 116117) attraverso una delle seguenti modalità:

a. posta (ordinaria, raccomandata, corriere, ecc.);

- b. fax;
- c. consegna diretta *brevi manu*.

Ad eccezione dei casi particolari descritti nella Sezione 6 del presente Manuale, la corrispondenza cartacea recapitata presso la sede centrale – indirizzata genericamente all'AREU oppure a specifiche Strutture o ai singoli dipendenti – viene consegnata all'Ufficio Protocollo dell'AREU, aperta e quindi, a seconda della tipologia di documenti, sottoposta a registrazione di protocollo tramite apposizione di barcode e al rilascio di eventuale ricevuta. La corrispondenza che riporta la dicitura "riservata" o "personale" o simili viene trattata secondo quanto previsto al successivo paragrafo 6.3.

I documenti consegnati direttamente alle sedi decentrate, se sono soggetti a registrazione di protocollo, sono fatti pervenire a cura del ricevente all'Ufficio Protocollo della sede centrale di AREU.

4.2. Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo soggetti a registrazione di protocollo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, sono acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner nel formato conforme alla tecnologia in uso.

4.3. Processo di scansione

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- a. acquisizione della scansione in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard idoneo alla conservazione;
- b. verifica della leggibilità del file acquisito e della sua esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- c. rinominazione del file inerente la scansione secondo il seguente formato: numero.protocollo_mittente/destinatario_oggetto;
- d. collegamento del file alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- e. memorizzazione del file, in modo non modificabile.

Il processo di scansione dei documenti cartacei, al fine della conservazione, avviene nella fase di registrazione del protocollo, a cura dell'ufficio protocollante, anche con attività successive alla registrazione stessa e comunque, di norma, entro le 48 ore lavorative successive alla ricezione.

L'unitarietà è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione.

4.4. Ricezione dei documenti informatici

I documenti informatici possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea, presso la sede centrale o in una delle sedi decentrate, attraverso:

- a. posta elettronica ordinaria o certificata;
- b. trasmissione su supporto rimovibile (ad es. pen-drive).

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite:

- a. caselle di posta elettronica istituzionali: direzione.generale@areu.lombardia.it e direzione.strategica@pec.areu.lombardia.it;
- b. casella di posta elettronica certificata (PEC): protocollo@pec.areu.lombardia.it
- c. altre caselle di posta ordinaria o PEC, la cui gestione è affidata alla responsabilità dei Direttori delle Strutture di afferenza.

L'applicativo di protocollo e gestione documentale utilizzato dall'AREU è un *software PEC compliant*, in grado cioè di garantire anche la ricezione/spedizione dei messaggi di PEC in regime di interoperabilità, nonché di assicurare la:

a. registrazione, con contestuale classificazione e fascicolazione, dei messaggi o dei documenti principali a essi allegati (con parziale intervento dell'operatore nella compilazione di alcuni campi);

b. trasmissione di messaggi di PEC in partenza, per i dipendenti a ciò abilitati.

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre Pubbliche Amministrazioni sono, ai sensi dell'art. 47 comma 2 del CAD, validi ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza ovvero quando:

a. sono sottoscritti con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;

b. sono dotati di segnature di protocollo;

c. è comunque possibile accertarne altrimenti la fonte di provenienza (es. apposizione di firma elettronica avanzata) secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dalle Linee Guida AgID;

d. sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

Ai fini della validità dell'avvio del procedimento amministrativo, ai sensi del D.P.C.M. 22 luglio 2011 e del D.L. n. 179/2012, convertito con Legge n. 221/2012, è in ogni caso esclusa la trasmissione dei documenti a mezzo fax.

