



ENTAKSI SOLUTIONS

SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO
ISO 9001 | ISO 20000-1 | ISO 22301
ISO 27001 | ISO 27017 | ISO 27018 | ISO 27035
SERVIZIO DI CONSERVAZIONE CERTIFICATO
ETSI 319 401 | ETSI 119 511
PER LA CONSERVAZIONE A LUNGO TERMINE

Manuale Utente

UM eNSP 20221016 Manuale utente

Entaksi Solutions SpA

Indice

Informazioni sul documento	1
Approvazione del documento.....	1
Revisioni e relative distribuzioni.....	1
1. Introduzione	2
1.1. Caratteristiche del servizio eNSP	2
2. Ruoli e responsabilità	4
2.1. Supporto operativo erogazione servizio (SOES)	5
2.2. Supporto Operativo dei Sistemi Informativi (SOSI)	5
2.3. Compiti del Responsabile del servizio eNSP	6
2.4. Descrizione dell'organizzazione	6
3. Procedura di registrazione a Entaksi Console	8
3.1. Accesso account Single Sign-on	10
3.2. Reinvio link e recupero password	10
3.3. Modalità di accesso al Servizio	10
3.4. Gestione del profilo utente	11
4. Console servizio eNSP	12
4.1. Dashboard	12
4.2. Anagrafica azienda	13
4.3. Utenti azienda	14
4.4. Caricamento PDV	14
4.5. Lista PDV	27
4.6. Lista PDA	28
4.7. Ricerca e richiesta documenti	30
4.8. Ricerca e richiesta LUL	31
4.9. Raccolta documenti	33
4.10. Lista PDD	33
4.11. Configurazione notifiche	33
4.12. Aziende	34
4.13. Archivio	34
5. eDOC - Consultazione dei documenti su gestionale	35
5.1. Ricerca avanzata	37
6. eSIGN Desktop	40
7. Manuale di conservazione	42
7.1. Richiesta del manuale di conservazione	45
7.2. Configurazioni	46
7.3. Firma e conservazione	49
8. Terminologia	49
8.1. Glossario	49
8.2. Acronimi	56
9. Normativa e standard di riferimento	57
9.1. Normativa di riferimento	57
9.2. Standard di riferimento	57
10. Verifica accessibilità del servizio	60
11. Luogo di conservazione dei dati	61
12. Procedura di gestione delle copie di sicurezza	62
13. Manutenzione del software applicativo	63
14. Gestione dei malfunzionamenti	64

14.1. Segnalazioni relative al servizio	64
14.2. Reclami	64
14.3. Cambiamenti di emergenza	64
15. Procedure di gestione della protezione dei dati personali	65
15.1. Data Breach	65
16. Livelli di servizio	66
17. Reporting del servizio	67

Informazioni sul documento

Progetto	Manuali utente
Tipo	Manuale Utente
Nome documento	UM eNSP 20221016 Manuale utente eNSP
Versione	1.0.0
Data creazione	10/10/2022
Ultima revisione	16/10/2022
Autore	Erica Negri
Stato	Rilasciato
Classificazione	Pubblico



Riproduzioni cartacee di questo documento sono da considerarsi copie di lavoro non censite dal SIG.

Approvazione del documento

Data	Addetto	Mansione	Firma
16/10/2022	Paola Caioli	RDEL	

Revisioni e relative distribuzioni

Data	Versione	Nome	Mansione	Azione	Distribuzione
10/10/2022	0.0.1	Erica Negri	Team Sviluppo	Creazione bozza.	Interno
16/10/2022	1.0.0	Erica Negri	Team Sviluppo	Rilascio.	Pubblico

© 2022 Entaksi Solutions SpA

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Entaksi Solutions, sono fornite ai destinatari in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini produttivi, né comunicate a terzi o riprodotte, per intero o in parte, senza il consenso scritto di Entaksi Solutions.

1. Introduzione

Il presente manuale descrive il servizio **eNSP** erogato da Entaksi Solutions SpA, denominata di seguito Entaksi.

Attraverso **eNSP** è possibile consultare e portare nel sistema di conservazione a norma i documenti relativi alle Note Spese.

eNSP si basa sul **servizio eCON per la conservazione digitale a norma dei documenti informatici**. Entaksi figura nella lista dei **Conservatori qualificati** secondo i requisiti AgID.

Il Sistema di Conservazione è conforme alle direttive AgID in materia di affidabilità, sicurezza e protezione dei dati e presenta le seguenti caratteristiche generali:

- **Completezza** - presenza di qualsiasi documento caricato.
- **Robustezza** - garanzia di consistenza dei dati inseriti.
- **Scalabilità** - capacità di gestire un numero crescente di utenti e documenti
- **Sicurezza** - protezione dall'accesso e la manipolazione non autorizzata dei dati.
- **Affidabilità** - indipendenza dai guasti dell'hardware.
- **Chiarezza** - facilità di consultazione secondo diversi criteri di ricerca.

La conservazione avviene su supporti con caratteristiche di alta affidabilità e alta permanenza del dato, ed ha una durata stabilita nel contratto di servizio.

Per la descrizione puntuale di tutte le caratteristiche e per gli aspetti più specifici relativi alla struttura del sistema di conservazione occorre far riferimento al manuale Entaksi per la conservazione [disponibile pubblicamente sul sito dell'azienda e dell'Agenzia per l'Italia Digitale](#).

Questo manuale, in generale, ha lo scopo di descrivere:

- le funzionalità assicurate dal servizio;
- le modalità di accesso al servizio e di fruizione dello stesso;
- le procedure per la sicurezza delle informazioni.

Inoltre il presente documento rappresenta il principale riferimento per la descrizione e regolamentazione di ogni aspetto del servizio, compresa la gestione della comunicazione fra Entaksi e il Cliente.

eNSP viene erogato in modalità SaaS (Software as a Service) attraverso l'interfaccia web ospitata sulla **Console** fornita da Entaksi. Non è dunque necessario installare nessun software per usufruire delle funzionalità del servizio.

Entaksi si riserva di apportare al documento le modifiche e gli aggiornamenti che si renderanno necessari per l'adeguamento del servizio alle evoluzioni normative e organizzative, riportandone gli estremi nel cartiglio iniziale.

1.1. Caratteristiche del servizio eNSP

eNSP è basato sia sul sistema di archiviazione documentale a norma di Entaksi, che consente di versare i documenti inerenti le Note Spese in conservazione, effettuare ricerche sui documenti conservati e ottenere Pacchetti di Distribuzione, sia su un gestionale per la consultazione dei documenti messi in conservazione.

Il servizio comprende:

- il **caricamento automatico dei documenti** mediante un file generato appositamente dalle procedure che elaborano i documenti delle Note Spese;
- la **conservazione a norma** dei documenti;
- la **consultazione dei documenti** in un sistema documentale con la possibilità di eseguire ricerche tramite apposite chiavi di selezione;
- la **possibilità di generare Pacchetti di Distribuzione**, che contengono una copia dei documenti archiviati unitamente all'indice di conservazione con firma e marca temporale che garantisce l'autenticità e l'opponibilità a terzi.

La fase di conservazione a norma dei documenti è gestita tramite il servizio **eCON**, per il quale Entaksi utilizza infrastrutture tecnologiche che soddisfano i requisiti di alta affidabilità richiesti dalla normativa (in particolare per quanto riguarda il DPCM 3 dicembre 2013 concernente le Regole tecniche in materia di sistema di conservazione).

Attraverso il servizio eCON è possibile per il cliente caricare nel sistema documenti informatici, firmarli digitalmente e marcarli temporalmente, e assicurare la loro conservazione nel tempo desiderato. Tramite l'interfaccia del servizio è possibile conoscere lo stato dei documenti, e attraverso la funzione di consultazione si possono ricercare i dati d'interesse e ottenere in distribuzione i documenti indicati.

Per quanto concerne la fase di pubblicazione e di consultazione dei documenti, il servizio è integrato da un **gestionale eDOC** personalizzato basato su Alfresco Community Edition.

Il **servizio eNSP**, è dunque così strutturato:



Figura 1. Servizio eNSP.

Tutte le fasi operative del servizio eNSP sono descritte nei successivi capitoli.

[Torna all'indice.](#)

2. Ruoli e responsabilità

Viene in questo capitolo definita la comunità di riferimento del Sistema di Conservazione, così come caratterizzata nello Standard ISO/IEC 14721:2012 OAIS (Open Archival Information System). Questo standard definisce un modello di sistema informativo aperto per la gestione e l'archiviazione a lungo termine di contenuti informativi, ed è applicabile a ogni tipo di archivio. Vengono inoltre definiti i ruoli e le attività di ogni responsabile all'interno del servizio.

Il Servizio di Conservazione erogato da Entaksi prevede i ruoli definiti in seguito, in conformità al documento "Elenco profili professionali per la conservazione" pubblicato da AgID in base alla Circolare n. 65/2014 (G.U. n. 89 del 16/04/2014). Il ruolo di Responsabile della Conservazione è altresì specificato nel D.P.C.M. 3 dicembre 2013, artt. 6-7.

La normativa definisce "**Produttore**" la persona fisica o giuridica responsabile della creazione del Pacchetto di Versamento (PDV) e del suo invio verso il sistema di conservazione. Verifica l'esito della presa in carico da parte del Servizio di Conservazione tramite il controllo del Rapporto di Versamento (RDV).

La normativa definisce "**Responsabile della conservazione**" la persona fisica che definisce e attua le politiche necessarie alla conservazione documentaria, ed è responsabile della gestione dei documenti. Il Responsabile della Conservazione affida ad Entaksi il servizio di conservazione digitale a norma dei documenti informatici, così come definito nel contratto. Nelle pubbliche amministrazioni, il ruolo del responsabile della conservazione è svolto da un dirigente o da un funzionario formalmente designato.

Secondo quanto specificato dal D.P.C.M 3 dicembre 2013, "La conservazione può essere affidata ad un soggetto esterno, secondo i modelli organizzativi di cui all'art. 5, mediante contratto o convenzione di servizio che preveda l'obbligo del rispetto del manuale di conservazione predisposto dal responsabile della stessa."

Si definisce come "**Utente**" la persona, ente o sistema in grado di richiedere al Sistema di Conservazione, nei limiti indicati nelle Condizioni Generali del Servizio e consentiti dalla legge, l'esibizione del Pacchetto di Distribuzione (PDD), ovvero di fruire delle informazioni di interesse.

Il Servizio di Conservazione di Entaksi è formato da vari "**Responsabili**", ognuno dei quali ricopre nell'azienda e in particolare nel servizio un ruolo ben preciso, al fine di garantire al meglio l'affidabilità del sistema, senza sovrapposizioni di attività e con compartimentazione dei ruoli.

Il servizio eNSP è basato sul Sistema di Conservazione eCON, e pertanto prevede gli stessi ruoli e responsabilità.

- **Responsabile del servizio di conservazione.**
- **Responsabile della funzione archivistica di conservazione.**
- **Responsabile del trattamento dei dati personali.**
- **Responsabile della sicurezza dei sistemi per la conservazione.**
- **Responsabile dei sistemi informativi per la conservazione.**
- **Responsabile dello sviluppo e della manutenzione del sistema di conservazione.**

Il servizio eNSP è gestito dal Responsabile del Servizio. I suoi compiti sono descritti nel paragrafo [Compiti del Responsabile del servizio eNSP](#).

I dati relativi agli identificativi e ai ruoli specifici ricoperti dai vari responsabili per il Servizio di Conservazione eCON sono disponibili nel manuale di conservazione eCON, pubblicato sia [sul sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale](#) che sul sito www.entaksi.eu.

I ruoli sono rappresentati nello schema seguente.

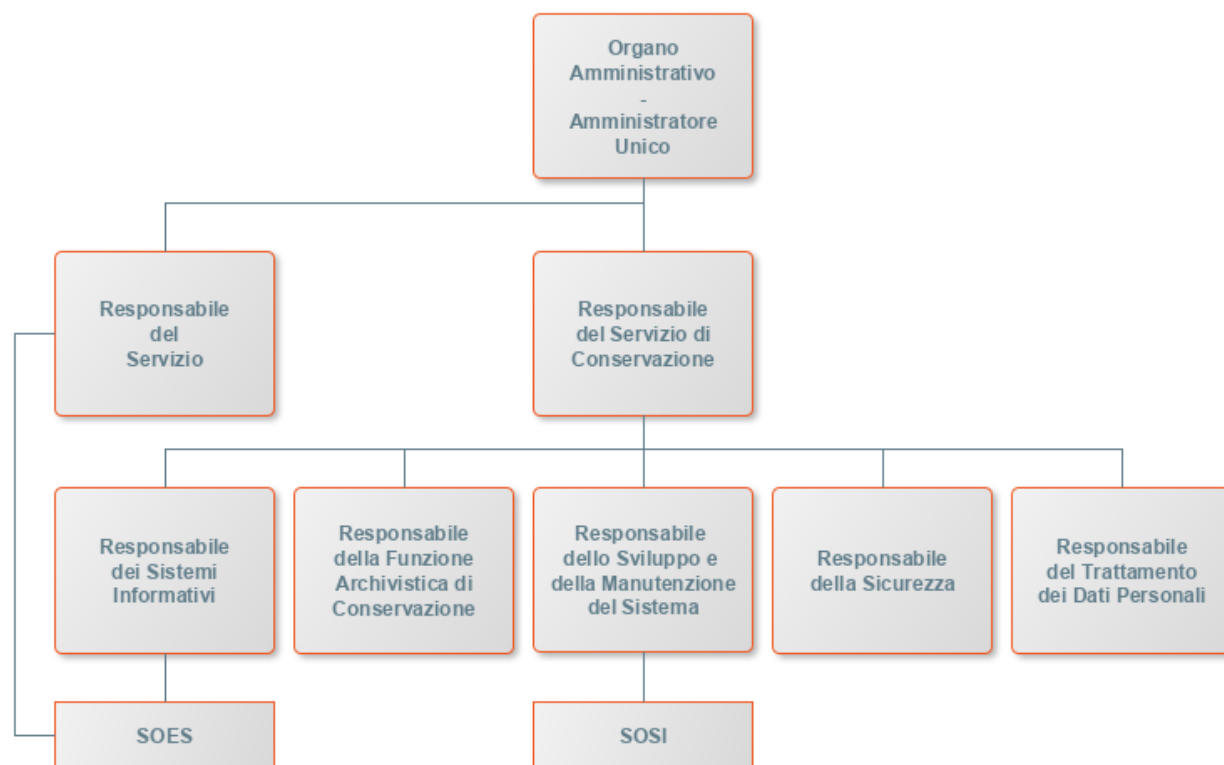


Figura 2. Ruoli e responsabilità.

Ai fini dell'esecuzione del Servizio, Entaksi Solutions SpA è responsabile della erogazione del servizio nella persona del Responsabile del Servizio di Conservazione, che si avvale a sua volta di personale appartenente alle strutture SOES e SOSI di Entaksi descritte nei paragrafi seguenti.

2.1. Supporto operativo erogazione servizio (SOES)

Il **Supporto operativo erogazione servizio (SOES)** costituisce l'unico **punto di contatto e raccolta delle segnalazioni provenienti dai clienti** (Produttore e Utente) e dalle strutture interne coinvolte nella erogazione del Servizio eNSP.

Il SOES è gestito dal Responsabile del Servizio e dal Responsabile dei Sistemi Informativi per la Conservazione, e si occupa della raccolta e della presa in carico delle segnalazioni provenienti dagli utenti del servizio. Le segnalazioni vengono inserite nel sistema di ticketing di Entaksi, catalogandole per tipologia in una delle seguenti classi:

- incidente;
- richiesta di servizio.



I clienti possono inviare segnalazioni e richieste al Servizio tramite e-mail all'indirizzo assistenza@entaksi.eu.

Il SOES è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

2.2. Supporto Operativo dei Sistemi Informativi (SOSI)

Il **Supporto Operativo dei Sistemi Informativi (SOSI)** è gestito dal Responsabile dei Sistemi Informativi per la Conservazione, e ha lo scopo di assicurare il corretto funzionamento della infrastruttura tecnologica di Entaksi e degli applicativi su questa installati, fra i quali l'applicativo di Conservazione a Norma.

Il SOSI, dietro indicazione del Responsabile del servizio eNSP, mantiene aggiornata l'infrastruttura informatica ed il software applicativo secondo la politica di gestione di Entaksi e nel rispetto della normativa vigente e degli standard internazionali, per rispondere efficacemente alle esigenze dei clienti.

Opera di concerto con il SOES per la gestione delle eventuali segnalazioni di malfunzionamento.

Il SOSI è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

2.3. Compiti del Responsabile del servizio eNSP

Nella tabella seguente sono riportati da un lato i compiti del Responsabile del Servizio e, in modo corrispondente, le modalità con cui tali compiti vengono eseguiti:

Tabella 1. Responsabili.

Responsabile del Servizio	Realizzazione del compito
Compiti organizzativi: definisce i requisiti del sistema di erogazione del Servizio, organizza il contenuto dei supporti di archiviazione e gestisce le procedure di sicurezza e tracciabilità che garantiscono la corretta erogazione del Servizio.	Tali compiti sono svolti da personale di Entaksi Solutions appartenente alla struttura ICT, tramite le funzionalità rese disponibili dal software di sistema.
Compiti di monitoraggio delle attività: archivia e rende disponibili, con l'impiego di procedure elaborative di sistema, i log di accesso e di esecuzione elaborazioni.	Tali compiti sono svolti da personale di Entaksi Solutions appartenente al servizio ICT, mediante funzionalità rese disponibili dal software del sistema.
Compiti di manutenzione e controllo del software applicativo oggetto del Servizio: controlla il corretto svolgimento delle procedure applicative ed effettua gli aggiornamenti conseguenti ai bug fixing.	Tali compiti sono svolti da personale ICT di Entaksi Solutions mediante l'utilizzo di un sistema di gestione del software con il quale viene mantenuto il versioning del software realizzato.
Compiti di verifica del sistema: verifica la corretta funzionalità del sistema e dei programmi in gestione.	Tali compiti sono svolti da personale ICT di Entaksi Solutions, che periodicamente effettua a campione le verifiche in oggetto.
Compiti inerenti alla sicurezza: garantisce le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di erogazione del Servizio e per la realizzazione delle copie di sicurezza.	La sicurezza fisica e logica fa riferimento alla sicurezza dei sistemi e delle reti di Entaksi Solutions SpA e nel rispetto di quanto riportato nel Piano della sicurezza di Entaksi. Le attività di creazione delle copie di sicurezza sono effettuate da personale ICT di Entaksi.
Compiti di verifica periodica di accessibilità del Servizio: verifica periodicamente la accessibilità del Servizio, e garantisce l'assistenza alle persone da lui eventualmente delegate.	Tali compiti sono svolti da personale ICT di Entaksi Solutions, mediante funzionalità rese disponibili dal software del sistema.
Compiti di verifica del rispetto degli SLA: verifica periodicamente il rispetto degli SLA garantiti al Cliente.	Tali compiti sono svolti da personale ICT di Entaksi Solutions, mediante funzionalità rese disponibili dal software del sistema.



NOTA: Il Responsabile del Servizio non è responsabile del contenuto dei singoli documenti, che vengono inseriti e gestiti direttamente dal Cliente.

2.4. Descrizione dell'organizzazione

Tabella 2. Organizzazione

	Cliente	Responsabile del eNSP
Generazione dati necessari alla erogazione del Servizio	R	

	Cliente	Responsabile del eNSP
Inserimento dei dati	R	
Disponibilità alla ricezione ed alla elaborazione, da parte del sistema, dei dati introdotti		R
Verifica della consistenza dei flussi dati	R	
Gestione ed aggiornamento del software di sistema e del DB		R
Esecuzione delle attività di gestione applicativa	R	
Verifica dei dati delle elaborazioni	R	
Ricerca e visualizzazione dei documenti gestiti tramite interfaccia WEB	R	
Utilizzazione dei dati prodotti dalla elaborazione	R	
Segnalazione eventuali errori o malfunzionamenti	R	
Generazione e archiviazione in luogo sicuro dei supporti di backup		R
Verifica periodica della accessibilità del sistema		R
Verifica del rispetto degli SLA	C	R

R indica il responsabile primario **C** chi collabora alla realizzazione dell'attività.

[Torna all'indice.](#)

3. Procedura di registrazione a Entaksi Console

Per accedere alle funzionalità del servizio eNSP è necessario registrarsi al sistema di autenticazione Entaksi, raggiungibile all'indirizzo:

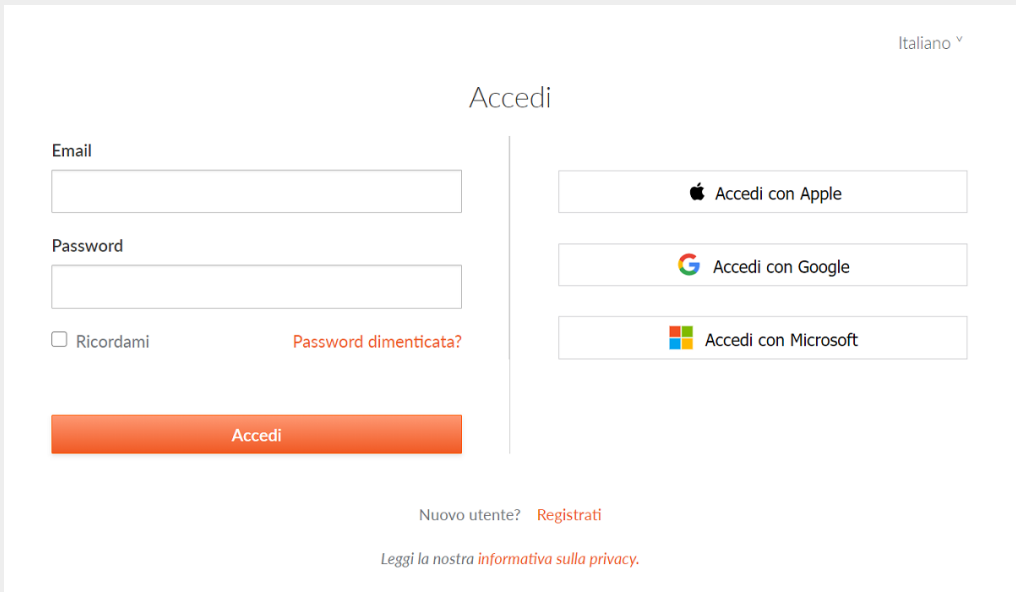
I servizi disponibili tramite tale interfaccia possono essere combinati o utilizzati singolarmente e sono descritti nel [nostro sito](#).