Ai sensi dell'art. 65 comma 1 del CAD, le istanze e le dichiarazioni trasmesse da cittadini o altri soggetti privati per via telematica all'indirizzo istituzionale dell'Agenzia devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge, qualora:

a. siano sottoscritte mediante una delle forme di cui all'art. 20 del CAD;

b. qualora l'istante o il dichiarante sia identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi o siano formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili di cui all'art. 64-bis del CAD;

c. siano sottoscritte e presentate *"unitamente alla copia del documento d'identità ovvero trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto in uno degli elenchi di cui all'articolo 6-bis, 6-ter o 6-quater ovvero, in assenza di un domicilio digitale iscritto, da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS. In tale ultimo caso, in assenza di un domicilio digitale iscritto, la trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale speciale, ai sensi dell'articolo 3-bis, comma 4-quinquies, per gli atti e le comunicazioni a cui è riferita l'istanza o la dichiarazione. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario"*;

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale dell'Agenzia o di singole Strutture, in ragione della necessità di accertare la fonte di provenienza e la loro riconducibilità al mittente dichiarato, sono soggette, se del caso, a protocollazione con regolarizzazione, a cura del Responsabile del procedimento, dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa, comprese la firma autografa del documento e/o il documento d'identità.

La dimensione totale delle singole comunicazioni inviate tramite PEC, comprensive dei relativi allegati, è definita dalle limitazioni stabilite dal provider (almeno 50 MB).

Per la ricezione di determinate tipologie di documenti informatici (es. domande relative a bandi di gara, bandi di concorso, avvisi pubblici, ecc.) l'Agenzia, nel rispetto della normativa vigente, può stabilire ulteriori e specifiche modalità di ricezione delle istanze da parte degli interessati, dandone previa comunicazione nei bandi e negli avvisi ad evidenza pubblica.

4.5. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento cartaceo, laddove richiesta, è rilasciata dal personale dell'Ufficio Protocollo dell'Agenzia attestando data e ora della consegna e relativo numero di protocollo.

Nel caso di ricezione dei documenti informatici via PEC la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema. Le caselle PEC di AREU non sono abilitate alla ricezione di e-mail ordinarie: in adempimento a quanto prescritto dall'art. 13 comma 1 lett. d) del D.Lgs. n. 33/2013 gli indirizzi di posta elettronica ordinaria a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta inerente i compiti istituzionali sono pubblicati sul sito web dell'Agenzia.

4.6. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea

L'Ufficio Protocollo è aperto al pubblico secondo il seguente orario, salvo diverse disposizioni pubblicate nella sezione Recapiti del sito web: dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00, il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Gli uffici si uniformano a tali orari, sia per le richieste di registrazione di documenti, sia per la comunicazione ai cittadini/utenti dell'orario di ricezione di buste, domande di concorso o altra documentazione.

5. Registrazione dei documenti

5.1. Documenti ricevuti, spediti, interni

In relazione alle modalità di produzione, ricezione o acquisizione al patrimonio documentale dell'Agenzia, i documenti si distinguono in:

- a. documenti ricevuti ("Arrivo");
- b. documenti spediti ("Partenza");
- c. documenti interni, informali e formali.

a. Documenti ricevuti (in arrivo)

I documenti ricevuti sono tutti i documenti ricevuti dall'AREU nell'espletamento della propria attività, provenienti da soggetti (persone fisiche o persone giuridiche, pubbliche e private) esterni all'AREU. Sono da considerarsi soggetti esterni anche i dipendenti AREU, qualora inoltrino documentazione di carattere personale o comunque non direttamente connessa all'espletamento delle loro funzioni.

b. Documenti spediti (in partenza)

I documenti spediti sono tutti i documenti prodotti dall'AREU nell'espletamento della propria attività e destinati, per competenza, a soggetti esterni (persone fisiche o giuridiche) all'Agenzia.

c. Documenti interni, informali e formali.

I documenti interni sono prodotti, mantenuti e destinati, per competenza, ad altri assetti interni all'AREU.

I documenti interni si distinguono in:

- 1. informali: di norma sono documenti di lavoro di natura non ufficiale, temporanea e/o interlocutoria, a preminente carattere informativo/operativo/preparatorio (ad es.: scambio di prime bozze di documenti senza annotazioni significative, convocazioni e verbali di incontri interni o comunque non caratterizzati da particolare ufficialità, memorie informali, brevi appunti, indicazioni operative, ecc.);
- 2. formali: sono quei documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria, di norma redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta ed alla regolarità dell'azione dell'AREU o qualsiasi altro

documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. Si tratta, inoltre, di documenti contenenti indirizzi, interpretazioni, comunicazioni ufficiali in ordine ad atti dell'AREU, pianificazione e programmazione attività, indicazioni generali su processi, procedimenti e attività.

5.2. Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'AREU, sia analogici che informatici, sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli indicati successivamente (paragrafo 5.3 e sezione 6). Salvo quanto previsto nella successiva Sezione 6, sono eliminati tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi al protocollo informatico.

5.3. Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo

Ai sensi dell'art. 53, comma 5, del D.P.R. n. 445/2000, sono esclusi dalla registrazione obbligatoria di protocollo:

- a. gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione;
- b. note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- c. materiale statistico;
- d. atti preparatori interni;
- e. giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri e depliant;
- f. fatture;
- g. biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi.

Non sono inoltre soggetti a registrazione di protocollo i documenti interni informali come definiti al precedente paragrafo 5.1.

Al di fuori delle suddette tipologie documentali, il Responsabile del procedimento di ogni documento si assume la responsabilità di eventuali ulteriori esclusioni dalla registrazione.

5.4. Registrazione di protocollo dei documenti

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità; con particolare riguardo ai documenti prodotti dall'Agenzia, non è consentita la registrazione di protocollo in assenza del documento a cui la registrazione si riferisce.

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo ("Arrivo", "Partenza", "Interno").

I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- a. numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b. data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c. mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti;
- d. oggetto del documento;
- e. data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- f. impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- g. identificativo di chi ha protocollato il documento e Struttura di afferenza;
- h. classificazione (con riferimento al *"Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario lombardo già Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia"* approvato nella versione n. 04 con decreto n. 15229/2017 del Direttore Generale Welfare Regione Lombardia e s.m.i.);

- i. assegnazione;
- j. data di arrivo, registrata in forma non modificabile;
- k. allegati;
- l. mezzo di ricezione/spedizione (posta ordinaria, raccomandata, e-mail, ecc.).

Possono essere, inoltre, aggiunte eventuali altre informazioni connesse al documento.

Una volta salvato il *report* di protocollazione, il sistema genera automaticamente un numero progressivo, che rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

L'insieme delle registrazioni effettuate costituisce il Registro di protocollo, che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico di fede privilegiata; da ciò deriva che il dipendente dell'Agenzia che opera nel sistema di protocollazione assume la qualità di pubblico ufficiale; chiunque intenda contestare la veridicità di una o più registrazioni contenute nel protocollo dell'AREU è tenuto a proporre querela di falso in base all'art. 221 del Codice di Procedura Civile.

5.5. Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento cartaceo è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo con apposita etichetta generata dal sistema.

I requisiti necessariamente presenti sull'etichetta di protocollo sono:

- a. codice identificativo dell'Agenzia;
- b. data di protocollo;
- c. numero di protocollo;
- d. classificazione.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni attraverso sistemi di interoperabilità, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un *file* conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language* (XML) e compatibile con il *Document Type Definition* (DTD).

Qualora la segnatura di protocollo riguardi documentazione la cui presentazione è soggetta a termini di scadenza (domande di concorso, bandi/avvisi pubblici, selezioni, appalti ecc.), sulla ricevuta rilasciata viene specificato l'orario di consegna.

5.6. Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate, eccezionalmente, dal personale competente dell'Ufficio Protocollo incaricato dal Responsabile di gestione documentale. L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del D.P.R. n. 445/2000.

L'autorizzazione ad annullare i numeri di protocollo può essere concessa solo a fronte di motivata richiesta del Direttore di Struttura.

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

Nella richiesta di annullamento prodotta dall'interessato deve essere specificato il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento. Detta istanza deve essere conservata assieme al documento protocollato annullato.

Il sistema di protocollo e gestione documentale permette a qualunque utente abilitato la modifica dei dati associati al documento, ad eccezione dei dati registrati dal sistema in

forma immodificabile (es. numero di protocollo, firmatario, data di protocollo e data di arrivo del documento).

Ogni operazione viene puntualmente registrata nella cronologia del protocollo. Tali registrazioni restano indissolubilmente legate alla scheda di protocollo e non possono essere cancellate.

5.7. Differimento dei termini di registrazione

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata da parte delle unità di protocollazione abilitate e comunque non oltre le quarantotto ore lavorative dal ricevimento dei medesimi.

Eccezionalmente, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando comunque un limite di tempo entro il quale devono essere protocollati.