La Console Entaksi costituisce la piattaforma di registrazione unica che consente all'utente di inserire e gestire le proprie credenziali che saranno valide per l'accesso ad ogni servizio gestito da Entaksi stessa.

La piattaforma utilizzata per la gestione delle credenziali è conforme allo standard OAuth2 che garantisce elevati livelli di protezione degli accessi e di sicurezza dei dati.

L'accesso alle funzionalità dei servizi è subordinato al perfezionamento del contratto.

Ogni utente che intenda registrarsi dovrà dunque accedere a Entaksi Console e cliccare sul link "**Registrati**" posto a lato della domanda "Nuovo Utente?" in basso al centro.



Italiano ▾

Accedi

Email

Password

☐ Ricordami [Password dimenticata?](#)

[Accedi](#)

[Accedi con Apple](#)

[Accedi con Google](#)

[Accedi con Microsoft](#)

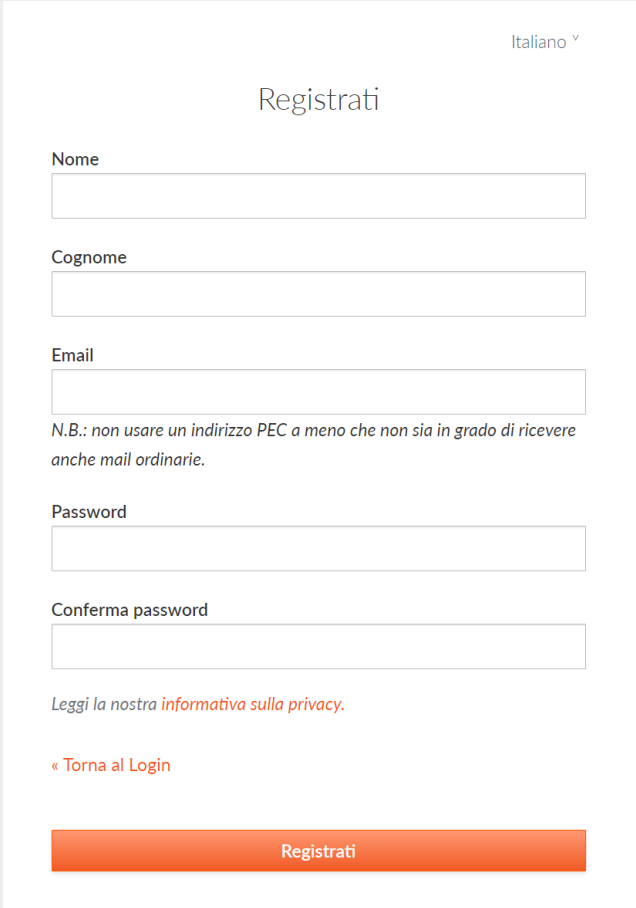
Nuovo utente? [Registrati](#)

[Leggi la nostra informativa sulla privacy.](#)

Figura 3. Registrati.

Verrà proposta la seguente pagina dove l'utente dovrà inserire i propri dati di riconoscimento, ovvero nome, cognome, **email NON PEC a meno che non sia in grado di ricevere anche mail ordinarie**, e password.

La password dovrà essere formata da un minimo di 12 caratteri, dei quali almeno una lettera maiuscola, una minuscola e un numero. La password avrà una durata di 90 giorni, passati i quali il sistema chiederà automaticamente di aggiornarla. Per l'aggiornamento non potranno essere utilizzate le cinque password precedenti.



Italiano ▾

Registrati

Nome

Cognome

Email

N.B.: non usare un indirizzo PEC a meno che non sia in grado di ricevere anche mail ordinarie.

Password

Conferma password

[Leggi la nostra informativa sulla privacy.](#)

[« Torna al Login](#)

[Registrati](#)

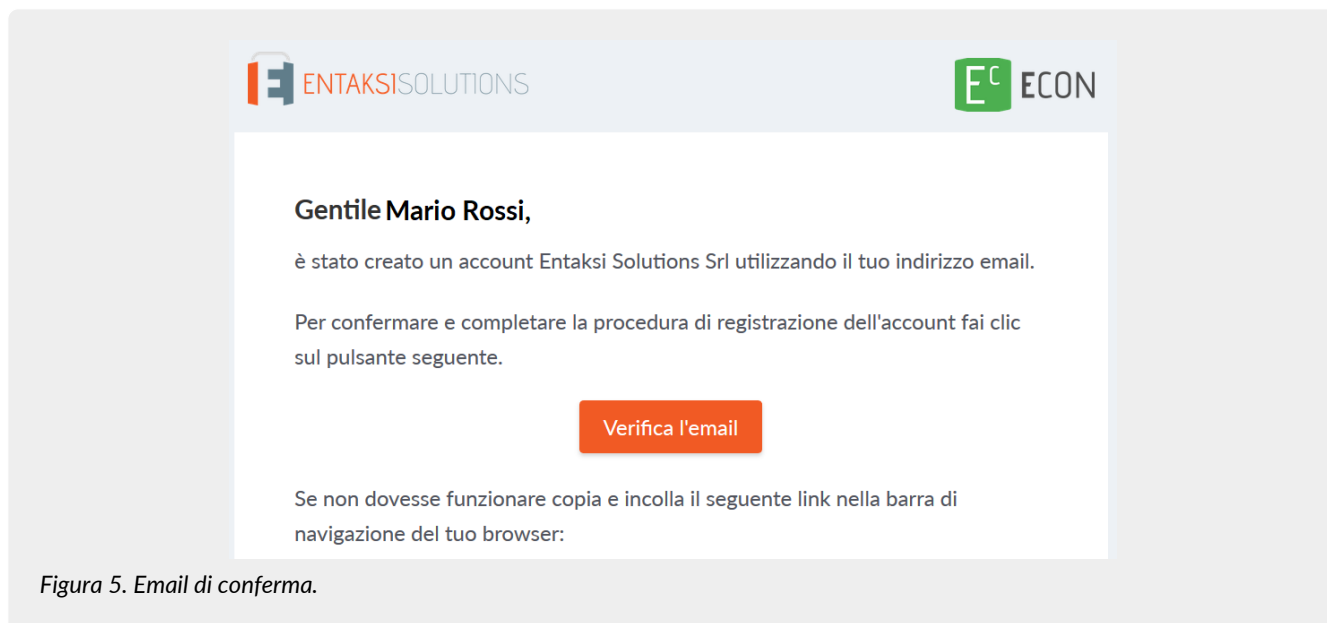
Figura 4. Inserimento dati.



ATTENZIONE: al fine di poter procedere all'invio della mail di verifica si richiede, nel caso venga utilizzato un indirizzo PEC, che l'email indicata nella form di registrazione sia abilitata alla ricezione della posta ordinaria in quanto non tutte le caselle di posta PEC sono abilitate a ricevere messaggi non PEC. In questo caso l'email per la verifica non giungerebbe a destinazione e non sarebbe possibile completare la registrazione.

Una volta inserite le informazioni e cliccato sul pulsante "Registrati" i dati vengono memorizzati ma l'utente non risulta ancora attivo in quanto deve essere ancora effettuata l'operazione di verifica dell'indirizzo email inserito.

Il sistema invia una email all'indirizzo indicato in fase di registrazione contenente un link che l'utente dovrà cliccare per portare a termine la procedura di registrazione.



Per motivi di sicurezza, tale link rimane valido e attivo per 360 minuti (6 ore) dal momento dell'invio, trascorsi i quali non sarà più utilizzabile. Nel caso sia necessario inviare nuovamente il link v. paragrafo [Reinvio link e recupero password](#). Nel caso invece non venga completata la registrazione i dati verranno cancellati dai sistemi entro 7 giorni.

Una volta effettuata la conferma tramite il click sul link della mail, l'utente viene direttamente reindirizzato al servizio che ha attivato. A quel punto inserendo nome e password precedentemente scelti è possibile accedere al servizio.

3.1. Accesso account Single Sign-on

L'accesso può essere effettuato anche tramite Single Sign-on con account **Google**, **Apple** o **Microsoft**.

In questo caso, nella pagina di login occorre cliccare sull'apposito pulsante con il logo desiderato sulla destra in modo da ottenere la presentazione della pagina del servizio prescelto per effettuare il login.

Una volta selezionato l'account ed effettuato l'accesso il sistema acquisisce direttamente i dati richiesti per la registrazione dell'utente riproponendo poi il messaggio di verifica della email e inviando la conferma all'indirizzo indicato.

La procedura di conferma della registrazione è la medesima esposta per la registrazione standard.

3.2. Reinvio link e recupero password

Nel caso in cui la email di verifica non sia arrivata o siano trascorsi più di 360 minuti dal ricevimento è possibile **ottenere un nuovo messaggio con il link di conferma della registrazione** collegandosi nuovamente alla pagina del servizio che si intende utilizzare ed inserendo il nome utente e la password scelta durante la registrazione.

Il sistema non consentirà l'accesso, ma invierà un nuovo messaggio per la conferma della registrazione.

In caso di **smarrimento della password**, sempre accedendo alla pagina del servizio che intende utilizzare, l'utente può fare click su **"Password Dimenticata?"**.

Nella pagina successiva occorre indicare il nome utente oppure la mail di registrazione.

Anche in questo caso il sistema invierà un messaggio all'indirizzo email registrato contenente un link per avviare la procedura di ripristino della password.

3.3. Modalità di accesso al Servizio

Il Cliente accede al Servizio collegandosi attraverso la rete internet ad un sito messo a disposizione da Entaksi Solutions, utilizzando i seguenti browser:

- **Google Chrome**
- **Mozilla Firefox**
- **Safari**

- **Microsoft Edge**

Per garantire la sicurezza durante il trasferimento delle informazioni, il collegamento prevede l'impiego di protocolli TLS.

3.4. Gestione del profilo utente

Dall'indirizzo della Console del servizio eNSP:

è possibile accedere al proprio profilo utente cliccando sul nome in alto a destra.

Nel menù, cliccando su **Impostazioni utente** è possibile visualizzare i dati dell'utente e apportare modifiche relative a:

- **Account:** è possibile modificare il nome e cognome dell'utente visualizzato e l'email di accesso (richiederà una nuova conferma via email).
- **Password:** è possibile inserire una nuova password.
- **Autenticatore:** è disponibile un QR code da utilizzare con applicazioni mobili come FreeOTP e Google Authenticator per poter attivare l'accesso con verifica a due fattori. Questo prevede che ad ogni accesso oltre alla password sia richiesto un ulteriore codice di sicurezza generato da queste applicazioni. Al primo utilizzo sarà necessario scansionare il QR con il proprio smartphone e inserire il codice di verifica.
- **Identità federate:** è possibile connettere l'utente al proprio account Google, Apple, o Microsoft.
- **Sessioni:** da questa scheda è possibile visualizzare le sessioni attive attualmente per l'utente, con indirizzo IP di riferimento, momento di inizio, ultimo accesso e tipologia di applicazione aperta. Nel caso vengano rilevate sessioni non autorizzate si consiglia di interromperle cliccando su "Log out all sessions", effettuare nuovamente l'accesso, e impostare una nuova password.
- **Log:** è disponibile la lista di tutte le accessi effettuati dall'utente negli ultimi due mesi.

[Torna all'indice.](#)

4. Console servizio eNSP

Il servizio eNSP è accessibile tramite la **Console Entaksi**, l'applicazione web che consente ai clienti Entaksi il **caricamento dei documenti da conservare, la loro ricerca all'interno del sistema di conservazione, e il download di Pacchetti di Distribuzione a norma, che consentono di esibire documenti legalmente validi in caso di ispezioni e controlli.**

Tramite la Console è possibile accedere al servizio eNSP in modalità SaaS.

La Console Entaksi è un applicativo flessibile e adattabile alle proprie esigenze: grazie agli strumenti di configurazione, infatti, può essere utilizzato da utenti con ruoli diversi e per ogni ruolo può essere impostato un diverso livello di visibilità sui dati. In particolare, agli utenti del servizio eNSP può essere inibito l'accesso e la visualizzazione delle informazioni presenti sui LUL, e viceversa. Questa segregazione deve essere richiesta alla attivazione del servizio.

L'interfaccia presenta un menu in alto dal quale è possibile accedere alla propria azienda di riferimento o a una lista di aziende nel caso l'utente sia associato a più d'una.

4.1. Dashboard

La pagina presenta un riassunto dello stato dell'archivio, con quantità di spazio su disco occupato, numero di documenti e file caricati.

Sotto è disponibile un riepilogo degli ultimi documenti caricati.

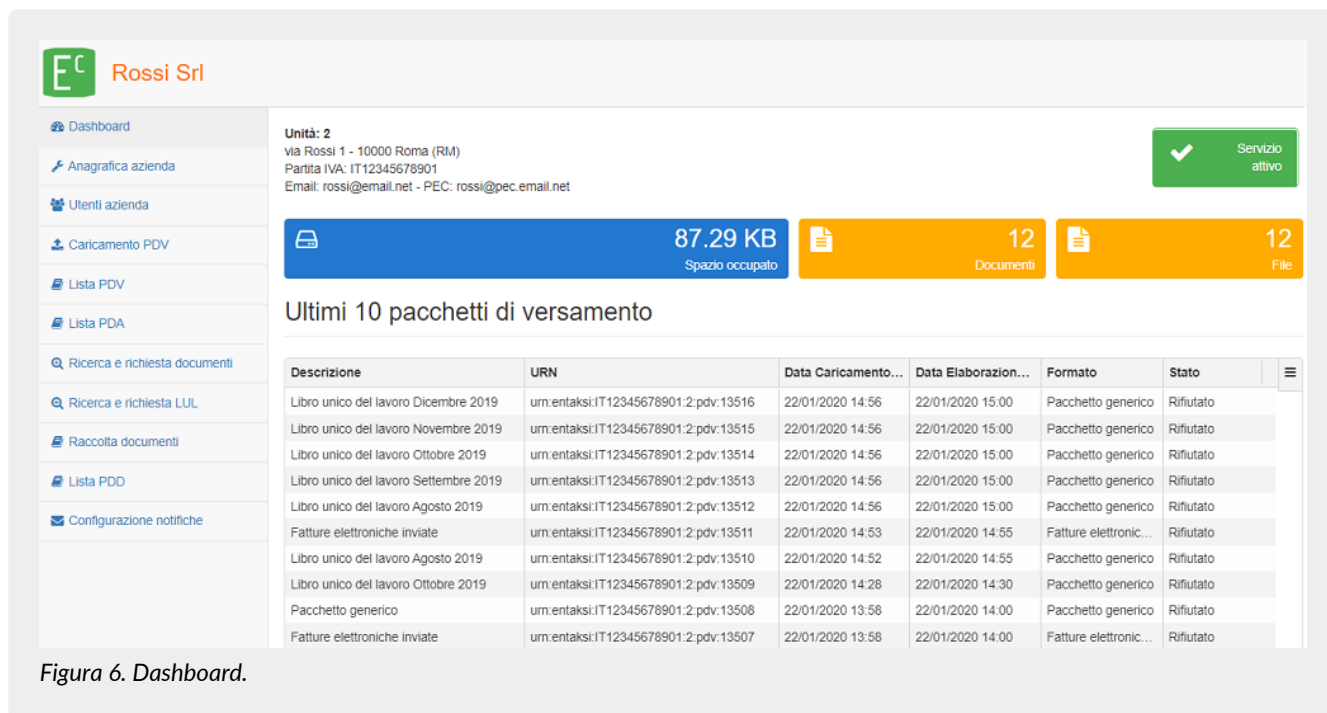


Figura 6. Dashboard.

Il menu a sinistra consente la gestione dell'azienda e dei documenti correlati alla stessa.

Il menu contiene:

- **Dashboard:** per ogni sezione è presente questo link che riporta alla pagina principale della sezione nella quale si sta navigando, in questo caso la pagina di riepilogo dell'azienda.
- **Anagrafica azienda:** da questo link si accede all'anagrafica azienda, nella quale è possibile visualizzare i dati inseriti nel contratto di servizio.
- **Utenti azienda:** contiene la lista degli utenti collegati all'azienda selezionata.
- **Caricamento PDV:** sezione dalla quale è possibile caricare pacchetti di versamento in formato zip generati da altre procedure.
- **Lista PDV:** la lista dei pacchetti di versamento presenti nel sistema con i relativi dati identificativi.
- **Lista PDA:** la lista dei pacchetti di archiviazione presenti nel sistema con i relativi dati identificativi.
- **Ricerca e richiesta documenti:** consente di predisporre una nuova ricerca all'interno dei documenti caricati e richiedere PDD.

- **Ricerca e richiesta LUL:** consente di predisporre richieste specifiche anche per le Note Spese. V. capitolo [Ricerca e richiesta LUL](#)
- **Raccolte documenti:** la lista delle ricerche effettuate sul sistema.
- **Lista PDD:** la lista di tutti i pacchetti di distribuzione richiesti per l'azienda.
- **Configurazione notifiche:** pagina in cui è possibile configurare le notifiche email inviate dal sistema.

4.1.1. Tabelle Console

La Console Entaksi contiene diverse tabelle, il cui funzionamento è strutturato per poter navigare nei dati senza dover ricaricare ogni volta la tabella.

Cliccando una sola volta una voce di tabella questa viene evidenziata, ed è **possibile con le frecce direzionali della tastiera scorrere la lista**, sia sulle righe che sulle colonne. Premendo invio si apre la riga selezionata. La riga selezionata si apre anche cliccando due volte sulla stessa.

Una volta aperta la riga selezionata, se si torna alla tabella precedente con il tasto "back" del browser questo **mantiene la selezione**, e mostrerà dunque nuovamente la stessa tabella con la stessa riga selezionata.

Questa funzione è particolarmente utile nel caso siano presenti più righe, e permette di **navigare nei contenuti** senza perdere il segno sulla lista.

Le **ricerche effettuate sui filtri** (v. capitolo [Ricerca e richiesta documenti](#)) vengono conservate nella cache del browser, pertanto quando vengono utilizzate, aprendo i risultati e ritornando alla tabella dalla quale si è partiti la chiave di ricerca verrà conservata.

NOTA BENE: la ricerca viene conservata durante la navigazione nel sito, quindi se si riesce a ritrovare i risultati desiderati è necessario assicurarsi che tutte le chiavi di ricerca siano vuote per visualizzare tutti i dati disponibili.

Le chiavi di ricerca inoltre **modificano i conteggi dei pulsanti presenti sulla parte alta della pagina** (es.: se si ha un totale di 100 Pacchetti di Versamento e si ricerca nella voce "Stato" solo quelli rifiutati, trovandone 2 il conteggio a inizio pagina mostrerà solo il numero totale dei pacchetti rifiutati, cioè 2).

Per tutte le liste in formato tabella presenti nel sistema sono disponibili due funzioni immediate di ricerca all'interno dei titoli:

- **Filtri:** impostando nelle apposite caselle vuote di filtro il valore da ricercare.
- **Ordinamenti:** cliccando sulla intestazione delle colonne per ordinare la lista.

Queste due tipologie di ricerca agiscono solo sulle liste, e sono limitate su di esse.

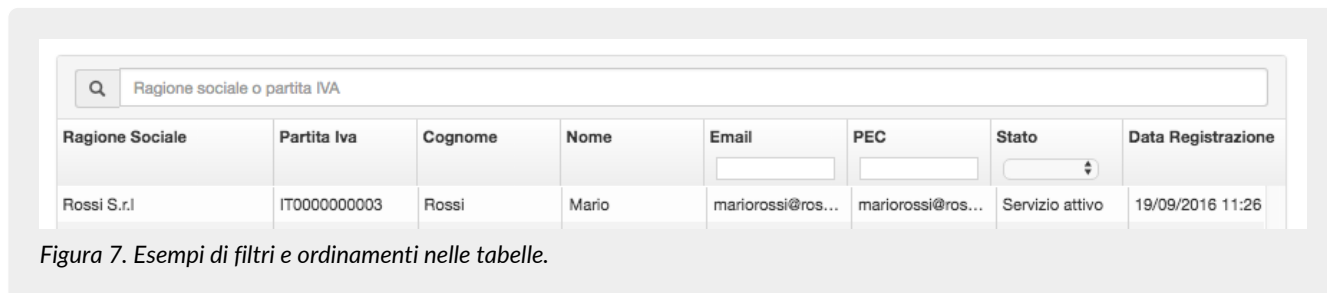


Figura 7. Esempi di filtri e ordinamenti nelle tabelle.