5.8. Registro giornaliero e annuale di protocollo

Quotidianamente è garantito il backup di tutti i dati del sistema di gestione documentale, secondo quanto previsto dalla Sezione 9 del presente Manuale, ai sensi dell'art. 50-bis del CAD, in conformità alle norme vigenti in tema di conservazione sostitutiva.

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

5.9. Registro di emergenza

Nel caso di inconvenienti tecnici che dovessero verificarsi sui collegamenti telematici o comunque sul funzionamento del sistema di protocollo, il Responsabile della gestione documentale, autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza.

Una volta riattivato il sistema informatico, gli Uffici incaricati della gestione dell'emergenza dovranno procedere alla ri-protocollazione dei documenti mediante l'applicativo informatico.

6. Casi particolari

6.1. Documentazione soggetta a registrazione particolare

I seguenti documenti sono già soggetti a registrazione particolare (su supporto analogico o informatico) da parte dell'Agenzia e possono non essere registrati al protocollo:

- a. delibere del Direttore Generale;
- b. contratti;
- c. modulistica per comunicazioni stipendiali;
- d. fatture.

I *software* di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione devono consentire di eseguire su di essa tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente il nucleo minimo composto da:

- a. dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto e data);
- b. dati di classificazione;
- c. numero di repertorio progressivo e annuale.

A seconda dello specifico *software* di gestione utilizzato, oltre al nucleo minimo possono essere associati alla registrazione ulteriori metadati.

6.2. Documentazione di gare d'appalto

La corrispondenza cartacea che riporta la dicitura "offerta" o "gara d'appalto" o dalla cui confezione si possa evincere la partecipazione a una gara, non viene aperta, ma viene protocollata a busta chiusa; le operazioni di segnatura vengono praticate direttamente sulla busta chiusa previo avviso.

Sull'esterno della busta, accanto alla segnatura di protocollo, viene annotato l'orario di arrivo unicamente nei casi in cui il documento venga consegnato *brevi manu* nella giornata di decorrenza del termine per la partecipazione al bando o all'avviso pubblico.

I plichi, così trattati, vengono poi trasmessi alla Struttura destinataria competente.

Dopo l'apertura delle buste sarà cura dell'Ufficio che gestisce la gara d'appalto riportare eventualmente gli estremi di protocollo sui documenti, conservando in allegato la busta stessa.

Per la documentazione delle gare telematiche, AREU utilizza la piattaforma Regionale Sintel e le procedure Consip.

6.3. Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale

Nel caso in cui l'accesso a un particolare documento, per il contenuto trattato, debba essere ristretto, è possibile attribuire al documento, in fase di protocollazione o anche successivamente, l'attributo "Riservato". L'attribuzione della qualifica "Riservato" limita la visibilità dei documenti nel sistema documentale ai soli utenti ai quali sia stato attribuito un determinato ruolo applicativo.

L'eventuale corrispondenza indirizzata nominativamente a singoli dipendenti viene regolarmente aperta e registrata a protocollo, qualora sia di interesse dell'Ente, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale" o simili. In questo caso, viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta, se ritiene che il contenuto del documento ricevuto non sia di carattere personale, lo consegna all'Ufficio Protocollo per la registrazione di protocollo.

6.4. Lettere anonime

Le lettere anonime sono registrate all'interno del Registro di protocollo e inoltrate alle Strutture di competenza, le quali valutano l'opportunità di dare seguito a queste comunicazioni e individuano le eventuali procedure da sviluppare.

6.5. Documenti con firma illeggibile

I documenti ricevuti con firma illeggibile e di cui non è identificabile l'autore vengono protocollati e inoltrati alle Strutture competenti. Il Responsabile del procedimento, ricevuto il documento, valuta la possibilità nonché la necessità di acquisire gli elementi mancanti per perfezionare l'atto.

6.6. Documenti non firmati

I documenti ricevuti privi di firma, ma il cui mittente è comunque chiaramente identificabile, vengono registrati nel Registro di protocollo e inoltrati alle Strutture responsabili del procedimento, che valuteranno la necessità di acquisire la dovuta sottoscrizione per il perfezionamento degli atti.

I documenti il cui mittente non è chiaramente identificabile sono parimenti registrati nel Registro di protocollo e inoltrati alle Strutture responsabili di competenza per ulteriori valutazioni.