Oltre a queste funzioni particolari disponibili nelle tabelle sono presenti, nel menu dell'azienda, due voci: [Ricerca e richiesta documenti](#) e [Raccolta documenti](#) che consentono di impostare dei filtri più complessi.

Le **colonne presenti nella tabella possono essere visualizzate a scelta dell'utente** tramite il menu posto in alto a destra della tabella stessa.

La selezione viene memorizzata nella cache del browser, quindi, finché questa non viene cancellata, viene memorizzata per la navigazione corrente e per ogni accesso successivo. Anche la paginazione a fondo pagina (numero di pagina ed elementi per pagina) viene memorizzata nella cache.

Tramite lo stesso menu è possibile anche deselectare tutti i filtri impostati.

4.2. Anagrafica azienda

Nella sezione **Anagrafica azienda** è possibile visualizzare i dati inseriti in fase di registrazione.

I dati non sono modificabili direttamente dall'utente in quanto fanno riferimento al contratto di servizio. Per qualsiasi rettifica è necessario contattare assistenza@entaksi.eu.

4.3. Utenti azienda

Nella sezione **Utenti azienda** è possibile consultare la lista degli utenti correlati all'azienda selezionata. L'associazione all'azienda permette agli utenti di accedere alle funzioni correlate, come visualizzare i PDV dell'azienda, richiedere i PDD etc.

Per inserire un nuovo utente è necessario inserire l'email dell'utente desiderato e selezionare un profilo tra quelli disponibili, e poi cliccare su "Aggiungi".

I ruoli disponibili sono i seguenti:

- Amministratore del servizio.
- Utente del servizio.

L'email associata al contratto è automaticamente identificata come amministratore del servizio, e ha privilegi su tutte le funzioni del servizio.

Quando l'indirizzo email aggiunto si registrerà e l'utente si collegherà alla Console i suoi dati anagrafici saranno automaticamente valorizzati con quelli inseriti alla registrazione.

Tramite i campi presenti nella barra di intestazione della tabella è possibile effettuare ricerche per Cognome, Nome, Username, Email e Ruolo.

Per rimuovere un utente è sufficiente cliccare sulla X in fondo alla riga di riepilogo della tabella anagrafica. La rimozione non cancella la riga ma provvede solo a rimuovere i privilegi sull'utente per l'azienda, registrando la data di revoca del privilegio e mantenendo così il dato relativo allo storico di utilizzo del servizio.

4.4. Caricamento PDV

L'utente che intendesse caricare un PDV già formato potrà utilizzare la funzione "Caricamento PDV" presente nel menu relativo alla propria azienda.

Con eNSP è possibile caricare anche file in formato ZIP prodotti da altri software purché abbiano un tracciato conforme alla normativa vigente, con la possibilità di scegliere tra le tipologie di contenuto nel menu specifico "Formato".

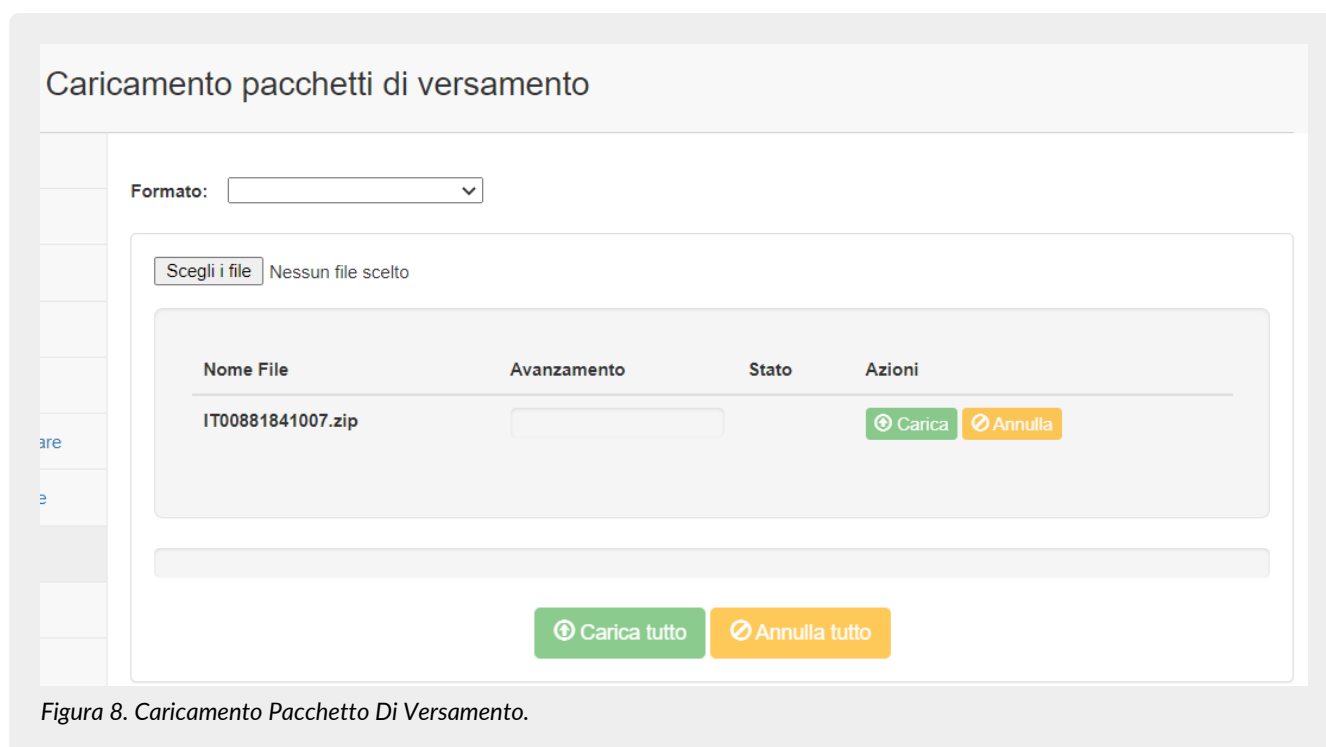


Figura 8. Caricamento Pacchetto Di Versamento.

La seguente tabella descrive i formati di validazione dei PDV gestiti dal sistema:

Tabella 3. Formati di validazione dei Pacchetti di Versamento.

Contenuto	Descrizione
Pacchetto generico	Il formato F999 viene utilizzato per indicare i PDV che contengono un indice del pacchetto in cui sono indicati in maniera completa i metadati delle unità documentarie contenute nel pacchetto.

Le specifiche tecniche del formato del file ZIP e dei tipi di indice sono descritte nel manuale "UM 20150928 Manuale utente eDoc API" disponibile nel sito www.entaksi.eu.

L'opzione "**Pacchetto precedente conservatore**", la quale risulta essere attiva **esclusivamente** previo accordo commerciale per singola azienda, permette di caricare, tramite un nuovo PDV, un pacchetto di distribuzione proveniente da un altro conservatore.

Per questa funzione sono disponibili due schede:

- "Caricamento PDV" che consente di caricare il file ZIP contenente i documenti e l'indice del precedente conservatore;
- "Caricamento assistito da altro conservatore" che permette di caricare un qualunque file di un precedente conservatore. Per questa funzione vanno indicati i campi: "Descrizione documenti", "Sistema di conservazione di provenienza", "Anno documenti" e va selezionata dalla lista la tipologia di documenti contenuta nel pacchetto.

4.4.1. Metadati

I metadati sono attributi che descrivono il contenuto dei documenti. Essi vengono dichiarati nell'indice del PDV, e possono essere:

- attribuiti automaticamente dal sistema;
- inseriti manualmente dall'utente;
- ricavati da procedure di integrazione con altri software mediante API.

I metadati costituiscono una parte fondamentale della documentazione archiviata, in quanto il sistema permette la ricerca dei documenti tramite l'interrogazione dei valori attribuiti ad essi nell'indice di versamento.

Nella seguente tabella è riportata la corrispondenza tra metadati e chiavi di ricerca, e la loro descrizione. Le funzioni di ricerca sono descritte nel capitolo [Ricerca e richiesta documenti](#).

Tabella 4. Metadati per la ricerca.

Termine di ricerca	Metadato	Obbligatorio	Descrizione
Dublin Core			
Riassunto	terms:abstract	No	Sommario del contenuto del documento, per alcuni tipi di documento in assenza di metadati specifici può contenere informazioni sul contenuto che si ritengano necessarie per la ricerca del documento.
Diritti di accesso	terms:accessRights	No	Indica i diritti di accesso al documento.
Autore di contributo subordinato	terms:contributor	No	Nei fascicoli prodotti da enti della Pubblica Amministrazione, indica (in una o più occorrenze) il codice IPA dell'amministrazione partecipante al procedimento secondo la sintassi IPA: <codice>.

Termine di ricerca	Metadato	Obbligatorio	Descrizione
Creatore	terms:creator	No	Nei fascicoli prodotti da enti della Pubblica Amministrazione, indica il codice IPA dell'amministrazione titolare del procedimento secondo la sintassi IPA:<codice>.
Data	terms:date	Sì	La data e ora di chiusura o finalizzazione del documento. Nei documenti firmati digitalmente è la data e ora della firma digitale. Valorizzato automaticamente al versamento.
Data di accettazione	terms:dateAccepted	No	Nei documenti ricevuti, indica la data di registrazione del documento.
Data di immissione	terms:dateSubmitted	No	Nei documenti inviati, indica la data di invio del documento.
Descrizione	terms:description	No	Descrizione estesa del documento.
Estensione	terms:extent	Sì	Dimensione del documento (es. 2345 bytes), valorizzato automaticamente al versamento.
Formato	terms:format	Sì	Il formato <i>mime type</i> del file. Con valore "analogico" indica che il documento trattato era precedentemente analogico, ed è stata effettuata la sua conversione in PDF/A ed è stata apposta la firma digitale in fase di creazione del pacchetto. Valorizzato automaticamente al versamento.
Ha parte	terms:hasPart	No	Il codice URN dell'unità documentaria contenuta nel documento descritto in aggiunta all'unità documentaria costituita dal documento descritto stesso. Può essere ripetuto più volte. Quando applicato ad un fascicolo ciascun termine indica una delle unità documentarie contenute nel fascicolo.
Identificativo del documento	terms:identifier	Sì	Il codice URN identificativo del documento nel sistema di conservazione. Valorizzato automaticamente al versamento.
È parte di	terms:isPartOf	No	Il codice URN dell'unità documentaria che contiene il file descritto. È applicato alla descrizione di tutti i file allegati di una certa unità documentaria. Quando applicato al file principale di una unità documentaria indica che il contenuto di quella unità documentaria è effettivamente incluso in un'altra unità documentaria.
È riferito da	terms:isReferencedBy	No	Il codice URN del documento principale a cui si riferisce.

Termine di ricerca	Metadato	Obbligatorio	Descrizione
Supporto	terms:medium	No	Il formato <i>mime type</i> del contenitore utilizzato per il documento, ad esempio <i>application/pkcs7-mime</i> per i file inclusi in una busta PKCS#7 con la firma digitale.
Dichiarazione modifiche	terms:provenance	No	Ai documenti riversati è applicato il metadato Dublin Core <i>terms:provenance</i> contenente l'URN dell'unità documentaria in cui è archiviata la prova di archiviazione precedente.
Editore	terms:publisher	No	Metadato descrittivo che contiene per i documenti riversati l'indicazione del conservatore precedente.
Si riferisce a	terms:references	No	Il codice URN del documento secondario a cui si riferisce.
Sostituisce	terms:replaces	No	Indica il nome del documento da rettificare nel caso di modifica (metadato <i>modifica:numero</i> con valore maggiore di 1). Contiene l'identificativo eCON a 20 caratteri del documento o il nome di un file presente nel PDV.
Fonte	terms:source	Sì	Il codice URN del file descritto secondo la sintassi relativa al Pacchetto di Versamento di provenienza. Nei metadati del Pacchetto di Archiviazione contiene l'URN del Pacchetto di Versamento da cui provengono i documenti, ripetuto per ogni Pacchetto di Versamento coinvolto dai documenti contenuti. Viene valorizzato automaticamente all'archiviazione.
Soggetto e parole chiavi	terms:subject	Sì	Un breve testo che descrive il documento archiviato includendo un suo codice identificativo nell'ambito dei documenti del produttore (ad esempio Documento 3/2013 del 01/01/2015).
Titolo	terms:title	Sì	Nome del file del documento.
Tipo documento	terms:type	Sì	Il tipo di documenti contenuti in termini leggibili dall'utente.
Documento			
Anno documento	documento:anno	Sì	L'anno di riferimento del documento, estratto dalla data. Valorizzato automaticamente al versamento.

Termine di ricerca	Metadato	Obbligatorio	Descrizione
Aoo documento	documento:aoo	No	Area Organizzativa Omogenea. In riferimento al produttore, individua l'area organizzativa a cui il documento appartiene, nel caso siano presenti più flussi documentari.
Conservazione documento	documento:conservazione	Sì	Tempo di conservazione del documento, viene valorizzato automaticamente dal sistema in base alla tipologia di documento.
Data documento	documento:data	Sì	Data del documento.
Data inizio documento	documento:datainizio	No	Data di inizio del periodo di riferimento del documento (solo per i documenti che hanno un periodo di riferimento).
Data protocollo documento	documento:dataprotocollo	No	Valore disponibile per indicare, nei documenti ricevuti, la data di protocollo assegnata in fase di ricezione.
Data registrazione documento	documento:dataregistrazione	No	Data della registrazione nel registro IVA o nella prima nota.
Data termine documento	documento:datatermine	No	Data di termine del periodo di riferimento del documento (solo per i documenti che hanno un periodo di riferimento).
Flusso documento	documento:flusso	Sì	Indica il flusso del documento, e può assumere i seguenti valori: - U = in uscita - E = in entrata - I = interno. Viene valorizzato automaticamente al versamento.
Formato documento	documento:formato	Sì	Indica il formato del documento nel codice definito dall'allegato 2 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Termine di ricerca	Metadato	Obbligatorio	Descrizione
Formazione documento	documento:formazione	Sì	Indica il processo di creazione del documento, e riporta una delle seguenti lettere: a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software che assicurino la produzione di documenti nei formati previsti nell'Allegato 2 delle Linee Guida; b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico; c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente; d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.
Numero documento	documento:numero	No	Numero progressivo del documento, se presente.
Posizione lotto	documento:posizionelotto	No	L'indice della posizione del documento descritto all'interno del file contenitore archiviato (solo nel caso in cui il file archiviato sia in un formato che può contenere più documenti).
Prima nota documento	documento:primanota	No	Nei documenti ricevuti indica il protocollo di registrazione assegnato nella prima nota.
Protocollo documento	documento:protocollo	No	Valore disponibile per indicare, nei documenti ricevuti, il protocollo assegnato in fase di ricezione.
Registrazione documento	documento:registrazione	No	Nei documenti ricevuti indica il protocollo di assegnato nel registro IVA.
Sezionale documento	documento:sezionale	Sì	Sezionale del documento, se non presente acquisisce il valore vuoto "_default".
Tipo documento	documento:tipo	Sì	Tipo del documento, selezionabile dalla lista dei documenti previsti dal sistema.

Termine di ricerca	Metadato	Obbligatorio	Descrizione
Tipo registro documento	documento:tipoRegistro	No	Se presente può essere: - Nessuno - Protocollo Ordinario/Protocollo Emergenza - Repertorio/Registro.
Modifica			
Autore modifica	modifica:autore	No	Corrisponde all'autore (o al produttore) della rettifica.
Data modifica	modifica:data	No	Corrisponde alla data e ora del documento modificato.
Numero modifica	modifica:numero	No	Il numero di versione del documento.
Tipo modifica	modifica:tipo	No	Indica il tipo di modifica apportata al documento e può assumere i seguenti valori: - Annullamento - Rettifica - Integrazione - Annotazione.
Verifica			
Copia analogica conforme	verifica:conforme	Sì	Indica se il documento è una copia sostitutiva conforme, valore "vero" o "falso".
Firma digitale	verifica:firma	Sì	Indica se il documento è firmato digitalmente, valore "vero" o "falso".
Marca temporale	verifica:marca	Sì	Indica se il documento è marcato digitalmente, valore "vero" o "falso".
Sigillo elettronico	verifica:sigillo	Sì	Indica se il documento è sigillato digitalmente, valore "vero" o "falso".
Intermediario			
Codice fiscale intermediario	intermediario:codicefiscale	No	Codice fiscale del terzo intermediario (obbligatorio se non è indicato l'identificativo fiscale).
Cognome intermediario	intermediario:cognome	No	Cognome del terzo intermediario (in caso di persona fisica).
Id fiscale intermediario	intermediario:idfiscale	No	Identificativo fiscale composto dal codice paese e dalla partita IVA del terzo intermediario (obbligatorio se non è indicato il codice fiscale).
Nome intermediario	intermediario:nome	No	Nome del terzo intermediario (in caso di persona fisica).

Termine di ricerca	Metadato	Obbligatorio	Descrizione
Ragione sociale intermediario	intermediario:ragionesociale	No	Ragione sociale del terzo intermediario (in caso di persona giuridica).
Tipo intermediario	intermediario:tipo	No	Tipo intermediario, può assumere i valori: - PF per Persona Fisica - PG per Organizzazione - PAI per Amministrazioni Pubbliche italiane.
Mittente			
Codice fiscale mittente	mittente:codicefiscale	Sì	Codice fiscale del mittente (obbligatorio se non è indicato l'identificativo fiscale).
Cognome mittente	mittente:cognome	Sì	Cognome del mittente (obbligatorio in caso di persona fisica).
Id fiscale mittente	mittente:idfiscale	Sì	Identificativo fiscale composto dal codice paese e dalla partita IVA del mittente (obbligatorio se non è indicato il codice fiscale).
Nome mittente	mittente:nome	Sì	Nome del mittente (obbligatorio in caso di persona fisica).
PEC mittente	mittente:pec	No	PEC del mittente.
Ragione sociale mittente	mittente:ragionesociale	Sì	Ragione sociale del mittente (obbligatorio in caso di persona giuridica).
Tipo mittente	mittente:tipo	Sì	Tipo mittente, può assumere i valori: - PF per Persona Fisica - PG per Organizzazione - PAI per Amministrazioni Pubbliche italiane.
Produttore			
Codice fiscale produttore	produttore:codicefiscale	Sì	Codice fiscale del produttore (obbligatorio se non è indicato l'identificativo fiscale).
Cognome produttore	produttore:cognome	Sì	Cognome del produttore (in caso di persona fisica).
Id fiscale produttore	produttore:idfiscale	Sì	Identificativo fiscale composto dal codice paese e dalla partita IVA del produttore (obbligatorio se non è indicato il codice fiscale).
Nome produttore	produttore:nome	Sì	Nome del produttore (in caso di persona fisica).

Termine di ricerca	Metadato	Obbligatorio	Descrizione
Ragione sociale produttore	produttore:ragionesociale	Sì	Ragione sociale del produttore (in caso di persona giuridica).
Tipo produttore	produttore:tipo	Sì	Tipo produttore, può assumere i valori: - PF per Persona Fisica - PG per Organizzazione - PAI per Amministrazioni Pubbliche italiane.
Destinatario			
Codice fiscale destinatario	destinatario:codicefiscale	Sì	Codice fiscale del destinatario (obbligatorio se non è indicato l'identificativo fiscale).
Cognome destinatario	destinatario:cognome	Sì	Cognome del destinatario (in caso di persona fisica).
Id fiscale destinatario	destinatario:idfiscale	Sì	Identificativo fiscale composto dal codice paese e dalla partita IVA del destinatario (obbligatorio se non è indicato il codice fiscale).
Nome destinatario	destinatario:nome	Sì	Nome del destinatario (in caso di persona fisica).
PEC destinatario	destinatario:pec	Sì	PEC del destinatario.
Ragione sociale destinatario	destinatario:ragionesociale	Sì	Ragione sociale del destinatario (in caso di persona giuridica).
Tipo destinatario	destinatario:tipo	Sì	Tipo destinatario, può assumere i valori: - PF per Persona Fisica - PG per Organizzazione - PAI per Amministrazioni Pubbliche italiane.
Fixity			
XML in forma canonica	fixity:canonicalXML	No	Valido solo per i file in formato XML, vale "true" se il file è stato ridotto in forma canonica prima di calcolare l'impronta.
Base64 impronta	fixity:messageDigest	Sì	La rappresentazione Base64 dell'impronta del file calcolata secondo un determinato algoritmo.
Algoritmo impronta	fixity:messageDigestAlgorithm	Sì	L'algoritmo con cui è stata calcolata l'impronta del file.
Generatore impronta	fixity:messageDigestOriginator	Sì	L'applicazione che ha calcolato l'impronta del file (vale "edoc" se l'impronta è calcolata dal sistema di conservazione).

Termine di ricerca	Metadato	Obbligatorio	Descrizione
LUL			
Centro di costo	lul:ccosto	No	Il centro di costo di riferimento del LUL.
Livello dipendente	lul:livello	No	Il livello del dipendente.
Matricola dipendente	lul:matricola	No	Campo di ricerca per la matricola del dipendente.
Qualifica dipendente	lul:qualifica	No	La qualifica del dipendente.
Stabilimento dipendente	lul:stabilimento	No	Stabilimento assegnato al dipendente.
Tipologia LUL	lul:tipologia	No	Tipologia del LUL (Dipendente, Somministrato, Distaccato).