6.7. Documenti pervenuti o inviati a mezzo fax

Ai sensi dell'art. 45 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m. e i. e ai sensi dell'art. 38 commi 1 e 2 del D.P.R. n. 445/2000, il documento pervenuto o inviato a mezzo fax soddisfa il requisito della forma scritta e non deve essere seguito dalla trasmissione dell'originale.

In conformità all'art. 47 comma 2, lett. c del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., è in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax tra pubbliche amministrazioni.

6.8. Corrispondenza con più destinatari

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Nei protocolli in partenza aventi una pluralità di destinatari è possibile effettuare invii diversificati. L'elenco completo dei destinatari è comunque registrato dal sistema.

6.9. Allegati

Tutti gli allegati devono pervenire alle unità di protocollazione, per la registrazione, unitamente ai documenti a cui si accompagnano.

6.10. Documentazione di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti

Qualora pervenga all'Agenzia un documento di competenza di un'altra Amministrazione o destinato ad altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene trasmesso a chi di competenza, se individuabile; altrimenti, viene restituito al mittente.

6.11. Documenti originali plurimi o in copia per conoscenza

Ai documenti originali plurimi, o copie dello stesso documento, si attribuisce un unico numero di protocollo e, successivamente, originali e/o copie si assegnano ai singoli destinatari.

7. Assegnazione e classificazione dei documenti

7.1. Assegnazione

Il Dirigente Responsabile della Struttura che riceve il documento provvede ad assegnare a sé o ad un proprio collaboratore, ovvero ad un ufficio sotto ordinato, la responsabilità del procedimento connesso al documento.

L'operazione di assegnazione è registrata nell'applicativo di protocollo e gestione documentale. Fino a quando non sia effettuata la predetta assegnazione, è considerato Responsabile del procedimento il Direttore della Struttura.

7.2. Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento è tenuto a comunicarlo, nel più breve tempo possibile, all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione erronea, segnalando la propria incompetenza.

L'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione erronea provvede quindi alla riassegnazione, correggendo le informazioni inserite nel sistema informatico ed inviando il documento all'assetto di competenza.

7.3. Consegna dei documenti cartacei

Esauriti gli adempimenti di cui ai precedenti punti, i documenti cartacei, protocollati e assegnati, e la posta che non necessita di protocollazione, sono resi disponibili ai destinatari tramite l'Ufficio Protocollo.

7.4. Consegna dei documenti informatici

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili alle Strutture assegnatarie tramite il sistema informatico di protocollo e gestione documentale oppure mediante posta elettronica.

7.5. Piano di classificazione

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, siano essi soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione manuale o attraverso specifici software (compresi i modelli facsimile, i contratti, i verbali) sono classificati in base al *"Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario lombardo già Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia"* approvato nella versione n. 04 con decreto n. 15229/2017 del Direttore Generale Welfare Regione Lombardia e s.m.i..

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dall'Ufficio Protocollo; la classificazione dei documenti interni o in partenza è effettuata dalle Strutture produttrici.

L'applicativo di protocollo informatico e gestione documentale non permette la registrazione di documenti non classificati.

8. Fascicolazione dei documenti

8.1. Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli. L'apertura dei fascicoli è effettuata direttamente dal Responsabile del procedimento (o suo delegato). Salvo indicazioni contrarie, l'Ufficio Protocollo effettua annualmente una copia dei fascicoli esistenti aggiornata all'anno corrente per assicurare la correttezza dell'iter documentale.

I fascicoli contengono le seguenti informazioni:

- a. Classificazione;
- b. Data di apertura;
- c. Numero fascicolo;
- d. Oggetto;
- e. Struttura responsabile;

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo si stabilisce se collocarlo nell'ambito di un procedimento in corso oppure se dare avvio a un nuovo procedimento. Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la protocollazione e classificazione, viene correttamente inserito nel fascicolo di competenza da parte degli addetti della Struttura responsabile del procedimento. Se, invece, il documento dà l'avvio ad un nuovo procedimento, i suddetti operatori provvedono all'apertura di un nuovo fascicolo, secondo le predette modalità.