4.4.2. Esempio indice pacchetto Note Spese

L'esempio si riferisce a un indice di pacchetto di versamento contenente un file PDF di riepilogo delle note spese corredato da tre immagini allegate riportanti i giustificativi di spesa.

L'indice riporta i dati relativi all'azienda, che assume il ruolo di produttore del documento, del mittente, ossia il dipendente che invia il file di note spese, e il destinatario, ancora l'azienda in quanto ricevente il documento.

Il file indice contiene tutti i metadati che devono essere indicati da chi si occupa del versamento. Altri metadati obbligatori, secondo quanto richiesto dall'Allegato 5 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" possono essere valorizzati automaticamente durante il versamento.

L'esempio riporta un documento di nota spese con allegati tre giustificativi, versato rispetto a una data di riferimento. Altre opzioni che è possibile seguire in base al metodo di formazione del documento (nota spese per singolo giustificativo, con più giustificativi riferiti a un periodo, con uno o più giustificativi riferiti a una mensilità) o al metodo di identificazione del mittente sono riportati nella tabella.

L'indice è costruito come segue.

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<pdv xmlns:terms="http://purl.org/dc/terms/" xmlns="http://entaksi.eu/schemas/econ/1.0/">
<formato>F999</formato> (1)
<fileGroup> (2)
  <dc> (3)
    <terms:type>Nota spese</terms:type> (4)
    <terms:subject>Nota spese aprile 2022 PAOLO ROSSI</terms:subject> (5)
  </dc>
  <metadata key="produttore:idfiscale">IT00112233445</metadata> (6)
  <metadata key="produttore:ragionesociale">Azienda</metadata>
  <metadata key="mittente:codicefiscale">AAABBB11H22D938X</metadata> (7)
  <metadata key="mittente:nome">PAOLO ROSSI</metadata>
  <metadata key="destinatario:idfiscale">IT00112233445</metadata> (8)
  <metadata key="destinatario:ragionesociale">Azienda</metadata>
  <metadata key="documento:anno">2022</metadata> (9)
  <metadata key="documento:tipo">D85</metadata> (10)
  <metadata key="documento:sezionale">nsp</metadata> (11)
  <metadata key="documento:data">2022-05-04</metadata> (12)
  <metadata key="documento:datainizio">2022-04-01</metadata> (13)
  <metadata key="documento:datatermine">2022-04-30</metadata>
  <metadata key="documento:identificativo">2321231</metadata> (14)
  <metadata key="lul:tipologia">Dipendente</metadata> (15)
  <metadata key="lul:ccosto">IT001</metadata>
  <metadata key="lul:matricola">12345</metadata>
  <metadata key="lul:livello">B1</metadata>
  <metadata key="lul:qualifica">Operaio a mese</metadata>
  <metadata key="lul:stabilimento">00001</metadata>
  <registro>urn:entaksi:IT00112233445:_default:reg:2022:D85:nsp</registro> (16)
  <file>
    <dc>
      <terms:title>nota_spese_aprile_2022_Paolo_Rossi.pdf</terms:title> (17)
      <terms:format>application/pdf</terms:format>
    </dc>
  </file>
  <file>
    <dc>
      <terms:title>giustificativo01.jpg</terms:title>
      <terms:format>image/jpeg</terms:format>
    </dc>
  </file>
  <file>
    <dc>
      <terms:title>giustificativo02.jpg</terms:title>
      <terms:format>image/jpeg</terms:format>
    </dc>
  </file>
  <file>
    <dc>
      <terms:title>giustificativo03.jpg</terms:title>
      <terms:format>image/jpeg</terms:format>
    </dc>
  </file>
</fileGroup>
</pdv>

```

Tabella 5. Descrizione esempio indice PDV.

Metadato	Descrizione
1	Il formato F999 indica che si tratta di un pacchetto generico con indice. Si tratta di una informazione interna che serve per la validazione del pacchetto. Il formato si riferisce a documenti nativamente informatici, e si riferisce al documento principale dell'indice, ossia il file PDF contenente il riepilogo delle note spese. L'indice, in questo esempio, si occupa di applicare i metadati al solo documento principale, in quanto le immagini dei giustificativi sono considerate degli allegati. Sebbene sia possibile applicare i metadati anche ai giustificativi, nel caso fosse necessario utilizzare metodi di ricerca più approfonditi all'interno del sistema di conservazione, l'indice sarebbe strutturato diversamente, e i file dovrebbero essere trattati come fascicolo informatico. Entrambe le metodologie garantiscono la conservazione secondo i termini di legge.
2	Il file è composto da una sequenza di una o più tag <code>fileGroup</code> ognuna delle quali rappresenta una unità documentaria (ovvero un documento) inviato in conservazione. La tag si chiama <code>fileGroup</code> perché può contenere più di un file, dove il primo file è il file principale relativo al documento vero e proprio, mentre i file successivi sono annessi o allegati al file. Per questa tipologia documentale ogni <code>fileGroup</code> contiene un singolo documento nota spese e uno o più allegati con le immagini dei giustificativi, e nell'indice possono essere presenti più <code>fileGroup</code>.
3	I metadati dell'unità documentaria sono indicati mediante un gruppo di tag con namespace <code>terms</code> che si trovano all'interno della tag <code>dc</code> e una serie di tag <code>metadata</code> che hanno un attributo <code>key</code> e un valore. I metadati <code>dc</code> sono i metadati Dublin Core, uno standard internazionale per la classificazione dei documenti in base a criteri archivistici. I metadati <code>metadata</code> sono altri metadati relativi ai criteri gestionali.
4	Il termine <code>Dublin Core terms : type</code> contiene una descrizione comprensibile per l'utente del tipo di documento archiviato. Per le note spese corrisponde sempre a "Nota spese".
5	Il termine <code>Dublin Core terms : subject</code> contiene una descrizione del documento archiviato. In questo caso è indicato "Nota spese aprile 2022 PAOLO ROSSI", ossia un solo documento nota spese, riferito a una mensilità per il nome del dipendente. Questo metadato è configurabile dal produttore e può essere costruito diversamente in base alle esigenze di archiviazione. Ad esempio, per una nota spese di una singola giornata potrebbe riportare "Nota spese 02 aprile 2022 PAOLO ROSSI", o se si preferisce classificare per numero "Nota spese 2321231 PAOLO ROSSI" (v. punto 14). Il limite è 250 caratteri.
6	Le tag <code>metadata</code> consentono di indicare una vasta varietà di metadati per l'archiviazione dei documenti. I primi tre metadati identificano il produttore, dichiarando con la chiave <code>produttore:idfiscale</code> l'identificativo fiscale (composto dal codice paese, IT per Italia, e dalla partita IVA), e con <code>produttore:nome</code> e <code>produttore:cognome</code> il nome e il cognome di colui che versa il documento nel sistema di conservazione, oppure, nel caso di un'azienda viene utilizzato <code>produttore:ragionesociale</code>. Questi dati si riferiscono al produttore del documento, inteso come colui che versa il documento nel sistema di conservazione. Nel nostro esempio coincide col destinatario (v. punto 8).
7	Le tag <code>metadata</code> con chiavi uguali a <code>mittente:codicefiscale</code>, <code>mittente:nome</code> e <code>mittente:cognome</code> indicano i dati del dipendente che invia la nota spese al datore di lavoro.
8	Le tag <code>metadata</code> con chiavi uguali a <code>destinatario:idfiscale</code> e <code>destinatario:ragionesociale</code>, identificano i dati del destinatario del documento, che coincide in questo caso col produttore (l'azienda che versa in conservazione i documenti, ossia il datore di lavoro del mittente).

Metadato	Descrizione
9	Le tag metadata con la chiave che ha come prefisso documento : definiscono i dati che servono per identificare e posizionare il documento nell'archivio. Il metadato documento : anno deve coincidere con l'anno indicato in documento : data.
10	Il metadato documento : tipo viene utilizzato per indicare il codice del tipo di documento, assegnato utilizzando le 85 categorie descritte nell'elenco dei tipi di documento di cui all'Allegato 1 del Provvedimento Prot. N. 2010/143663 del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 25 ottobre 2010: "Provvedimento attuativo della comunicazione dell'impronta relativa ai documenti informatici rilevanti ai fini tributari, ai sensi dell'articolo 5 del del Decreto 23 gennaio 2004". Le note spese sono catalogate in D85, ossia "Altri documenti".
11	Il metadato documento : sezionale è, per le tipologie di documenti non censite e generiche, la specifica del tipo documento. Per le note spese corrisponde a "nsp".
12	Il metadato documento : data definisce la data del documento che, per le note spese, si intende la data assegnata al file PDF al momento dell'invio.
13	I metadati documento : datainizio e documento : datatermine sono facoltativi, e possono indicare in riferimento al documento principale di nota spese la copertura degli allegati. In questo esempio si è ipotizzato un versamento mensile, e si è fatto riferimento a una sola nota spese contenente più giustificativi all'interno del periodo di riferimento 01/04/2002 - 30/04/2022. Il periodo potrebbe anche non coincidere con un mese, o potrebbe non essere dichiarato affatto (facendo riferimento per la datazione al solo metadato documento : data, che invece è obbligatorio).
14	Il metadato documento : identificativo è un campo alfanumerico, e definisce l'identificativo univoco del documento all'interno del sistema di riferimento: ad esempio potrebbe essere un codice attribuito dal sistema progressivamente a tutti i documenti creati, oppure il numero di documento nell'anno di riferimento per il dipendente.
15	Anche per le note spese è possibile utilizzare gli stessi metadati relativi alla tipologia "lul", utili per identificare il dipendente tramite le funzioni di ricerca all'interno del sistema di conservazione. L'uso di questi metadati è facoltativo. Sono: • lul : tipologia: tipologia del LUL (Dipendente, Somministrato, Distaccato). • lul : ccosto: il centro di costo di riferimento del LUL. • lul : matricola: matricola del dipendente. • lul : livello: il livello del dipendente. • lul : qualifica: la qualifica del dipendente. • lul : stabilimento: stabilimento assegnato al dipendente.
16	La tag registro specifica il registro di archiviazione del documento che si può ricavare dai metadati precedenti secondo questa sintassi: urn:entaksi:<id-fiscale-produttore>:<unità-organizzativa>:reg:<anno>:<tipo-documento>:<sezionale> Se l'azienda ha più unità organizzative (il che corrisponde anche alla registrazione di più entità azienda diverse nel sistema), il codice dell'unità organizzativa va indicato nel registro. Altrimenti in questa posizione verrà indicato _default.

Metadato	Descrizione
17	Le tag <code>file</code> consentono di dichiarare i file che devono essere archiviati nell'unità documentaria. Il primo file dichiarato è il documento PDF di nota spese, tutti i file successivi gli allegati. In questo esempio ci sono tre allegati: le immagini JPG "giustificativo01.jpg", "giustificativo02.jpg" e "giustificativo03.jpg". Possono essere utilizzati i formati dichiarati nel manuale di conservazione, e i metadati devono essere così strutturati: • <code>terms:title</code> deve contenere il nome del file così com'è all'interno del file zip del pacchetto di versamento, comprensivo dell'estensione (è Case Sensitive, quindi è necessario rispettare il minuscolo e il maiuscolo, anche nell'estensione). • <code>terms:format</code> deve riportare il mime type del file. Per i documenti PDF il mime type è "application/pdf", per i file JPG e JPEG è "image/jpeg". Gli altri formati ammessi sono definiti all'interno del manuale della conservazione.

Per altri esempi di PDV è possibile consultare il sito internet www.entaksi.eu.

4.4.3. Gestione pacchetti in formato analogico

Il pacchetto Note Spese verrà riconosciuto automaticamente dal sistema come pacchetto contenente documenti copie digitali di documenti analogici.

In base a questa dichiarazione il sistema provvede alla conversione in PDF/A dei file e alla successiva validazione con firma digitale.

La firma digitale può essere apposta sia dal Responsabile del Servizio di Conservazione in presenza di delega, oppure dall'utente produttore del documento e abilitato alla firma digitale per la formazione del documento informatico tramite l'applicativo eSIGN Desktop di Entaksi collegato con il servizio eSIGN.

In questo secondo caso, l'utente abilitato all'apposizione di firma riceverà una email nella quale saranno elencati i documenti contenuti nel pacchetto per i quali è richiesta l'apposizione di firma digitale.

Basterà, quindi, collegare la propria smart card e connettere l'applicativo eSIGN Desktop al servizio eSIGN di Entaksi per procedere all'apposizione di firma digitale sui documenti indicati come descritto nel paragrafo [Connessione di eSIGN Desktop al servizio eSIGN](#).

Nell'eventualità non si avesse l'applicativo eSIGN Desktop già installato sul proprio computer, sarà possibile scaricarlo direttamente dall'email ricevuta cliccando sul tasto "**Scarica eSIGN Desktop**".

Cliccando su tale pulsante, infatti, si aprirà una nuova pagina dalla quale sarà possibile scaricare e, quindi, installare il software eSIGN Desktop come descritto nel capitolo [eSIGN Desktop](#).

Quando tutti i documenti presenti nel pacchetto di versamento risulteranno correttamente firmati digitalmente, il pacchetto verrà posto in conservazione.

4.5. Lista PDV

Accedendo alla lista dei **Pacchetti di Versamento** presenti nel sistema è possibile monitorare lo stato dei PDV. Nella pagina è presente la sezione che riporta il totale dei PDV presenti, più la loro lista.

Tale lista è disponibile sia nella sezione "Archivio", sia nel menu della propria azienda. La prima riporta tutti i PDV presenti, la seconda solo quelli relativi all'azienda di riferimento.

I Pacchetti di Versamento sono costituiti da un file in formato ZIP contenente documenti appartenenti ad una o più unità documentarie da portare in conservazione, e da un file indice del PDV in formato XML, e possono essere inseriti nel sistema tramite diverse fonti:

- caricamento manuale da parte dell'utente;
- caricamento automatico da parte di procedure esterne;
- altri moduli del servizio.

Il Sistema di Conservazione definisce una serie di formati del PDV che determinano la modalità di validazione del pacchetto. Questi formati possono essere di uso generale oppure concordati con il singolo produttore per implementare specifiche esigenze relative alla dichiarazione o anche all'estrazione automatica di metadati dal materiale versato in aggiunta a quelli

dichiarati nell'indice.

Il Servizio di Conservazione riceve i documenti inviati attraverso un insieme di servizi REST su protocollo HTTPS mediante una connessione in cui è garantita l'autenticazione dell'utente.

Nella lista della sezione vengono riportate le seguenti informazioni:

- **Descrizione:** un campo che contiene la descrizione come riportata nel campo "Subject" per i pacchetti generici e analogici se valorizzato (altrimenti riporterà solo "Pacchetto generico"), o una descrizione associata al tipo documento.
- **URN:** l'identificativo univoco del pacchetto di versamento
- **Data caricamento:** la data/ora in cui è stato caricato il PDV
- **Data elaborazione:** la data/ora in cui è stato elaborato il PDV
- **Formato:** il formato in cui è stato recepito il PDV.
- **Stato:** lo stato in cui si trova il pacchetto in un determinato momento. Può assumere i seguenti valori:
 - "Stato iniziale";
 - "In costruzione";
 - "Elaborazione in corso";
 - "Elaborato";
 - "Firma in corso";
 - "Firmato";
 - "Accettato";
 - "Annullato";
 - "Rifiutato".

Gli stati di maggior interesse per l'utente sono:

- **Aperto:** il pacchetto rimane in questo stato dal versamento fino alla fine del mese, quando il ciclo di gestione associato viene chiuso e il pacchetto portato in conservazione. Una volta chiuso e versato viene emesso il rapporto di versamento.
- **Rifiutato:** la validazione del PDV non è andata a buon fine, il pacchetto ha dei problemi e deve essere ricaricato. I pacchetti rifiutati verranno periodicamente eliminati dal sistema con una procedura automatica.
- **Elaborato:** la validazione è andata a buon fine, il PDV non presenta problemi ed è pronto per la conservazione dei documenti in esso contenute.
- **Accettato:** il contenuto del PDV è messo in conservazione.

Gli altri stati elencati sono perlopiù stati di servizio in cui il PDV transita per pochi secondi.

Eseguendo un doppio click in riga, si accede alla pagina di dettaglio del pacchetto di versamento dove sono riportate le informazioni dei singoli documenti contenuti nel pacchetto stesso.

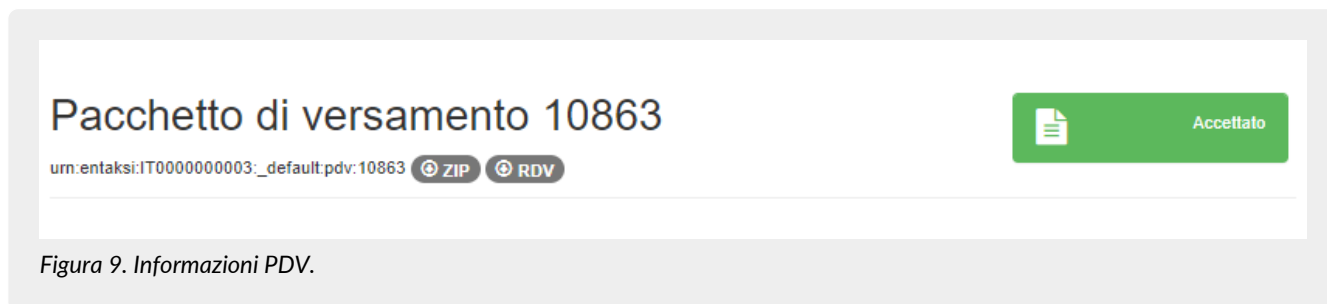


Figura 9. Informazioni PDV.

Accanto al titolo del pacchetto (ossia il numero progressivo assegnato dal sistema) è presente un'indicazione sullo stato del pacchetto.

Accanto all'URN del PDV sono presenti il tasto "ZIP" per scaricare il file ZIP del pacchetto selezionato, e il tasto "RDV" per poter scaricare la Ricevuta di versamento per il PDV caricato.

In basso sono presenti i dati relativi alla Ricevuta di versamento.

4.6. Lista PDA

Nella sezione "Lista PDA" è possibile visualizzare la lista dei PDA portati in conservazione come **Pacchetti di Archiviazione**, ossia di quei pacchetti informativi che sono stati chiusi, ai quali è stata apposta firma e marca temporale e che sono stati posti in stato di conservazione.

La lista, come per i PDV, è presente sia nella sezione "Archivio" per tutti i PDA presenti nel sistema, sia nel menu di ogni azienda.

La tabella rappresenta i PDA suddivisi in:

- **Produttore:** questa voce è presente solo nella lista in "Archivio" e indica l'azienda di riferimento;
- **Tipologia documentale:** la descrizione estesa del tipo documento.
- **Anno;**
- **Tipo documento:** codice della tipologia documentale. Per questo campo la ricerca è "case sensitive", si dovrà, quindi, imputare il codice di tipo documento necessariamente con la lettera maiuscola.
- **Sezionale:** sezionale dell'unità documentale. Per questo campo la ricerca è "case sensitive", si dovrà, quindi, imputare il sezionale da ricercare rispettando le lettere maiuscole e minuscole.
- **Numero;**
- **Stato:** lo stato in cui si trova il pacchetto in un determinato momento. Può assumere i seguenti valori:
 - "Da elaborare";
 - "Elaborato";
 - "Da firmare";
 - "Firma in corso";
 - "Firmato";
 - "Chiuso".

Tra questi, gli stati di maggior interesse per l'utente sono:

- **Elaborato:** significa che è stato creato l'indice, il PDA non presenta problemi ed è pronto per la conservazione dei documenti in esso contenuti.
- **Chiuso:** il PDA è in conservazione.

I pacchetti rifiutati vengono periodicamente eliminati dal sistema con una procedura automatica.

Il PDA, composto dalle unità documentarie provenienti da uno o più PDV, è un'entità logica che contiene un numero variabile di unità documentarie ed un file indice che viene firmato digitalmente e marcato temporalmente utilizzando lo standard XaDES-T. Questo file indice costituisce la prova di archiviazione delle unità archivistiche contenute.

L'indice del PDA è un file in formato XML che riporta, per ognuna delle unità documentarie contenute, alcune informazioni tra cui l'identificativo univoco assegnato secondo il codice URN, e, per ogni file, un'impronta digitale (hash) e l'algoritmo con cui è stata calcolata questa impronta digitale.

La modalità di conservazione mediante indice permette di verificare l'integrità di ogni singolo file, a prescindere da tutti gli altri file conservati nello stesso blocco. Infatti sarà sufficiente essere in possesso del file per poter eseguire l'algoritmo di hash sul suo contenuto e confrontare l'impronta ricalcolata con la stringa riportata nell'indice.

La soluzione adottata da Entaksi utilizza lo standard UNI 11386:2020 – Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali, definito anche SinCRO, per il formato dell'indice del Pacchetto di Archiviazione.

All'interno della sottocommissione DIAM/SC11 (Gestione dei documenti archivistici) dell'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI), un apposito gruppo di lavoro denominato SinCRO ha definito la struttura dell'insieme dei dati a supporto del processo di conservazione individuando gli elementi informativi necessari alla creazione di un Indice di Conservazione ("file di chiusura").

L'implementazione di tale indice, del quale SinCRO ha descritto sia la semantica sia l'articolazione, permette di utilizzare una struttura dati condivisa e raggiungere un soddisfacente grado d'interoperabilità nei processi di migrazione, mediante l'adozione di uno Schema XML appositamente elaborato.

Lo schema dell'indice del pacchetto di archiviazione definito nello standard UNI 11386 comprende quattro punti di estensione, in cui la soluzione di archiviazione può inserire informazioni supplementari secondo uno schema personalizzato.

- **Informazioni supplementari sulla descrizione del pacchetto (SelfDescription/MoreInfo).** In questa sezione vengono riportati i riferimenti ai pacchetti di versamento da cui provengono i dati archiviati.
- **Informazioni supplementari sul contenuto del pacchetto (VdC/MoreInfo).** In questa sezione vengono riportati i metadati che caratterizzano il pacchetto di archiviazione.
- **Informazioni supplementari sulle singole unità archivistiche (FileGroup/MoreInfo).** In questa sezione vengono riportati i metadati dell'unità archivistica.
- **Informazioni supplementari sui singoli file (File/MoreInfo).** In questa sezione vengono riportati i metadati del singolo

file dell'unità archivistica.

Nella sezione "Lista PDA", selezionando un PDA dalla tabella riportata, è possibile visualizzare la lista delle unità documentarie in esso contenute, suddivise per numero, titolo e descrizione.

Nel caso fosse necessario approfondire il contenuto è possibile, cliccando su ogni unità documentaria, visualizzare le chiavi di ricerca indicizzate dal sistema (metadati) e come sono state valorizzate.

4.7. Ricerca e richiesta documenti

Ricerca e richiesta documenti

Titolo della ricerca

Ricerca Per Anno Documenti

Criteri di selezione

Anno documento ▼ è uguale a ▼ 2021 * oppure

▼ ▼

Salva Cerca Cerca e Richiedi PDD

Figura 10. Informazioni PDV.

Attraverso "Ricerca e richiesta documenti" è possibile impostare la ricerca all'interno di tutti i documenti presenti per la propria azienda utilizzando come predicati i metadati censiti dal sistema e impostando il valore da attribuire alla chiave ("uguale" nel caso di ricerche testuali, "maggiore" e "minore" nel caso si stia cercando un range, come ad esempio per le date).

I predicati di ricerca sono costituiti dai metadati presenti nei documenti, come riportati nel capitolo [Metadati](#).

È possibile combinare anche più chiavi di ricerca: una volta inserito il primo termine comparirà una seconda riga. Nel caso non si intenda utilizzarla basterà non valorizzarla.

Per effettuare una ricerca dare un titolo al campo "Titolo della ricerca" (ne verrà proposto uno di default "Ricerca del" più la data) e inserire nei criteri di selezione i predicati di interesse.

Per cancellare i predicati e ricominciare è possibile cliccare sul tasto rosso. La ricerca effettuata viene automaticamente salvata. Il tasto "Salva" permette di salvare i termini senza avviare la ricerca, il tasto "Cerca" avvia la ricerca che verrà salvata in "Raccolte documenti", il tasto "Cerca e Richiedi PDD" avvia la ricerca e richiede automaticamente un Pacchetto di Versamento per i risultati.

4.7.1. Formazione dei PDD per interoperabilità

La **formazione dei PDD per interoperabilità**, ossia di quelli contenenti tutti i PDA finalizzati al trasferimento presso un altro conservatore, è disponibile solo se il servizio risulta cessato, per i sei mesi successivi alla data di disdetta.

I PDD per interoperabilità si ottengono con la seguente procedura:

1. Si utilizza la voce di menu "Ricerca e richiesta documenti" (presente sulla nostra applicazione: <http://console.entaksi.eu>), lasciando vuoti i campi di selezione dei dati e selezionando "Cerca e Richiedi PDD". In questo modo la ricerca ottenuta presenterà tutti i PDA conservati per l'azienda di riferimento, che andranno a comporre i PDD per interoperabilità.



NOTA: il processo di selezione dei dati è una attività che può richiedere, per il suo completamento, un certo tempo, in funzione del carico del sistema e della dimensione del/dei PDD da formare.

2 . Una volta terminato il processo di ricerca (è possibile monitorarne l'avanzamento mediante lo stato che appare nell'ultima colonna della videata che si apre con la funzione "Raccolte documenti", che sarà impostato dal sistema a 'PDD pronto'), si dovrà selezionare la ricerca effettuata in "Raccolte di documenti", e si aprirà la seguente videata:

Ricerca del 28/01/2020

Il pacchetto di distribuzione con i documenti selezionati è pronto per essere scaricato.

Scarica PDD - File 1
Scarica PDD - File 2
Scarica PDD - File 3

Risultati

Identificativo	Titolo	Soggetto	Tipo	Uri Pda
0073HJ21580000008	201702/E/201702/Sincro_...	Febbraio 2017	Indice	urn:entaksi:IT00200200271:_default:reg:2017:...
0073HJ2158000000C	201704/E/201704/Sincro_...	Aprile 2017	Indice	urn:entaksi:IT00200200271:_default:reg:2017:...
0073HJ2158000000I	201706/E/201706/Sincro_...	Giugno 2017	Indice	urn:entaksi:IT00200200271:_default:reg:2017:...
0073HJ21580000000	201711/E/201711/Sincro_...	Novembre 2017	Indice	urn:entaksi:IT00200200271:_default:reg:2017:...
0073HJ2158000000U	201712/E/201712/Sincro_...	Dicembre 2017	Indice	urn:entaksi:IT00284160371:_default:reg:2017:...

Figura 11. Formazione dei PDD per interoperabilità.

3 . Il risultato della ricerca così effettuata comprende la lista di tutti i PDA. Ora è possibile selezionare "Scarica PDD" per ottenere tutti i propri documenti da versare a un altro conservatore. Possono essere presenti uno o più tasti "Scarica PDD" a seconda del numero di documenti (ogni PDD contiene circa 900 documenti e gli indici firmati).

Anche il download del/dei PDD è una attività che può richiedere un certo tempo per il suo completamento.

I PDD prodotti sono pronti per il versamento nel nuovo sistema di conservazione, con le modalità definite dal nuovo conservatore.



NOTA: Si tenga conto che nel sistema potrebbero essere presenti dei PDV ancora da "chiudere", ossia da elaborare in PDA.

Il processo di elaborazione avviene a cadenza definita e con frequenza circa mensile: è quindi opportuno eseguire la procedura di formazione dei PDD sopra descritta dopo aver verificato tramite la lista PDV in Console, che tutti i PDA siano stati correttamente chiusi.



NOTA: Nel caso l'azienda non risulti cessata la procedura darà come risultato un errore, in quanto per un'azienda attiva va inserito almeno un termine nel menu di ricerca.

4.8. Ricerca e richiesta LUL

La funzione "Ricerca e richiesta LUL" è una funzione specifica di ricerca ottimizzata per i LUL e le Note Spese, disponibile solo per i clienti che versano i cedolini / cartellini e le Note Spese come singoli documenti.

The screenshot shows the 'Ricerca e richiesta LUL' (Search and Request LUL) interface. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard, Anagrafica azienda, Utenti azienda, Caricamento PDV, Lista PDV, Lista PDA, Ricerca e richiesta documenti, Ricerca e richiesta LUL (highlighted), Raccolta documenti, Lista PDD, and Configurazione notifiche. The main area is titled 'Titolo della richiesta' and contains a text input field with 'Note spese Settembre 2022'. Below this is a 'Periodo' section with a dropdown menu showing a list of items: 'Note spese Settembre 2022' (highlighted), 'Note spese Agosto 2022', 'LUL Agosto 2022', 'Note spese Febbraio 2022', 'LUL 2022', and 'Note spese 2022'. The bottom section contains various filters organized into two columns. The left column includes: 'Includi nominativi' (Scegli il nominativo), 'Includi matricole' (Scegli la matricola), 'Includi qualifiche' (Scegli la qualifica), 'Includi tipologie' (Scegli la tipologia), and 'Includi centri costo' (Scegli il centro di costo). The right column includes: 'Includi codici fiscali' (Scegli il codice fiscale), 'Includi tipi documento' (Scegli il tipo documento), 'Includi livelli' (Scegli il livello), 'Includi stabilimenti' (Scegli lo stabilimento), and 'Includi identificativi' (Scegli un identificativo documento). At the bottom right is a green button labeled 'Richiedi PDD'.

Figura 12. Ricerca e Richiesta LUL

I filtri specifici nella parte inferiore, che saranno disponibili solo nel caso di richiesta per una o più annualità o per una o più intere mensilità, sono i seguenti:

- **Includi nominativi:** da questa maschera è possibile scegliere i nominativi dei dipendenti ricercati, corrispondenti ai metadati `destinatario:nome` e `destinatario:cognome`.
- **Includi codici fiscali:** da questa maschera è possibile filtrare per codice fiscale del dipendente. I valori mostrati sono quelli corrispondenti al metadato `destinatario:codicefiscale`.
- **Includi matricole:** da questa maschera è possibile filtrare per matricola dipendente. I valori mostrati sono quelli corrispondenti al metadato `lul:matricola`.
- **Includi tipi documento:** da questa maschera è possibile filtrare per tipologia di documento (il sistema propone solo quelle conservate). I valori mostrati sono quelli corrispondenti al metadato `terms:type`.
- **Includi qualifiche:** da questa maschera è possibile filtrare per qualifica dei dipendenti. I valori mostrati sono quelli corrispondenti al metadato `lul:qualifica`.
- **Includi livelli:** da questa maschera è possibile filtrare per livello del dipendente. I valori mostrati sono quelli corrispondenti al metadato `lul:livello`.
- **Includi tipologie:** da questa maschera è possibile filtrare per tipologie di trattamento: Dipendente, Somministrato, Distaccato. I valori mostrati sono quelli corrispondenti al metadato `lul:tipologia`.
- **Includi stabilimenti:** da questa maschera è possibile filtrare per stabilimento assegnato al dipendente. I valori mostrati sono quelli corrispondenti al metadato `lul:stabilimento`.
- **Includi centri di costo:** da questa maschera è possibile filtrare per centro di costo di riferimento. I valori mostrati sono quelli corrispondenti al metadato `lul:ccosto`.
- **Includi identificativi:** da questa maschera è possibile filtrare identificativo documento. I valori mostrati sono quelli corrispondenti al metadato `documento:identificativo`.

Per ogni filtro è possibile selezionare uno o più valori. I valori disponibili sono mostrati nella dropdown che appare selezionando la casella di riferimento.

Tutti i metadati utilizzati sono descritti nel capitolo [Metadati](#).

Il "titolo della richiesta" si modificherà automaticamente riportando, in maniera automatica e propositiva, le varie opzioni di ricerca effettuate e i vari filtri applicati. Il titolo, comunque, potrà essere modificato secondo le proprie esigenze, in modo tale da poterlo più facilmente individuare nella lista delle ricerche eseguite.

Infine con il tasto verde in basso, "Richiedi PDD", si potrà richiedere il PDD che estrapolerà i documenti rispetto ai criteri di

selezione precedentemente inseriti nella ricerca.

4.9. Raccolta documenti

Nel caso una ricerca venga salvata questa sarà richiamabile nella sezione "Raccolta documenti", che riporta una lista di tutte le ricerche salvate, le quali vengono conservate dal sistema per un mese.

Cliccando su una delle righe di risultato è possibile visualizzare i particolari della ricerca. Inoltre, cliccando sulla matita accanto al titolo, è possibile modificare lo stesso. Una volta ottenuti i risultati della ricerca è possibile richiedere un Pacchetto di Distribuzione.

4.10. Lista PDD

La sezione dedicata ai **Pacchetti di Distribuzione** permette di visualizzare tutti i PDD richiesti attraverso le funzioni di ricerca precedentemente descritte.

Il sistema permette all'utente la ricerca e l'estrazione degli oggetti conservati al fine della visualizzazione o della distribuzione degli stessi tramite questo apposito pacchetto informativo.

In base ai criteri di selezione dei documenti espressi nelle funzioni di ricerca il Pacchetto di Distribuzione viene reso disponibile sotto forma di un file ZIP contenente:

- un indice di distribuzione chiamato "PIndex.xml", firmato digitalmente dal Responsabile del Servizio di Conservazione, che costituisce anche il rapporto di distribuzione, contenente l'indice di tutti i pacchetti di archiviazione richiesti;
- le unità documentarie all'interno dell'archivio corrispondenti ai criteri di selezione, organizzate secondo i PDA di appartenenza, che possono corrispondere a una o più cartelle all'interno del file zip, nominate secondo l'urn del PDA, (ad esempio urn_entaksi_IT01234567890__default_reg_2022_D85_man_pda_9);
- eventuali report di validazione delle firme;
- l'insieme delle prove di conservazione delle unità documentarie selezionate (cioè gli indici firmati dei PDA in cui sono contenute).

I PDD possono contenere parte, uno o più PDA, e rimangono disponibili per il download per un anno prima di essere scartati automaticamente dal sistema.

L'indice del pacchetto di distribuzione utilizza lo stesso formato SinCRO utilizzato per l'indice del pacchetto di archiviazione, incluse le definizioni relative alle tag MoreInfo presenti nel formato.

I PDD vengono tracciati dal Sistema e costituiscono un'esibizione opponibile a terzi, firmata, dei documenti contenuti nei pacchetti di archiviazione, e il loro download è disponibile per l'utente per sei mesi prima di procedere allo scarto automatico.

4.11. Configurazione notifiche

La Console Entaksi fornisce la possibilità di ricevere automaticamente delle notifiche email per monitorare alcuni passaggi dei processi di gestione e conservazione dei documenti informatici.

Ogni utente può configurare le proprie impostazioni per le notifiche sull'azienda alla quale è associato tramite la pagina "Configurazione notifiche" presente nel menu dell'azienda, e nel caso siano presenti più aziende può impostare diverse configurazioni per ognuna di esse.

Al primo accesso alla Console le notifiche sono disattivate di default, e possono essere attivate selezionando la modalità di invio desiderata dalla dropdown corrispondente.

Invia una notifica	Notifica tramite e-mail
 Alla conclusione del processo di versamento dei documenti	Non ir 
 Quando un pacchetto di distribuzione richiesto è disponibile per il download	Non ir 

Figura 13. Notifiche

Le notifiche possono essere inviate dal sistema:

- alla conclusione del processo di versamento dei pacchetti, riportando i dati relativi al pacchetto e l'esito del processo;
- quando è disponibile per il download un pacchetto di distribuzione richiesto.

Le notifiche possono essere impostate su "Non inviare" o "Invia sempre", e alla conclusione del versamento anche "Solo in caso di errore".

4.12. Aziende

Nel caso l'utente sia collegato a più di un'azienda, nel menu in alto diventa disponibile la sezione "Aziende".

La pagina contiene un riepilogo per numero totale di aziende gestite, numero di aziende in attesa di delega, numero di aziende per cui il servizio è attivo e per quante è stata revocata la delega.

Nella parte centrale viene proposta una lista con tutte le aziende dove, per ognuna, viene riportato il nome e cognome del legale rappresentante, la ragione sociale, la partita IVA, la PEC lo stato e la data di registrazione.

Cliccando su un'azienda in lista si apre la pagina di riepilogo contenente i dati associati alla stessa.

4.13. Archivio

Nel caso l'utente sia collegato a più di un'azienda, nel menu in alto diventa disponibile la sezione "Archivio" che contiene tutti i dati relativi allo stato della conservazione di tutti i documenti nel sistema.

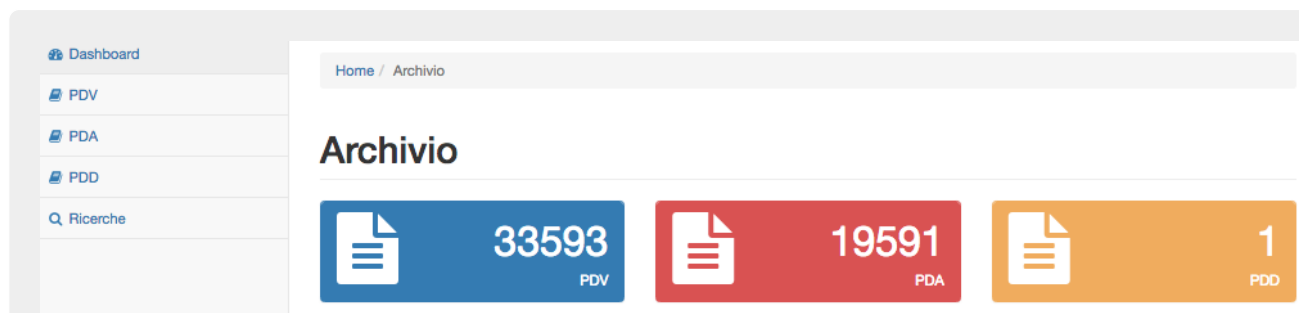


Figura 14. Archivio

Le tre sezioni laterali riportano l'elenco di tutti i pacchetti caricati nel sistema e pronti per la conservazione (PDV) o già firmati e portati in conservazione (PDA) o distribuiti agli utenti (PDD), con i relativi dati identificativi.

[Torna all'indice.](#)

5. eDOC - Consultazione dei documenti su gestionale

Attraverso il pulsante "eDOC" sulla barra di menu della Console è possibile accedere al servizio eDOC che consente la consultazione dei documenti caricati tramite il servizio eNSP su un apposito gestionale.

Questa sezione permette di visualizzare l'organizzazione del proprio archivio documentale e di ricercare i documenti nella struttura o tramite un sistema di ricerca avanzata sui metadati.

I singoli giustificativi di note spese posti in conservazione vengono pubblicati su questo gestionale basato su Alfresco Community, che consente la visualizzazione dei documenti e il loro download.

Tramite questo gestionale è possibile consultare i singoli documenti a scopo di gestione interna dell'ufficio, mentre la procedura per ottenere i PDD con valore legale, ossia secondo quanto stabilito dal D.P.C.M. del 03/12/2013 i pacchetti informativi inviati "dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta" firmati e marcati digitalmente, è **necessario** seguire la procedura descritta nel capitolo [Ricerca e richiesta documenti](#).

I PDD contengono uno o più Pacchetti di Archiviazione, e rispondono ai requisiti di conservazione a norma dei documenti informatici nel caso sia necessario esibirli a un'autorità di controllo o a terze parti.

Quindi, tramite lo stesso applicativo **eDOC Console**, è possibile monitorare sia lo stato dei pacchetti di versamento e archiviazione sia accedere al sistema gestionale nel quale vengono pubblicati le note spese.

L'accesso al sistema di gestione documentale avviene con le stesse credenziali utilizzate per accedere a eDOC Console.

Il sistema presenta un pannello di controllo iniziale in cui è presente l'elenco delle aree dati (siti) a cui l'utente ha accesso. Ciascuna area corrisponde ad una azienda e conterrà i documenti pubblicati per quell'azienda.

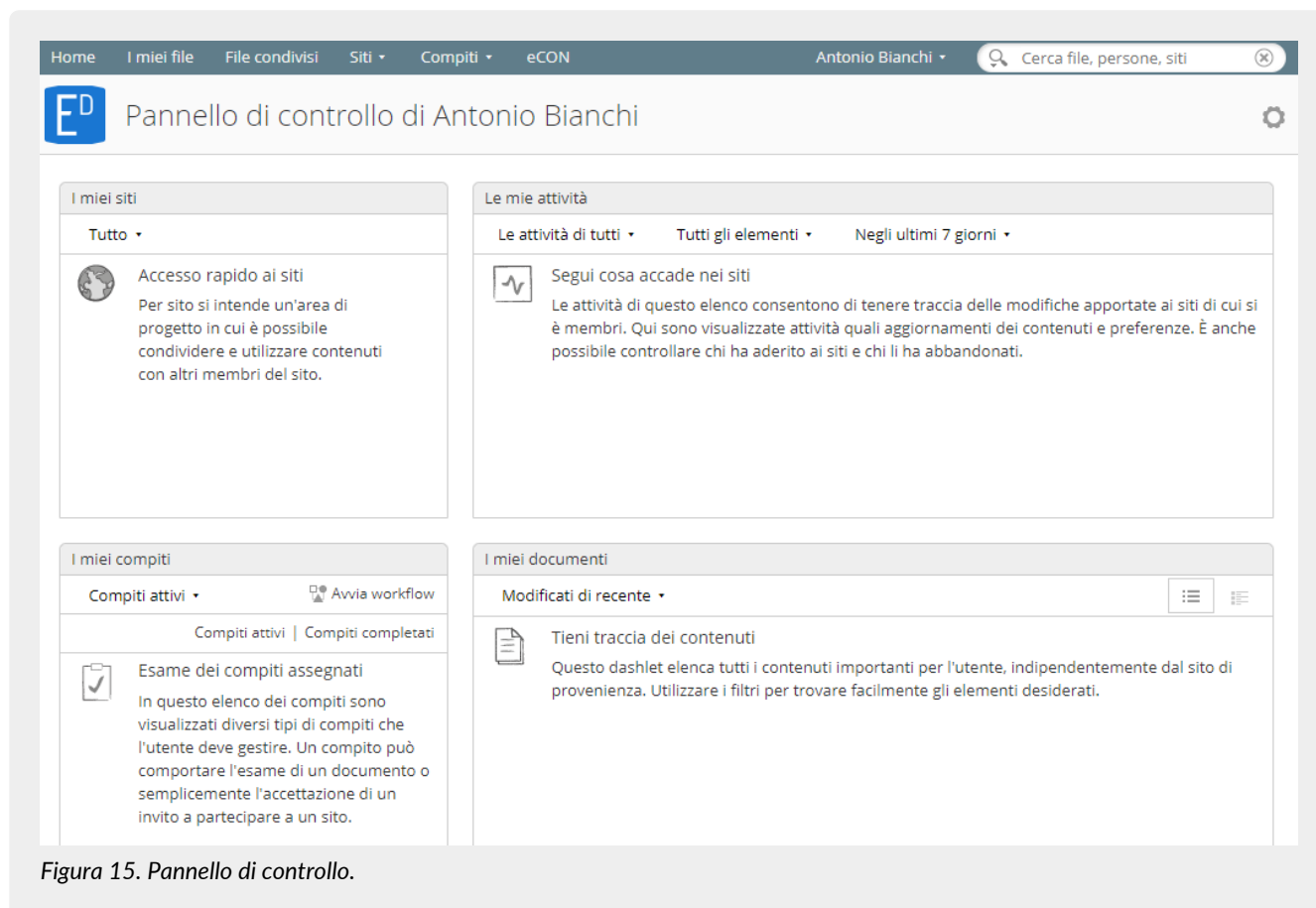


Figura 15. Pannello di controllo.

Facendo click sul sito desiderato si accede alla Raccolta documenti dell'azienda.

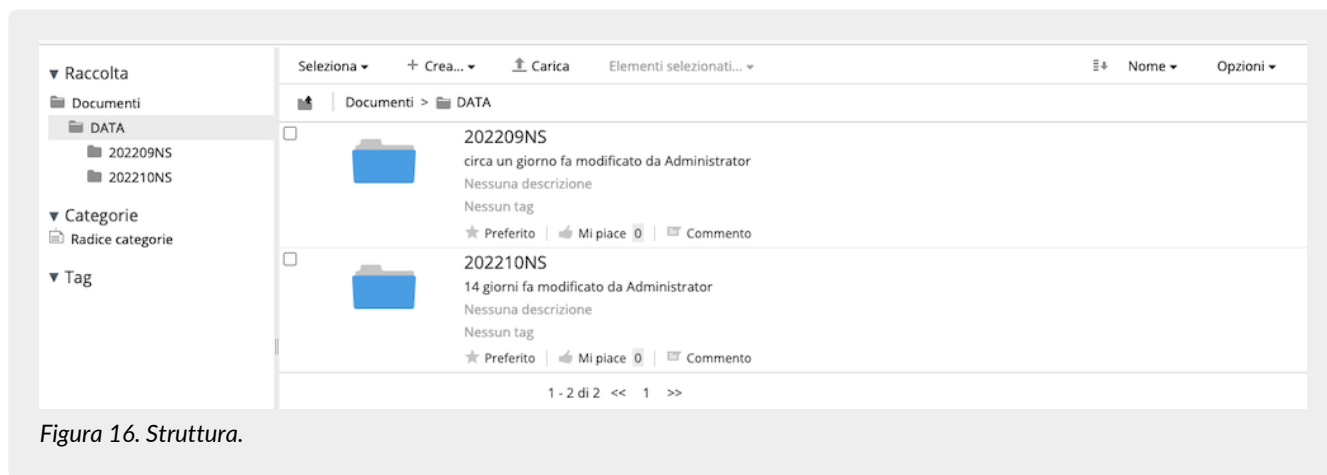


Figura 16. Struttura.

In "Raccolta documenti" l'utente può scorrere la struttura di cartelle nella quale sono presenti i documenti riguardanti le note spese suddivisi per annualità, mensilità, dipendente e identificativo della nota spese.

Ogni nota spese, quindi, sarà univocamente individuata all'interno della seguente struttura:

DATA/AAAAMMNS/CF_DIPENDENTE/NOTA

dove:

- **DATA:** è la cartella principale nella quale sono contenute tutte le sottocartelle per la navigazione;