Il profilo minimo di metadati associati a un nuovo fascicolo informatico dall'applicativo di protocollo e gestione documentale prevede:

- a. Classificazione;
- b. Oggetto;
- c. Unità competente (campo valorizzato in automatico dal sistema con l'unità di appartenenza dell'utente che sta procedendo alla creazione);
- d. Riservato;
- e. Data apertura;
- f. Stato.

8.2. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

Salvo rare eccezioni, i fascicoli dell'archivio corrente sono creati e conservati in digitale. I fascicoli dell'archivio corrente sono gestiti a cura dei Direttori delle diverse Strutture e, qualora cartacei, conservati presso gli uffici di competenza fino al trasferimento nell'archivio di deposito.

Per quanto riguarda i fascicoli informatici, il Responsabile della gestione documentale, insieme al Responsabile della conservazione, vigilano sulle operazioni volte a garantirne nel tempo la leggibilità e la conservazione a lungo termine.

9. Conservazione dei documenti

9.1. Struttura dell'archivio

L'archivio è suddiviso funzionalmente in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico.

Per **archivio corrente** si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse attuale e contingente.

L'archivio corrente è organizzato presso ciascuna Struttura, a cura e sotto la responsabilità del Dirigente ad essa preposto, il quale provvede ad assicurarne l'ordinata conservazione e la corretta gestione.

Per **archivio di deposito** si intende il complesso dei fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulta più necessaria una trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse sporadico.

L'archivio di deposito è finalizzato a conservare i documenti non necessari alle attività correnti per il tempo necessario a garantire l'assolvimento degli obblighi di natura amministrativa e giuridica e per procedere all'invio in Conservazione.

Per **archivio storico** si intende il complesso dei documenti destinati, previa effettuazione delle operazioni di selezione e scarto, alla conservazione permanente.

L'archivio storico svolge le seguenti funzioni e persegue le seguenti finalità:

- la conservazione, l'ordinamento e la gestione dei fondi archivistici costituenti la memoria storica dell'Agenzia;
- la consultazione e la fotoreproduzione dei documenti in esso conservati, su richiesta dei soggetti che ne abbiano interesse;
- la promozione di attività didattiche e di ricerca storica, nonché di valorizzazione dei patrimoni documentari in esso contenuti;
- il raccordo costante con l'archivio di deposito.

9.2. Responsabilità della conservazione dei documenti

La responsabilità della conservazione e della custodia dei documenti degli archivi è affidata ad ogni Direttore di Struttura presso cui sono prodotti/acquisiti i documenti.

L'accesso ai documenti degli archivi correnti è assicurato in conformità alla normativa di riferimento prevista dalla Legge n. 241/1990, dal D.Lgs. n. 33/2013, dal REG 01 di AREU "Accesso agli atti, accesso civico e accesso civico generalizzato" e dall'art. 15 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

9.3. Piano di conservazione

Le procedure di selezione e di scarto per documenti e fascicoli sono definite sulla base del "Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario lombardo già Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia" approvato nella versione n. 04 con decreto n. 15229/2017 del Direttore Generale Welfare Regione Lombardia e s.m.i..

Con riferimento al paragrafo 2.3 del presente Manuale, il processo di conservazione degli oggetti informativi digitali afferenti agli applicativi di protocollo e gestione documentale è affidato in outsourcing con accordo previsto dalla Delibera del Direttore Generale n. 362 del 06/08/2024 e formalizzato mediante convenzione sottoscritta tra AREU e il Conservatore.

La logica adottata dall'Agenzia in accordo con il Conservatore è quella del versamento in due fasi, una caratterizzata dall'acquisizione dei Pacchetti di Versamento (PdV) tramite versamento anticipato e una dal versamento in archivio dei documenti nella loro forma stabile e definitiva, così come descritto nel capitolo 7 "Processo di conservazione" del Manuale di conservazione. Dal 1 gennaio 2025 il fornitore dell'applicativo di protocollo e gestione documentale è stato incaricato di procedere a cadenza quindicinale all'invio automatico dei PdV al Conservatore: il personale appositamente delegato e autorizzato dal Responsabile della gestione documentale provvede a cadenza regolare al monitoraggio dell'avvenuto trasferimento al fine di assicurare la risoluzione di eventuali mancate conservazioni.