- **AAAAMMNS:** è la sottocartella di DATA che identifica l'annualità e la mensilità dei documenti note spese indicando con AAAA l'anno, MM il mese e NS una stringa fissa per Nota Spese;
- **CF_DIPENDENTE:** è una cartella denominata con il codice fiscale del dipendente, situata all'interno della cartella AAAAMMNS, e che raccoglie i documenti riguardanti le note spese del singolo dipendente;
- **NOTA:** situata all'interno della cartella CF_DIPENDENTE indica l'identificativo della nota spese del dipendente.

Le cartelle sono navigabili sia tramite il menu di sinistra che aprendo ogni singola cartella nel box centrale.

All'interno delle cartelle è disponibile un'ulteriore categorizzazione se richiesta, ed è possibile consultare i documenti. Aprendo il singolo documento sono disponibili le informazioni dei metadati ad esso correlati nel menu di sinistra.

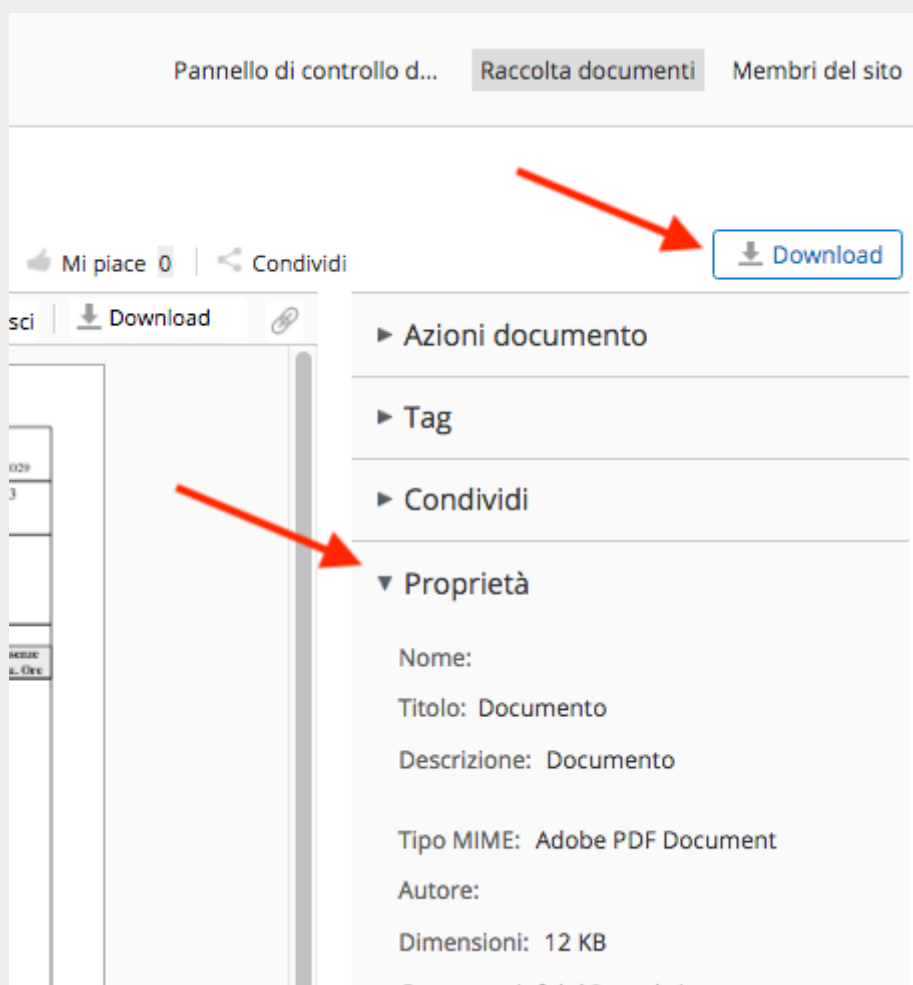


Figura 17. Dati documento.

Facendo click su "Download" è possibile scaricare il documento.

5.1. Ricerca avanzata

Tramite la funzione di "Ricerca avanzata" è possibile ricercare dei dati nei documenti. I dati resi disponibili alla ricerca sono quelli definiti come "metadati" dei documenti. La funzione è sulla barra di ricerca, ed è raggiungibile facendo click sull'icona di ricerca:

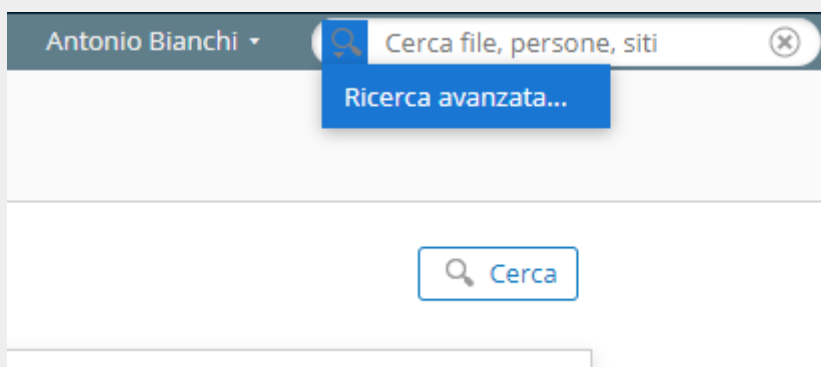


Figura 18. Funzione di ricerca avanzata.

La ricerca è disponibile su tutti i metadati dei documenti attraverso delle "Parole chiave", oppure sui campi predefiniti dei

singoli metadati.

I campi utilizzabili sono:

- Anno del documento.
- Mensilità del documento.
- Nome e cognome del dipendente.
- Codice fiscale.
- Matricola del dipendente.
- Tipo documento.
- Qualifica.
- Livello contrattuale.
- Tipologia.
- Stabilimento.
- Centro di costo.

Home I miei file File condivisi Siti Compiti eCON

eD Azienda di prova Privato

Cerca: Documenti LUL Cerca

Parole chiave:

Anno del documento: Tutti 2019

Mensilità del documento: Tutti Maggio Giugno Luglio

Nome e cognome del dipendente: Tutti AGUIRRE GUTIERREZ NAGORE AIRAGHI MASSIMO AMETRANO RAFFAELE ANILE CHRISTIAN JULIO

Codice fiscale: Tutti BDUNIO70B08Z129T BGNMRT94E07E648C BLLJVN81R24C816T BLLNTN75C02D643M

Matricola del dipendente: Tutti 00001 00002 00004 00005

Tipo documento: Tutti Cartellino presenze Cedolino Elenco dipendenti Indice LUL

Qualifica: Tutti 4 DNTE EATO IATO

Livello contrattuale: Tutti 10 20 23 24

Tipologia: Tutti Dipendente Somministrato

Stabilimento: Tutti 002 011 012 021

Centro di costo: Tutti FDADM FDBVL FDCUT FDECU

Figura 19. Campi ricerca avanzata.

I risultati visualizzati sono ulteriormente filtrabili attraverso le chiavi di ricerca riportate nel box di sinistra.

La corrispondenza tra chiavi di ricerca e metadati è descritta nel capitolo [Metadati](#).

[Torna all'indice.](#)

6. eSIGN Desktop

Al fine di apporre la firma elettronica qualificata (o firma digitale) sui documenti analogici per trasformarli in documenti informatici per inviarli al sistema di conservazione, sarà necessario, oltre che munirsi di apposita smart card e relativo dispositivo, aver installato l'applicativo Entaksi "eSIGN Desktop".

Il download dell'applicativo di firma e dei driver da installare per il corretto funzionamento della smart card è disponibile attraverso la pagina web raggiungibile tramite il link presente nella mail di richiesta di firma (v. paragrafo [Gestione pacchetti in formato analogico](#)).

Il software è disponibile per gli ambienti Windows, macOS e Linux.

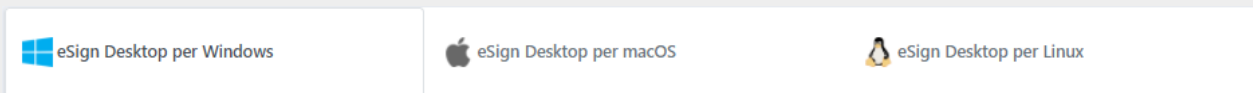


Figura 20. Sistemi operativi.

Individuato il sistema operativo, selezionare la relativa voce.

Nella pagina sottostante saranno riportate tutte le istruzioni necessarie per eseguire il download dell'applicativo e dei driver per la smart card.

Per eseguire il download di "eSIGN Desktop" si dovrà cliccare sul tasto blu "Scarica eSIGN Desktop". Scaricato il pacchetto sarà possibile procedere all'installazione dello stesso seguendo le indicazioni presenti nel paragrafo [Installazione eSIGN Desktop](#).

Per eseguire il download dei driver della smart card, bisognerà prima di tutto individuare la tipologia di smart card in possesso scegliendo tra le opzioni riportate (card ATHENA, card Oberthur/IDEMIA, card STMicro). Individuata la tipologia di card, si potrà scegliere tra i driver disponibili. Cliccando sul relativo link verrà eseguito il download.

Per procedere all'installazione del driver scaricato, bisognerà decomprimere la relativa cartella e, cliccando sul file di Setup, sarà possibile proseguire all'installazione dello stesso seguendo le indicazioni riportate nel wizard di installazione.

6.1. Installazione eSIGN Desktop

Scaricato il software di "eSIGN Desktop", sarà possibile procedere alla sua installazione.

Cliccando sul file eseguibile appena scaricato si aprirà un wizard per procedere all'installazione.

Cliccando sui tasti in basso a sinistra sarà possibile stampare e scaricare la licenza d'uso, mentre con quelli a destra sarà possibile rifiutare la licenza d'uso (in questo caso si uscirà dall'installazione guidata) oppure accettarla proseguendo con l'installazione. Verrà, quindi, proposta la cartella di default di destinazione del programma, che potrà essere modificata a proprio piacimento.

Una volta terminata l'installazione dell'applicativo, apparirà la relativa icona di gestione  e cliccandola il programma verrà avviato automaticamente.

6.2. Connessione di eSIGN Desktop al servizio eSIGN

Terminata l'installazione dei driver della smart card in possesso, inserire la card all'interno del lettore e collegare il lettore al proprio computer. In questo modo il kit di firma risulterà collegato e sarà possibile avviare eSIGN Desktop, collegarlo a eSIGN e firmare digitalmente i documenti di interesse.

Per avviare l'applicazione sarà sufficiente cliccare sull'icona di eSIGN Desktop presente sul proprio computer dopo l'installazione del software (v. paragrafo [Installazione eSIGN Desktop](#)) e apparirà la schermata di "Carta Inserita".



Figura 21. Carta inserita.

Nel caso in cui il kit non sia stato precedentemente collegato, l'applicazione segnalerà l'assenza del collegamento del dispositivo. Senza uscire dall'applicativo si potrà collegare il dispositivo che verrà automaticamente letto e apparirà la schermata di "Carta inserita".

Per procedere alla connessione col servizio eSIGN cliccare sul tasto "**Connetti a eSIGN**": si avvierà la richiesta di connessione e apparirà la schermata di "**Connessione in corso**".

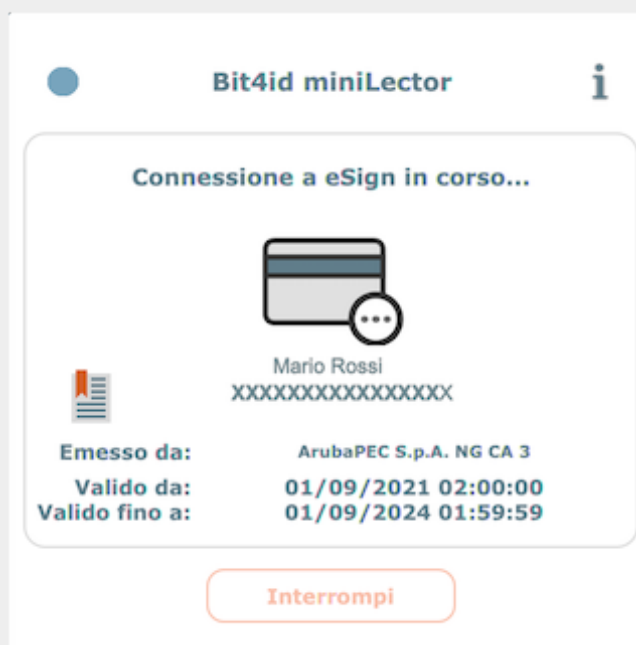


Figura 22. Connessione in corso.

Cliccando sul tasto "**Interrompi**" verrà interrotto il tentativo di connessione al servizio eSIGN.

Proseguendo con la richiesta di connessione, invece, come primo passo sarà necessario accettare i termini e le condizioni d'uso. Spuntando la relativa voce di accettazione e cliccando sul tasto "**OK**" si proseguirà con la richiesta di connessione, cliccando sul tasto "**Annulla**", invece, si interromperà il processo.

Accettati i termini d'uso, sarà necessario inserire il PIN della smart card che si sta utilizzando, e, cliccando su "**Applica**", sarà

possibile dare seguito alla richiesta di connessione, cliccando, invece, sul tasto **"Annulla"** si interromperà il processo.

Quando l'applicativo sarà connesso con il servizio eSIGN, apparirà la schermata di **"Connessione avvenuta"**.

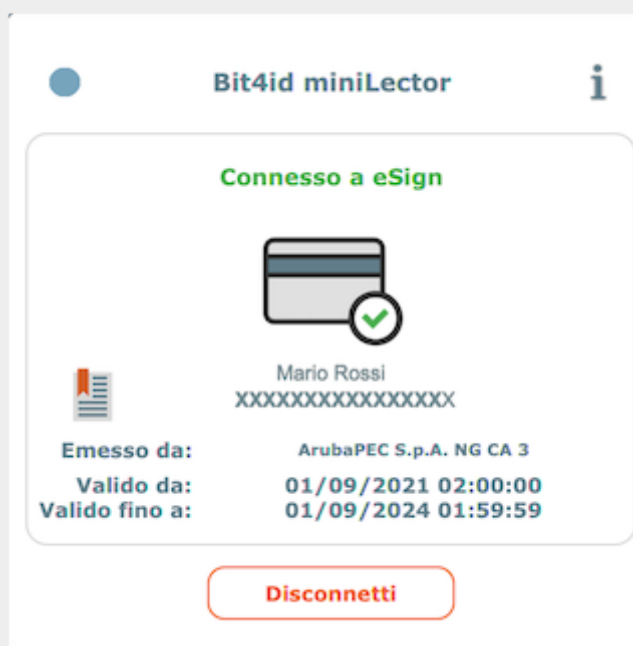


Figura 23. Connessione avvenuta.

Cliccando sull'icona posta in alto a destra  verrà visualizzato sulla destra della schermata di connessione l'elenco dei documenti firmati dalla smart card durante la sessione di connessione con eSIGN.

Le informazioni visibili sono:

- **Smart card:** riporta le informazioni generiche della smart card connessa al sistema attraverso la quale si è apposta la firma.
- **Data:** riporta la data e l'ora dell'apposizione della firma.
- **Tipo firma:** indica la tipologia di firma apposta al documento.
- **Motivo della firma:** sono riportate le informazioni inerenti al motivo per il quale è stata richiesta la firma.
- **Documento:** contiene il nome del documento firmato.

Tutte le colonne sono ordinabili: cliccando sull'intestazione della colonna sarà possibile ordinare i dati in senso crescente o decrescente secondo la preferenza di visualizzazione dell'utente.

Cliccando sul tasto  sarà possibile visualizzare il documento firmato.

7. Manuale di conservazione

Le "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" pubblicate da AgID il 10/09/2020 indicano, nel capitolo 4.5 "Responsabile della conservazione" 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.

Per i soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, il ruolo del responsabile della conservazione può essere svolto da un soggetto esterno all'organizzazione, in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche, purché terzo rispetto al Conservatore al fine di garantire la funzione del Titolare dell'oggetto di conservazione rispetto al sistema di conservazione."

Dal punto di vista operativo, il responsabile della conservazione è chiamato a svolgere le attività elencate nei punti da a) a m) dello stesso capitolo 4.5:

"a. definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa

vigente e tenuto conto degli standard internazionali, in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività che il Titolare dell'oggetto di conservazione svolge e delle caratteristiche del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;

b. gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;

c. genera e sottoscrive il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;

d. genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;

e. effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;

f. effettua la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi;

g. al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;

h. provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;

i. predispone le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione come previsto dal par. 4.11 delle Linee Guida;

j. assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;

k. assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;

l. provvede per le amministrazioni statali centrali e periferiche a versare i documenti informatici, le aggregazioni informatiche e gli archivi informatici, nonché gli strumenti che ne garantiscono la consultazione, rispettivamente all'Archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato territorialmente competenti, secondo le tempistiche fissate dall'art. 41, comma 1, del Codice dei beni culturali;

m. predispone il manuale di conservazione di cui al par. 4.7 e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti."

Tutte le attività elencate dalla lettera a) alla l), che comprendono il monitoraggio tecnico, la generazione del rapporto di versamento, la definizione delle politiche di sicurezza e tecniche per il mantenimento del sistema di conservazione, e altre, possono essere delegate al Conservatore.

L'unica attività non delegabile, che rimane quindi in capo al responsabile della conservazione, è quella relativa al punto m), cioè **la creazione e il mantenimento del manuale di conservazione secondo i criteri definiti dalle Linee Guida.**

Dal momento che il manuale rappresenta un obbligo per PA e privati, Entaksi fornisce uno **specifico servizio attraverso il quale è possibile ottenere un manuale già conforme alle Linee Guida**, contenente la descrizione dei processi di conservazione già utilizzati, che sarà inoltre mantenuto costantemente aggiornato rispetto alle evoluzioni della normativa e delle modalità di erogazione del servizio di conservazione.

Il manuale, una volta firmato digitalmente dal responsabile della conservazione, sarà a sua volta conservato mediante il servizio di conservazione Entaksi.

Entrati nella Console Entaksi, per accedere all'interfaccia per la creazione del Manuale di conservazione, si potrà cliccare sul tasto della dashboard **"Manuale di Conservazione"** aprendo direttamente la pagina della gestione dei manuali, oppure si potrà cliccare sulla voce **"Manuale di Conservazione"** del menu principale posto in alto e selezionare una delle voci proposte nel menu a tendina: ogni voce aprirà la rispettiva pagina.

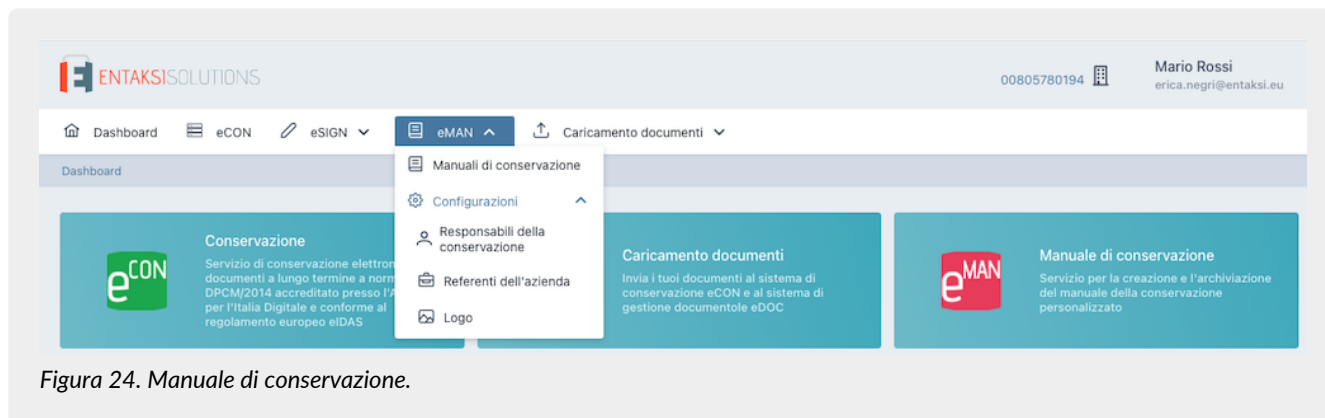


Figura 24. Manuale di conservazione.

La pagina **Manuali di conservazione** contiene una lista, esposta in griglia, di tutti i manuali precedentemente creati tramite il servizio.



Figura 25. Gestione manuali di conservazione

Di seguito una breve descrizione dei campi e filtri presenti nell'interfaccia:

- **Data richiesta:** contiene la data di richiesta del manuale. Questo dato è imputabile e modificabile solo fino a quando lo stato del manuale è in "Bozza".
- **Nome file:** è il nome del file che si sta creando. Esso non è mai modificabile e viene creato automaticamente dal sistema.
- **Versione:** è la versione che si vuole attribuire al manuale che si sta creando. Questo dato è imputabile e modificabile solo fino a quando lo stato del manuale è in "Bozza".
- **Stato:** indica lo stato di avanzamento del manuale.

Da questa sezione è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- solo nel caso in cui il manuale sia nello stato "Bozza", accedere al dettaglio del manuale di conservazione cliccando due volte sulla singola riga per apportare eventuali modifiche ai dati precedentemente salvati;
- eliminare un manuale non ancora firmato, cliccando sull'icona con il simbolo di cestino in grigio sulla destra della riga (pulsante "Elimina");
- scaricare e ricaricare il manuale richiesto: icone grigie a destra con simbolo di download e upload;
- inserire nuovi manuali cliccando sul tasto "Aggiungi".

Nella tabella sottostante vengono riportati gli stati disponibili durante l'elaborazione del manuale:

Valore	Descrizione
BOZZA	Il manuale risulta essere stato creato ma non richiesto. In questo stato è ancora possibile effettuare eventuali modifiche alla data di richiesta e alla versione del manuale o eliminarlo.
IN ELABORAZIONE	Il manuale è stato richiesto e il sistema dà avvio all'iter della creazione del manuale.
IN ATTESA DELLA FIRMA DIGITALE	Stato nel quale il manuale è stato creato, ma deve essere firmato digitalmente per essere validato. In questo stato non è possibile modificare la data di richiesta e la versione, ma è possibile eliminarlo.
ARCHIVIAZIONE IN CORSO	Stato finale dell'elaborazione: il manuale è stato creato e firmato digitalmente, è quindi conforme alla normativa e pronto per essere scaricato.
ARCHIVIATO	Stato di archiviazione avvenuta correttamente: il manuale è stato inserito tramite un servizio automatico in un PDV, il quale è stato validato e inviato automaticamente in conservazione.

Valore	Descrizione
ERRORE DI ARCHIVIAZIONE	Stato di archiviazione avvenuta con errori. Questo stato potrebbe essere causato perché la creazione automatica del PDV con all'interno il manuale è andata in errore, oppure il PDV creato non è stato validato e quindi, rifiutato per la conservazione.

Il workflow di elaborazione del manuale di conservazione è il seguente:

1. Creare una nuova richiesta di manuale in stato di bozza e avviarla (v. paragrafo [Richiesta del manuale di conservazione](#)).
2. Attendere la creazione del manuale e che lo stato passi da "In elaborazione" a "In attesa della firma digitale".
3. Quando lo stato assumerà il valore di "In attesa della firma digitale", scaricare il manuale appena creato attraverso l'apposito tasto di download, controllarlo, firmarlo digitalmente e caricarlo nuovamente attraverso il tasto di upload.
4. Attendere che lo stato passi da "In attesa della firma digitale" ad "Archiviazione in corso". Sarà ora possibile, attraverso l'apposito tasto di download, scaricare il manuale di conservazione creato secondo le Linee Guida definite da AgID e firmato digitalmente.
5. Il sistema crea automaticamente un PDV (con cadenza circa settimanale), e lo invia in conservazione. Nel caso in cui il PDV venga accettato, lo stato del manuale passa automaticamente in "Archiviato"; in caso contrario lo stato del manuale sarà "Errore di archiviazione".

7.1. Richiesta del manuale di conservazione

In questa pagina è possibile creare una nuova richiesta del manuale di conservazione ed avviarla. Sarà accessibile in modifica esclusivamente nel caso in cui lo stato del manuale sia in "Bozza".

The screenshot shows a web interface for creating a manual request. At the top, there is a breadcrumb trail: "Manuale di conservazione > Manuali di conservazione > Manuale 20220408 Manuale di Conservazione Erica ECON PLUS 12.0.pdf". Below this, there are three buttons: "Elimina manuale", "Salva", and "Richiedi". The main form area is titled "Manuale di conservazione" and contains the following fields:

- Nome file:** 20220408 Manuale di Conservazione Erica ECON PLUS 12.0.pdf
- Stato:** BOZZA (highlighted in orange)
- Data richiesta:** 08/04/2022
- Versione:** 12.0

There is a small calendar icon next to the date field and a document icon next to the version field.

Figura 26. Richiesta del Manuale di Conservazione

Lo stato di default è "Bozza" e non è possibile modificarlo.

Il nome del file viene attribuito automaticamente dal sistema, non è possibile modificarlo e viene così composto: "aaaammgg" + "Manuale conservazione" + "Nome azienda" + "Versione" + ".pdf"

Dove:

- "aaaammgg": indica l'anno, il mese e il giorno in cui si sta creando la richiesta in bozza;
- "Manuale conservazione": è una dicitura inserita automaticamente dal sistema;
- "Nome azienda": è il nome dell'azienda per la quale si sta creando il manuale;
- "Versione": è la versione del manuale che si sta creando, e il sistema propone automaticamente un numero di versione successivo rispetto all'ultimo manuale elaborato;
- ".pdf": è l'estensione del file che si andrà a creare.

Supponendo che si stia creando, per la prima volta, in data 07/06/2021 il manuale di conservazione per l'azienda ROSSI SRL, questo si avrà il seguente nome proposto in automatico:

"20210607 Manuale conservazione ROSSI SRL 1.0.pdf"

I valori della data di richiesta e del numero della versione possono essere modificati, rimanendo, comunque, congruenti (ovvero consecutivi) con la data e la versione dell'ultimo manuale elaborato.

Utilizzando i tasti in alto:

- cliccando su **"Elimina Manuale"** il manuale corrente sarà cancellato;
- cliccando su **"Salva"** le modifiche apportate al manuale corrente saranno salvate;
- cliccando su **"Richiedi"** verrà avviato il processo di richiesta per il manuale corrente. **Non** sarà possibile avviare richieste se per la data specificata non è presente in anagrafica un responsabile della conservazione attivo, ovvero la cui data di fine ruolo (se esiste) risulti essere superiore alla data di richiesta (v. capitolo [Responsabili della conservazione](#)).

Sarà possibile ritornare alla pagina dell'elenco dei manuali di conservazione tramite il percorso di navigazione posto in alto a sinistra cliccando sulla voce "Manuali di conservazione".

7.2. Configurazioni

Cliccando sulla voce a menu "Configurazioni", si aprirà un ulteriore sottomenu, attraverso il quale, cliccando sulla rispettiva voce, sarà possibile controllare, modificare e inserire le anagrafiche dei **Responsabili della conservazione** e dei **Referenti dell'azienda** ed eventualmente il logo che verrà riportato automaticamente nella stampa del manuale di conservazione.

7.2.1. Responsabili della conservazione

Nella sezione **Responsabili della conservazione** è possibile visualizzare, in griglia, l'elenco di tutti i responsabili della conservazione precedentemente inseriti a sistema.

Nome	Cognome	Email	Data inizio	Data fine
nome_responsabile	cognome_responsabile	responsabile@gmail.com	23/03/2022	In corso

Figura 27. Responsabili della conservazione.

Di seguito una breve descrizione dei campi e filtri presenti in griglia:

- **Nome:** indica il nome del responsabile della conservazione;
- **Cognome:** indica il cognome del responsabile della conservazione;
- **Data inizio:** indica la data di inizio del ruolo di responsabile della conservazione;
- **Data fine:** indica la data di fine del ruolo di responsabile della conservazione.

Attraverso la data di inizio e fine ruolo è possibile avere lo storico dei responsabili della conservazione inseriti a sistema.

Da questa sezione è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- accedere al dettaglio del responsabile della conservazione per apportare eventuali modifiche cliccando due volte sulla singola riga;
- inserire nuovi responsabili cliccando sul tasto **"Aggiungi"**.

7.2.2. Inserimento del responsabile della conservazione

In questa pagina è possibile inserire le anagrafiche dei responsabili della conservazione. Le anagrafiche salvate non potranno più essere eliminate.

Figura 28. Inserimento responsabili della conservazione.

Si dovranno inserire le seguenti informazioni:

- **Nome:** indica il nome del responsabile della conservazione. Questo campo è obbligatorio.
- **Cognome:** indica il cognome del responsabile della conservazione. Questo campo è obbligatorio.
- **Email:** indica la mail del responsabile della conservazione. Questo campo è obbligatorio.
- **Data inizio ruolo:** indica la data di inizio del ruolo di responsabile della conservazione. Questo campo è obbligatorio.
- **Data fine ruolo:** indica la data di fine del ruolo di responsabile della conservazione. Se non inserita indica che il ruolo risulta essere attivo fino a data da destinarsi.

I campi obbligatori verranno riportati in rosso se mancanti in fase di salvataggio. Non sarà possibile salvare l'anagrafica fino a quando non verranno correttamente imputati.

Cliccando sul tasto "**Salva**" i dati imputati (siano essi in inserimento che in modifica) verranno salvati nel sistema.

Sarà possibile ritornare alla pagina dell'elenco dei responsabili tramite il percorso di navigazione posto in alto a sinistra cliccando sulla voce "Responsabili della conservazione".

7.2.3. Referenti dell'azienda

Nella sezione **Referenti dell'azienda** è possibile visualizzare, in griglia, l'elenco di tutti i referenti dell'azienda precedentemente inseriti a sistema.

Nome	Cognome	Email	Data inizio	Data fine
referente_nome	referente_cognome	referente@gmail.com	23/03/2022	In corso

Figura 29. Referenti dell'azienda.

Di seguito una breve descrizione dei campi e filtri presenti in griglia:

- **Nome:** indica il nome del referente dell'azienda;
- **Cognome:** indica il cognome del referente dell'azienda;
- **Data inizio:** indica la data di inizio del ruolo di referente dell'azienda;
- **Data fine:** indica la data di fine del ruolo di referente dell'azienda.

Attraverso la data di inizio e fine ruolo è possibile avere lo storico dei referenti dell'azienda inseriti a sistema.

Da questa sezione è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- accedere al dettaglio del referente dell'azienda per apportare eventuali modifiche cliccando due volte sulla singola riga;
- inserire nuovi referenti cliccando sul tasto "Aggiungi".

7.2.4. Inserimento del referente dell'azienda

In questa pagina è possibile inserire le anagrafiche dei referenti dell'azienda. Le anagrafiche salvate non potranno più essere eliminate.

Figura 30. Inserimento referente dell'azienda.

Si dovranno inserire le seguenti informazioni:

- **Nome:** indica il nome del referente dell'azienda. Questo campo è obbligatorio.
- **Cognome:** indica il cognome del referente dell'azienda. Questo campo è obbligatorio.
- **Email:** indica la mail del referente dell'azienda. Questo campo è obbligatorio.
- **Data inizio ruolo:** indica la data di inizio del ruolo di referente dell'azienda. Questo campo è obbligatorio.
- **Data fine ruolo:** indica la data di fine del ruolo di referente dell'azienda. Se non inserita indica che il ruolo risulta essere attivo fino a data da destinarsi.

I campi obbligatori verranno riportati in rosso se mancanti in fase di salvataggio. Non sarà possibile salvare l'anagrafica fino a quando non verranno correttamente imputati.

Cliccando sul tasto "Salva" i dati imputati (siano essi in inserimento che in modifica) verranno salvati nel sistema.

Sarà possibile ritornare alla pagina dell'elenco dei referenti tramite il percorso di navigazione posto in alto a sinistra cliccando sulla voce "Referenti dell'azienda".

7.2.5. Inserimento Logo

In questa sezione è possibile salvare il logo che si desidera portare automaticamente sul manuale di conservazione.

Figura 31. Inserimento logo.

Cliccando sull'icona blu "Carica logo", è possibile caricare il logo desiderato. Una volta caricato il logo apparirà in corpo pagina. Nel caso si desideri caricare un altro logo, sarà sufficiente cliccare sull'icona blu a forma di cestino  e procedere all'upload del nuovo logo.

7.3. Firma e conservazione

Ottenuto il manuale di conservazione seguendo la procedura descritta precedentemente, per ultimare il processo e renderlo normativamente valido, è necessario procedere al download dello stesso, e una volta controllato il contenuto il responsabile della conservazione dovrà firmarlo digitalmente e ricaricarlo sul sistema tramite la stessa interfaccia.

Il documento ha una protezione sulla copia del contenuto.

Alcuni software di firma digitale non sono in grado di firmare in formato PAdES i documenti con una protezione sulla copia. In tal caso il documento può essere firmato digitalmente in formato CAdES (p7m).

Una volta ricaricato il manuale correttamente firmato questo assumerà lo stato "Archiviazione in corso".

Con un processo automatico, a intervalli regolari, il sistema procede alla creazione di un apposito Pacchetto di Versamento (PDV) e all'invio in conservazione. Quando il PDV comprendente il manuale sarà presente in conservazione, lo stato passerà da "Archiviazione in corso" ad "Archiviato" come descritto nel paragrafo [Manuale di conservazione](#).

Il manuale archiviato, quindi in conservazione, viene considerato la copia corrente del manuale di conservazione per l'azienda.

Esso è ricercabile e consultabile tramite la Console Entaksi come descritto nei paragrafi [Lista PDV](#) e [Ricerca e richiesta documenti](#).

In particolare nella lista PDV, il manuale apparirà con la descrizione "Manuale di conservazione" e si potrà visionarne il dettaglio come descritto nel paragrafo [Lista PDV](#).

Nel caso il pacchetto di versamento sia in stato "Accettato" e il relativo pacchetto di archiviazione sia in stato "Chiuso", sarà possibile eseguire una "Ricerca e richiesta documenti" inserendo come criteri di selezione *Tipo documento - è uguale a - D8503 Manuali* (v. paragrafo [Ricerca e richiesta documenti](#)) e, se necessario, richiedere il relativo pacchetto di distribuzione.

8. Terminologia

Viene di seguito riportata, a scopo esemplificativo, la terminologia utilizzata nel manuale, suddivisa tra il glossario dei termini tecnici e gli acronimi.

8.1. Glossario

Accesso

Operazione che consente di prendere visione dei documenti informatici.

Affidabilità

Caratteristica che, con riferimento a un sistema di gestione documentale o conservazione, esprime il livello di fiducia che l'utente ripone nel sistema stesso, mentre con riferimento al documento informatico esprime la credibilità e l'accuratezza della rappresentazione di atti e fatti in esso contenuta.

Aggregazione documentale informatica

Insieme di documenti informatici o insieme di fascicoli informatici riuniti per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell'ente.

Archivio

Complesso dei documenti prodotti o acquisiti da un soggetto pubblico o privato durante lo svolgimento della propria attività.

Archivio informatico

Archivio costituito da documenti informatici, organizzati in aggregazioni documentali informatiche.

Area Organizzativa Omogenea

Un insieme di funzioni e di uffici individuati dall'ente al fine di gestire i documenti in modo unitario e coordinato, secondo quanto disposto dall'art. 50 comma 4 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Essa rappresenta il canale ufficiale per l'invio di istanze e l'avvio di procedimenti amministrativi.

Attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico

Dichiarazione rilasciata da notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato allegata o asseverata al documento informatico.

Autenticità

Caratteristica in virtù della quale un oggetto deve considerarsi come corrispondente a ciò che era nel momento originario della sua produzione. Pertanto un oggetto è autentico se nel contempo è integro e completo, non avendo subito nel corso del tempo o dello spazio alcuna modifica non autorizzata. L'autenticità è valutata sulla base di precise evidenze.

Certificazione

Attestazione di terza parte relativa alla conformità ai requisiti specificati di prodotti, processi, persone e sistemi.

Classificazione

Attività di organizzazione di tutti i documenti secondo uno schema costituito da un insieme di voci articolate in modo gerarchico e che individuano, in astratto, le funzioni, competenze, attività e/o materie del soggetto produttore.

Cloud della PA

Ambiente virtuale che consente alle Pubbliche Amministrazioni di erogare servizi digitali ai cittadini e alle imprese nel rispetto di requisiti minimi di sicurezza e affidabilità.

Codec

Algoritmo di codifica e decodifica che consente di generare flussi binari, eventualmente imbustarli in un file o in un wrapper (codifica), così come di estrarli da esso (decodifica).

Conservatore

Soggetto pubblico o privato che svolge attività di conservazione dei documenti informatici.

Conservazione

Insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato, garantendo nel tempo le caratteristiche di autenticità, integrità, leggibilità, reperibilità dei documenti.

Convenzioni di denominazione del file

Insieme di regole sintattiche che definisce il nome dei file all'interno di un filesystem o pacchetto.

Coordinatore della Gestione Documentale

Soggetto responsabile della definizione di criteri uniformi di classificazione ed archiviazione nonché di comunicazione interna tra le AOO ai sensi di quanto disposto dall'articolo 50 comma 4 del DPR 445/2000 nei casi di amministrazioni che abbiano istituito più AOO.

Destinatario

Soggetto o sistema al quale il documento informatico è indirizzato.

Digest

Vedi Impronta crittografica.

Documento amministrativo informatico

Ogni rappresentazione, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni, o, comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Documento elettronico

Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva.

Documento informatico

Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Duplicato informatico

Vedi art. 1, comma 1, lett) i) quinquies del CAD: "il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario".

eSeal

Vedi sigillo elettronico.

Esibizione

Operazione che consente di visualizzare un documento conservato.

eSignature

Vedi firma elettronica.

Estratto di documento informatico

Parte del documento tratto dal documento originale.

Estratto per riassunto di documento informatico

Documento nel quale si attestano in maniera sintetica fatti, stati o qualità desunti da documenti informatici.

Estrazione statica dei dati

Estrazione di informazioni utili da grandi quantità di dati (es. database, datawarehouse ecc...), attraverso metodi automatici o semi-automatici.

Evidenza informatica

Sequenza finita di bit che può essere elaborata da una procedura informatica.

Fascicolo informatico

Aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di una attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento.

File

Insieme di informazioni, dati o comandi logicamente correlati, raccolti sotto un unico nome e registrati, per mezzo di un programma di elaborazione o disrittura, nella memoria di un computer.

File container

Vedi Formato contenitore.

File wrapper

Vedi Formato contenitore.

File-manifesto

File che contiene metadati riferiti ad un file o ad un pacchetto di file.

Filesystem

Sistema di gestione dei file, strutturato mediante una o più gerarchie ad albero, che determina le modalità di assegnazione dei nomi, memorizzazione e organizzazione all'interno di uno storage.

Firma elettronica

Vedi articolo 3 del Regolamento eIDAS: "dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare".

Firma elettronica avanzata

Vedi articoli 3 e 26 del Regolamento eIDAS: "Una firma elettronica avanzata soddisfa i seguenti requisiti: a) è connessa unicamente al firmatario; b) è idonea a identificare il firmatario; c) è creata mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo; e d) è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati."

Firma elettronica qualificata

Vedi articolo 3 del Regolamento eIDAS: "una firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche".

Flusso (binario)

Sequenza di bit prodotta in un intervallo temporale finito e continuativo che ha un'origine precisa ma di cui potrebbe non essere predeterminato il suo istante di interruzione.

Formato contenitore

Formato di file progettato per consentire l'inclusione ("imbustamento" o wrapping), in uno stesso file, di una o più evidenze informatiche soggette a differenti tipi di codifica e al quale possono essere associati specifici metadati.

Formato del documento informatico

Modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file.

Formato "deprecato"

Formato in passato considerato ufficiale il cui uso è attualmente sconsigliato a favore di una versione più recente.

Funzioni aggiuntive del protocollo informatico

Nel sistema di protocollo informatico, componenti supplementari rispetto a quelle minime, necessarie alla gestione dei flussi documentali, alla conservazione dei documenti nonché alla accessibilità delle informazioni.

Funzioni minime del protocollo informatico

Componenti del sistema di protocollo informatico che rispettano i requisiti di operazioni ed informazioni minime di cui all'articolo 56 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Funzione di hash crittografica

Funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica, una impronta crittografica o digest (vedi) in modo tale che risulti computazionalmente difficile (di fatto impossibile), a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti.

Gestione Documentale

Processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e conservazione dei documenti.

hash

Termine inglese usato, impropriamente, come sinonimo d'uso di "impronta crittografica" o "digest" (vedi).

Identificativo univoco

Sequenza di numeri o caratteri alfanumerici associata in modo univoco e persistente ad un'entità all'interno di uno specifico ambito di applicazione.

Impronta crittografica

Sequenza di bit di lunghezza predefinita, risultato dell'applicazione di una funzione di hash crittografica a un'evidenza informatica.

Integrità

Caratteristica di un documento informatico o di un'aggregazione documentale in virtù della quale risulta che essi non hanno subito nel tempo e nello spazio alcuna alterazione non autorizzata. La caratteristica dell'integrità, insieme a quella della completezza, concorre a determinare la caratteristica dell'autenticità.

Interoperabilità

Caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, e capaci di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi.

Leggibilità

Caratteristica di un documento informatico che garantisce la qualità di poter essere decodificato e interpretato da un'applicazione informatica.

Manuale di conservazione

Documento informatico che descrive il sistema di conservazione e illustra dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture.

Manuale di gestione

Documento informatico che descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Metadati

Dati associati a un documento informatico, a un fascicolo informatico o a un'aggregazione documentale per identificarli, descrivendone il contesto, il contenuto e la struttura - così da permetterne la gestione del tempo - in conformità a quanto

definito nella norma ISO 15489-1:2016 e più nello specifico dalla norma ISO 23081-1:2017.

Naming convention

Vedi Convenzioni di denominazione

Oggetto di conservazione

Oggetto digitale versato in un sistema di conservazione.

Oggetto digitale

Oggetto informativo digitale, che può assumere varie forme tra le quali quelle di documento informatico, fascicolo informatico, aggregazione documentale informatica o archivio informatico.

Pacchetto di archiviazione

Pacchetto informativo generato dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento coerentemente con le modalità riportate nel manuale di conservazione.

Pacchetto di distribuzione

Pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta di accesso a oggetti di conservazione.

Pacchetto di file (file package)

Insieme finito di più file (possibilmente organizzati in una struttura di sottoalbero all'interno di un filesystem) che costituiscono, collettivamente oltre che individualmente, un contenuto informativo unitario e auto-consistente.

Pacchetto di versamento

Pacchetto informativo inviato dal produttore al sistema di conservazione secondo il formato descritto nel manuale di conservazione.

Pacchetto informativo

Contenitore logico che racchiude uno o più oggetti di conservazione con i relativi metadati, oppure anche i soli metadati riferiti agli oggetti di conservazione.

Path

Vedi Percorso.

Pathname

Concatenazione ordinata del percorso di un file e del suo nome.

Percorso

Informazioni relative alla localizzazione virtuale del file all'interno del filesystem espressa come concatenazione ordinata del nome dei nodi del percorso.

Piano della sicurezza del sistema di conservazione

Documento che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di conservazione dei documenti informatici da possibili rischi.

Piano della sicurezza del sistema di gestione Informatica dei documenti

Documento che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi.

Piano di classificazione (Titolario)

Struttura logica che permette di organizzare documenti e oggetti digitali secondo uno schema desunto dalle funzioni e dalle attività dell'amministrazione interessata.

Piano di conservazione

Documento, allegato al manuale di gestione e integrato con il sistema di classificazione, in cui sono definiti i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione ai sensi dell'articolo 68 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali

Strumento integrato con il sistema di classificazione a partire dai livelli gerarchici inferiori di quest'ultimo e finalizzato a individuare le tipologie di aggregazioni documentali (tipologie di serie e tipologie di fascicoli) che devono essere prodotte e

gestite in rapporto ai procedimenti e attività in cui si declinano le funzioni svolte dall'ente.