Con versamento anticipato si intende il versamento nel Sistema di conservazione di singoli documenti informatici che possono trovarsi ancora nella fase attiva del loro ciclo di vita, in un momento il più possibile prossimo a quello di effettiva produzione del documento. Questa procedura permette di sottoporre documenti e fascicoli a un'ulteriore serie di controlli per garantirne la conservazione a lungo termine, verificando i metadati, il formato e le eventuali firme digitali apposte in modo da rilevare per tempo eventuali anomalie o errori nella produzione dei documenti, nonché di apporre agli stessi un riferimento temporale certo e opponibile a terzi, rilevando inoltre l'eventuale obsolescenza dei formati dei file al fine di attivare le misure necessarie a mantenerne la leggibilità.

9.4. Memorizzazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei

I documenti informatici prodotti dall'applicativo di protocollo e gestione documentale sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione (di protocollo o altro strumento di registrazione) e periodicamente versati in Conservazione.

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione, secondo le prescrizioni tecniche fornite dalla S.C. Sistemi informativi di AREU.

9.5. Conservazione dei documenti informatici

Il Responsabile della gestione documentale, in veste anche di Responsabile della conservazione, d'intesa con il DPO e con il Responsabile della transizione digitale, in collaborazione con la S.C. Sistemi informativi e con il supporto della tecnologia disponibile, provvede a:

- a. salvaguardare gli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti;
- b. vigilare sull'osservanza delle procedure di invio e monitoraggio dei PdV al Conservatore secondo la logica di versamento anticipato adottata dall'Agenzia.

Va in ogni caso garantita la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi, in conformità alle norme vigenti in tema di conservazione sostitutiva.

10. Accesso

10.1. Accessibilità al sistema di gestione documentale e livelli di riservatezza

L'accessibilità alle funzioni del sistema di gestione documentale e la sua consultazione sono configurate in modo da garantire la visibilità dei documenti e dei fascicoli al solo personale dipendente incaricato del trattamento dei dati inerenti ai relativi procedimenti. La riservatezza delle registrazioni di protocollo o di altri registri, e dei documenti informatici, è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili personali e *password* oppure tramite Spid.

10.2. Accesso esterno

L'Agenzia assicura il diritto di accesso agli atti e ai documenti amministrativi ai sensi del proprio regolamento in materia, adottato con Delibera n. 488 del 31/12/2021 e pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, in attuazione della Legge n. 241/1990 e s.m.i., del D.P.R. n. 184/2006, della L.R. n. 1/2012, nel rispetto del D.Lgs. n. 196/03 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Sulle istanze di accesso ai documenti amministrativi conservati nell'archivio storico si rimanda al Direttore della Struttura competente per materia, sentito il Responsabile della gestione documentale; sulle istanze di accesso ai documenti conservati nell'archivio di deposito, si rimanda al Direttore della Struttura competente in base al Piano di Organizzazione Aziendale Strategico (POAS) vigente al momento dell'istanza stessa e all'eventuale regolamentazione interna.

Attraverso il sito internet istituzionale, AREU garantisce la trasparenza delle informazioni e il controllo diffuso da parte degli utenti sulle attività istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

In particolare, a seguito dell'introduzione dell'istituto dell'accesso civico generalizzato, e in ottemperanza alle successive indicazioni fornite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e dal Dipartimento della funzione pubblica, nella sezione del sito istituzionale dell'Agenzia "Amministrazione trasparente – altri contenuti – accesso civico" è pubblicato il c.d. "Registro degli accessi".

Si tratta di una raccolta organizzata delle richieste di accesso, contenente l'elenco delle richieste con l'oggetto e la data, nonché il relativo esito con la data della decisione, la cui pubblicazione avviene attraverso il sistema di protocollo informatico e gestione documentale, assicurando l'oscuramento dei dati personali eventualmente presenti.

Il diritto all'accesso civico semplice, introdotto dall'art. 5, comma 1, del D.Lgs. n. 33/2013, c.d. Decreto Trasparenza (come modificato da parte del D.Lgs. n. 97/2016 e s.m.i.), consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni per i quali è prevista la pubblicazione obbligatoria ma che, per qualsiasi motivo, non siano stati pubblicati sul proprio sito istituzionale. Il diritto all'accesso civico generalizzato (o accesso FOIA), ai sensi dell'art. 5 comma 2 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. e consente di richiedere documenti, dati o informazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti.