Piano generale della sicurezza

Documento che pianifica le attività volte alla realizzazione del sistema di protezione e di tutte le possibili azioni indicate dalla gestione del rischio nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza.

Presa in carico

Accettazione da parte del sistema di conservazione di un pacchetto di versamento in quanto conforme alle modalità previste dal manuale di conservazione e, in caso di affidamento del servizio all'esterno, dagli accordi stipulati tra il titolare dell'oggetto di conservazione e il responsabile del servizio di conservazione.

Processo

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.

Produttore dei PdV

Persona fisica, di norma diversa dal soggetto che ha formato il documento, che produce il pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione. Nelle pubbliche amministrazioni, tale figura si identifica con il responsabile della gestione documentale.

qSeal

Sigillo elettronico qualificato, come da art. 35 del Regolamento eIDAS.

qSignature

Firma elettronica qualificata, come da art. 25 del Regolamento eIDAS.

Rapporto di versamento

Documento informatico che attesta l'avvenuta presa in carico da parte del sistema di conservazione dei pacchetti di versamento inviati dal produttore.

Registro di protocollo

Registro informatico ove sono memorizzate le informazioni prescritte dalla normativa per tutti i documenti ricevuti e spediti da un ente e per tutti i documenti informatici dell'ente stesso.

Registro particolare

Registro informatico individuato da una pubblica amministrazione per la memorizzazione delle informazioni relative a documenti soggetti a registrazione particolare.

Regolamento eIDAS

electronic IDentification Authentication and Signature, Regolamento (UE) N° 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.

Repertorio

Registro su cui vengono annotati con un numero progressivo i fascicoli secondo l'ordine cronologico in cui si costituiscono all'interno delle suddivisioni del piano di classificazione.

Responsabile dei sistemi informativi per la conservazione

Soggetto che coordina i sistemi informativi all'interno del conservatore.

Responsabile del servizio di conservazione

Soggetto che coordina il processo di conservazione all'interno del conservatore, in conformità ai requisiti definiti da AgID nel "Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici".

Responsabile della conservazione

Soggetto che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia, in conformità ai requisiti definiti da AgID nelle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici".

Responsabile della funzione archivistica di conservazione

Soggetto che coordina il processo di conservazione dal punto di vista archivistico all'interno del conservatore, in conformità ai requisiti definiti da AgID nel "Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici".

Responsabile della gestione documentale

Soggetto responsabile della gestione del sistema documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Responsabile della protezione dei dati

Persona con conoscenza specialistica della normativa e delle prassi in materia di protezione dei dati, in grado di assolvere i compiti di cui all'articolo 39 del Regolamento (UE) 2016/679.

Responsabile della sicurezza dei sistemi di conservazione

Soggetto che assicura il rispetto dei requisiti di sicurezza all'interno del conservatore.

Responsabile dello sviluppo e della manutenzione del sistema di conservazione

Soggetto che assicura lo sviluppo e la manutenzione del sistema all'interno del conservatore.

Riferimento temporale

Insieme di dati che rappresenta una data e un'ora con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC).

Riversamento

Procedura mediante la quale uno o più documenti informatici sono convertiti da un formato di file (ovvero di busta, ovvero di pacchetto di file) ad un altro, lasciandone invariato il contenuto per quanto possibilmente permesso dalle caratteristiche tecniche del formato (ovvero dei formati) dei file e delle codifiche di destinazione.

Scarto

Operazione con cui si eliminano definitivamente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti ritenuti non più rilevanti ai fini giuridico-amministrativo e storicoculturale.

Serie

Raggruppamento di documenti con caratteristiche omogenee (vedi anche aggregazione documentale informatica).

Sidecar (file)

Vedi File-manifesto.

Sigillo elettronico

Dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati in forma elettronica, per garantire l'origine e l'integrità di questi ultimi.

Sistema di conservazione

Insieme di regole, procedure e tecnologie che assicurano la conservazione dei documenti informatici in attuazione a quanto previsto dall'art. 44, comma 1, del CAD.

Sistema di gestione informatica dei documenti

Insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle organizzazioni per la gestione dei documenti. Nell'ambito della pubblica amministrazione è il sistema di cui all'articolo 52 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

Timeline

Linea temporale virtuale su cui sono disposti degli eventi relativi ad un sistema informativo o a un documento informatico. Costituiscono esempi molto diversi di timeline un file di log di sistema, un flusso multimediale contenente essenze audio/video sincronizzate.

Titolare dell'oggetto di conservazione

Soggetto produttore degli oggetti di conservazione.

Trasferimento

Passaggio di custodia dei documenti da una persona o un ente ad un'altra persona o un altro ente.

TUDA

Testo Unico della Documentazione Amministrativa, Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modificazioni e integrazioni.

Ufficio

Riferito ad un'area organizzativa omogenea, un ufficio dell'area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico.

Utente abilitato

Persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni di interesse.

Versamento

Passaggio di custodia, di proprietà e/o di responsabilità dei documenti. Nel caso di un organo giudiziario e amministrativo dello Stato operazione con la quale il responsabile della conservazione trasferisce agli Archivi di Stato o all'Archivio Centrale dello Stato della documentazione destinata ad essere ivi conservata ai sensi della normativa vigente in materia di beni culturali.

8.2. Acronimi

AgID

Agenzia per l'Italia Digitale.

AOO

Area Organizzativa Omogenea.

CA

Certification Authority.

CAD

Codice dell'Amministrazione Digitale - Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni e integrazioni.

eIDAS

Regolamento (UE) N° 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.

FEA

Firma Elettronica Avanzata.

FEQ

Firma Elettronica Qualificata.

PdA (AiP)

Pacchetto di Archiviazione.

PdD (DiP)

Pacchetto di Distribuzione.

PdV (SiP)

Pacchetto di Versamento.

UOR

Unità Organizzativa Responsabile

[Torna all'indice.](#)

9. Normativa e standard di riferimento

Per garantire la gestione a norma del Sistema di Conservazione, Entaksi definisce i criteri e i processi del Servizio in base alla normativa italiana ed europea in materia, oltre ad implementare standard internazionali che definiscono la gestione teorica, operativa e funzionale del sistema. Vengono qui di seguito riportati le norme e gli standard di riferimento per l'azienda.

9.1. Normativa di riferimento

Codice Civile, R. D. 16 marzo 1942 n. 262

Libro Quinto Del lavoro, Titolo II Del lavoro nell'impresa, Capo III Delle imprese commerciali e delle altre imprese soggette a registrazione, Sezione III Disposizioni particolari per le imprese commerciali, Paragrafo 2 Delle scritture contabili, articolo 2215 bis – Documentazione informatica.

Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.

Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i.

Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.

Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i.

Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio.

Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i.

Codice dell'amministrazione digitale (CAD).

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013

Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71.

Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio

Regolamento UE del 23 luglio 2014 (eIDAS), in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno.

Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

Linee guida ufficiali sulla creazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, pubblicate da AgID in data 11/09/2020 alle quali vengono aggiunte le modifiche con la relativa proroga contenute nella Determinazione 371/2021 del 17/05/2021.

Determinazione AgID 25 giugno 2021 n.455

Concernente l'adozione del "Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici".

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio

Regolamento UE del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101

Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

9.2. Standard di riferimento

UNI ISO 9001:2015

Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti.

ISO/IEC 20000-1:2018

Tecnologie informatiche – Erogazione di servizi informatici.

ISO/IEC 27001:2013

Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti.

ISO/IEC 27017:2015

Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni basato su ISO / IEC 27002 per i servizi cloud.

ISO/IEC 27018:2019

Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) nei cloud pubblici che fungono da processori PII.

ISO/IEC 27035:2016

Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni.

ISO/IEC 22301:2019

Tecnologia delle informazioni - Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione della continuità operativa aziendale.

Sistema di conservazione dei documenti digitali

Tecnologia delle informazioni - Conservazione digitale - art. 24 Regolamento UE n° 910/2014 sull'identità digitale.

eIDAS

Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.

ETSI EN 319 401 V2.3.1 (2021-05)

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers, policy e requisiti per i fornitori di servizi fiduciari.

ETSI TS 119 511 v1.1.1 (2019-06)

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers providing long-term preservation of digital signatures or general data using digital signature techniques, policy e requisiti di sicurezza per servizi fiduciari di conservazione di firme digitali e la conservazione di dati mediante tecniche basate sulla firma digitale.

UNI 11386:2020

Standard SinCRO, Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali.

ISO/IEC 14721:2012

(Open Archival Information System), un modello di sistema informativo aperto per la gestione e l'archiviazione a lungo termine di contenuti informativi.

UNI ISO 15489-1:2006

Informazione e documentazione – Gestione dei documenti di archivio – Principi generali sul record management.

UNI ISO 15489-2:2007

Informazione e documentazione – Gestione dei documenti di archivio – Linee Guida sul record management.

ISO 15836:2009

Information and documentation – The Dublin Core metadata element set, la norma che contiene il sistema di metadati del Dublin Core per la descrizione dei documenti informatici.

ISO 16363:2012

Space data and information transfer systems – Audit and certification of trustworthy digital repositories.

ISO/TR 18492:2005

Long-term preservation of electronic document-based information.

ISAD(G)

General International Standard Archival Description, standard per la descrizione di archivi destinati alla registrazione di documenti prodotti da organizzazioni, persone e famiglie.

[Torna all'indice.](#)

10. Verifica accessibilità del servizio

La procedura è eseguita dal Responsabile dei Servizi, che in prima persona o attraverso un delegato, accerta l'accessibilità del Servizio da parte del Cliente e la sua effettiva fruibilità, anche riguardo alle prestazioni.

[Torna all'indice.](#)

11. Luogo di conservazione dei dati

I dati inseriti e gestiti nell'esercizio del Sistema sono conservati in appositi server di storage posizionati nella rete informatica di Entaksi Solutions SpA.

I server fisici messi a disposizione dal fornitore che gestisce il datacenter sono sottoposti a un contratto di noleggio che prevede la sola manutenzione dell'hardware e la completa disponibilità della configurazione software per cui, dopo l'installazione, il fornitore non ha più accesso al sistema.

Il Servizio è erogato da un sistema informatico costituito da macchine che operano in configurazione ad alta affidabilità, posizionate, ai sensi della legge 244/2007, entro i confini dell'Unione Europea.

[Torna all'indice.](#)

12. Procedura di gestione delle copie di sicurezza

Le copie di sicurezza gestite dal sistema sono effettuate al solo fine di garantire la continuità operativa dell'erogazione del servizio.

Per garantire la maggiore fruizione possibile da parte del Cliente, il Servizio è ospitato su un Cluster di server, che garantisce la ridondanza delle informazioni gestite.

Nel rispetto delle procedure interne di gestione della sicurezza delle informazioni, è comunque previsto un apposito processo per la generazione delle copie di backup.

Tali copie sono utilizzate dal Responsabile del Servizio in caso di eventi particolarmente gravi, che rendano indisponibili gli ambienti di lavoro correntemente utilizzati.

[Torna all'indice.](#)

13. Manutenzione del software applicativo

Il Responsabile Tecnico (Direzione Tecnica) di Entaksi Solutions SpA ha cura di mantenere aggiornate le versioni del Software utilizzato per l'erogazione del Servizio.

A tale scopo, tutto il software realizzato per l'erogazione delle funzionalità applicative e per i processi ad esse collegate si trova all'interno di un sistema di gestione del software certificato conforme alla normativa UNI ISO 9001:2015, in grado pertanto di mantenere il versioning del codice sorgente sviluppato.

[Torna all'indice.](#)

14. Gestione dei malfunzionamenti

Nonostante l'applicazione da parte di Entaksi Solutions degli standard più avanzati nelle procedure di sviluppo e test del Sistema, le Parti riconoscono che nell'uso del Servizio possono verificarsi casi di malfunzionamento, di errore o di necessità di adeguamento alla evoluzione normativa, per ovviare ai quali Entaksi Solutions ha predisposto l'erogazione di un Servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva che provvede a mantenere regolarmente aggiornato e fruibile il Servizio.

14.1. Segnalazioni relative al servizio

Il Cliente può segnalare eventuali problemi riscontrati inviando una mail all'indirizzo assistenza@entaksi.eu.

Entaksi mette a disposizione un ambiente software, denominato Redmine, fruibile via Internet e dedicato alla gestione e al tracking delle segnalazioni ricevute.

Attraverso questo ambiente il Cliente può segnalare ad Entaksi eventuali problemi tecnici o economici rilevati nella fruizione del servizio, e rimanere informato sulla loro gestione ed evoluzione.

Entaksi inoltre può comunicare tramite il sito, attraverso la pagina status.entaksi.eu, eventuali malfunzionamenti rilevati sul sistema.

14.2. Reclami

Si definisce "reclamo" uno speciale tipo di segnalazione, relativa al mancato rispetto degli SLA (Service Level Agreement - Accordo sui Livelli di Servizio) stabiliti nel contratto di servizio.

Il Cliente può inoltrare un reclamo e seguirne l'evoluzione attraverso l'ambiente di gestione delle segnalazioni descritto nel precedente paragrafo.

14.3. Cambiamenti di emergenza

Nel caso di incidenti che provochino improvvisi malfunzionamenti bloccanti o significativi scostamenti dagli SLA stabiliti, Entaksi si riserva la possibilità di apportare al Servizio un cambiamento, definito Cambiamento di Emergenza, la cui applicazione può comportare la temporanea sospensione del Servizio, le cui modalità verranno comunicati al Cliente via mail.

[Torna all'indice.](#)

15. Procedure di gestione della protezione dei dati personali

Per quanto riguarda l'accesso ai dati personali da parte di personale Entaksi si farà riferimento alle procedure di gestione della privacy e della protezione dei dati presenti nella documentazione ufficiale della società Entaksi Solutions SpA.

Per quanto riguarda l'accesso ai dati da parte di personale del Cliente, e in particolare al personale che avrà accesso all'interfaccia web di ricerca, visualizzazione e esibizione dei documenti, si farà riferimento alle procedure di gestione della protezione dei dati personali del Cliente.

Nell'ambito del trattamento dei dati personali connessi all'espletamento delle attività previste dal presente Manuale, Entaksi agisce in qualità di Responsabile Esterno del Trattamento, in virtù di apposita delega conferita dal Cliente.

L'insieme completo di disposizioni relative al trattamento dei dati personali è riportato nel documento Condizioni Generali del Servizio, articolo "Trattamento dei dati personali".

L'insieme completo di disposizioni relative al trattamento dei dati personali è riportato nel [sito internet della società](#).

15.1. Data Breach

In base al Regolamento UE (artt. 33-34) la violazione dei dati personali va affrontata e gestita con una risposta immediata, in modo da evitare l'insorgenza o l'aggravamento di danni fisici, materiali o immateriali alle persone fisiche: la perdita del controllo dei dati personali o limitazione dei loro diritti, discriminazione, furto o usurpazione d'identità, perdite finanziarie, decifratura non autorizzata della pseudonimizzazione, pregiudizio alla reputazione, perdita di riservatezza di dati personali protetti da segreto professionale, o qualsiasi danno economico o sociale significativo per l'interessato al trattamento.

Pertanto Entaksi, in qualità di Responsabile Esterno del Trattamento, non appena viene a conoscenza di un'avvenuta violazione dei dati personali trattati, si impegna a notificare la violazione oltre che al Cliente all'autorità di controllo competente, senza ingiustificato ritardo, **entro 72 ore** dal momento in cui ne è venuta a conoscenza.

L'obbligo non sussiste nel caso in cui sia in grado di dimostrare che è improbabile che la violazione rappresenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Decorse le 72 ore dalla violazione la notifica viene corredata delle ragioni del ritardo, e viene data in ogni caso la massima disponibilità a collaborare con le autorità competenti.

[Torna all'indice.](#)

16. Livelli di servizio

I livelli di servizio garantiti, o SLA (Service Level Agreement - Accordo sui Livelli di Servizio) sono stabiliti nel contratto di servizio.

[Torna all'indice.](#)

17. Reporting del servizio

Entaksi predispone ed invia al Cliente, con frequenza annuale, report specifici sui servizi ricavati dalla estrazione di dati dal sistema di tracking che riportano in maniera sintetica i seguenti indicatori:

- tempo di disponibilità del servizio (in % sul tempo solare totale di disponibilità teorica);
- numero di incidenti critici gestiti;
- numero di NC rilevate;
- numero di reclami ricevuti.

Al Cliente viene richiesto, annualmente, di comunicare in forma anonima via mail il suo livello di soddisfazione nella fruizione del servizio tramite un questionario che riporta i valori degli indicatori sopracitati e alcune domande specifiche su parametri mirati a misurare il grado di soddisfazione, rilevare bisogni, possibili modifiche e miglioramenti nell'erogazione del servizio.

[Torna all'indice.](#)