Per le istanze di accesso civico semplice e generalizzato il Responsabile del procedimento è il Direttore della Struttura AREU competente a formare l'atto o a detenerlo stabilmente. Il dirigente può delegare la responsabilità ad altro dipendente, appartenente alla medesima Struttura/articolazione, ferma restando, in capo al primo, la responsabilità solidale per *culpa in vigilando*.

11. Piano di sicurezza dei documenti informatici

11.1. Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che le informazioni siano disponibili, integre, riservate e che per i documenti informatici sia assicurata l'autenticità, la non ripudiabilità, la validità temporale, l'estensione della validità temporale.

I dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

11.2. Codici identificativi per l'accesso al sistema

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo di autenticazione che viene effettuato mediante richiesta di username e password. Queste vengono verificate in tempo reale tramite un apposito sistema di autenticazione che è quindi in grado di individuare in modo univoco l'utente.

Una stessa username può essere attribuita ad un unico utente, trattandosi di una chiave univoca nel database degli utenti.

I codici identificativi personali sono assegnati e gestiti in modo da prevederne la disattivazione in caso di perdita della qualità che consentiva l'accesso all'elaboratore.

Per disciplinare ulteriormente l'accesso al sistema dall'esterno, nelle principali applicazioni dell'Agenzia (es. posta elettronica, applicativo di protocollo e gestione documentale, area AREU Drive, VPN) è inoltre abilitata l'autenticazione a due fattori con OTP, con l'intenzione di diffonderla ulteriormente ove applicabile.

11.3. Sistemi di protezione

Per il monitoraggio e la mitigazione delle minacce di sicurezza informatica è predisposto un sistema di *Extended Detection and Response* (EDR) che, analizzando i dati provenienti da tutta l'infrastruttura, migliora la velocità di rilevazione e risposta alle minacce al fine di prevenire la diffusione di software malevolo.

11.4. Caratteristiche del sistema operativo delle postazioni di lavoro

Il sistema operativo delle postazioni di lavoro, su cui viene utilizzato il sistema di protocollo informatico e gestione documentale, assicura:

- a. l'univoca identificazione e autenticazione degli utenti;
- b. la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- c. la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- d. la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo da garantirne l'identificazione.

11.5. Caratteristiche del sistema informativo di protocollo informatico

Il sistema di protocollo informatico consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti. Il sistema di protocollo informatico consente il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Le registrazioni sono protette da eventuali tentativi di modifiche non autorizzate.

11.6. Continuità operativa

Per garantire la continuità operativa dei servizi principali è adottata un'architettura di resilienza su due Data Center operanti in modalità *active-active*, facendo sì che le macchine siano in grado di vicariarsi vicendevolmente a fronte di situazioni di grave disservizio.

11.7. Disposizioni in materia di protezione dei dati personali

Nel rispetto di quanto disciplinato al paragrafo 3.8 del presente Manuale, la S.C. Sistemi informativi è responsabile della sicurezza dei dati personali trattati da AREU a livello tecnico e informatico.

Le misure minime adottate prevedono:

- a. l'autenticazione degli utenti che accedono ai sistemi informativi, anche multi-fattore ove necessario o disponibile;
- b. l'adozione di politiche di controllo degli accessi e di restrizione dei diritti di accesso sulla base del principio di minimo privilegio;
- c. l'adozione di misure tecniche e organizzative per il backup e ripristino dei dati in caso di incidente da cui derivi una perdita di disponibilità o integrità degli stessi;
- d. la protezione dei sistemi informativi elettronici attraverso sistemi (software e hardware) per l'individuazione di anomalie, malfunzionamenti e tentativi di attacco;
- e. l'implementazione di un piano di formazione periodica per tutto il personale autorizzato, finalizzata a consolidare la consapevolezza sui rischi e sulle corrette procedure in materia di sicurezza e privacy.

La protezione dei dati trattati è garantita inoltre da una logica di segmentazione fisica della rete e dall'utilizzo di firewall che ripartiscono i domini di competenza.

Prospetto delle modifiche

Revisione	Modifiche significative rispetto alla precedente revisione	Note
1	Revisione generale del documento, anche con riferimento agli aggiornamenti normativi.	-