 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Manuale di Gestione Documentale

Area Organizzativa Omogenea AARBZ

Emissione del documento

Azione	Data	Nominativo	Funzione
Redazione	20.07.2016	V. Eccli, S. Bertolami	Segreteria di concerto con area legale
Verifica	05.08.2016	M. Balduzzo	Direttore
Adozione	10.08.2016	A. Gröbner	Presidente


Registro delle versioni

N° Ver /Rev/Bozza	Data emissione	Modifiche apportate	Osservazioni
1.0			

Pubblicità

Il manuale di gestione è reso pubblico mediante:

- trasmissione a tutto il personale dell'AOO;
- pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione.


 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni	Sigla documento: MGD
	Revisione:
	Data: 10.08.2016

INDICE

1. Principi generali e organizzativi	5
1.1 Ambito di applicazione e normativa di riferimento	5
1.2 AOO e registro unico di protocollo	5
1.3 Organizzazione del protocollo	5
1.4 Caselle di posta elettronica certificata (PEC)	5
1.5 Caselle di posta elettronica ordinaria	5
2. Documento informatico	6
2.1 Formazione dei documenti informatici	6
2.2 Sottoscrizione dei documenti informatici	6
3. Registrazione di protocollo	7
3.1 Registrazione di protocollo	7
3.2 Registro di protocollo	8
3.3 Numero di protocollo e segnatura di protocollo	9
3.4 Fascicolo informatico	9
3.4.1 Tipologie di fascicolo	10
3.5 Annullamento	10
3.6 Cronologia	10
3.7 Registro giornaliero di protocollo	11
3.8 Registro di emergenza	11
3.9 Descrizione funzionale del protocollo informatico	11
4. Protocollo in ingresso	11
4.1 Protocollo in ingresso	11
4.2 Rilascio delle ricevute	12
4.3 Ricezione dei documenti informatici	13
4.4 Validità delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni presentate per via elettronica	13
5. Protocollo in uscita	13
5.1 Protocollo in uscita	13
5.2 Trasmissione dei documenti	14
5.2.1 Trasmissione dei documenti a cittadini e cittadine	14

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

5.2.2	<i>Trasmissione dei documenti agli operatori economici/fornitori</i>	14
5.2.3	<i>Trasmissione dei documenti alle imprese</i>	14
5.2.4	<i>Trasmissione dei documenti tra pubbliche amministrazioni</i>	14
5.3	<i>Protocollazione di messaggi di posta elettronica in uscita</i>	15
5.4	<i>Spedizione di documenti non soggetti a protocollazione</i>	15
6.	Protocollo interno	15
6.1	<i>Competenza e conoscenza</i>	15
7.	Protocollo differito	16
8.	Registrazione particolare	16
9.	Fattura (ciclo passivo)	17
10.	Formati ammessi per i documenti informatici in ingresso	17
11.	Titolario	17
12.	Archivio	18
13.	Conservazione dei documenti informatici	18
14.	Abilitazione all'accesso al protocollo informatico	18
14.1	<i>Accesso</i>	18
14.2	<i>Key-User</i>	18
14.3	<i>Amministratore di registro</i>	19
14.4	<i>Accesso da applicazioni</i>	19
15.	Piano di sicurezza	19
15.1	<i>Sicurezza dei sistemi informatici</i>	19
15.2	<i>Sicurezza nella conservazione dei documenti</i>	20
15.3	<i>Politiche di sicurezza della Alto Adige Riscossioni</i>	20
16.	Disposizioni finali	20

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

1. Principi generali e organizzativi

1.1 Ambito di applicazione e normativa di riferimento

Il presente *Manuale di gestione documentale* (di seguito anche “Manuale”) è adottato da Alto Adige Riscossioni Spa (di seguito anche “AAR” ovvero “Società”) ai sensi dell’articolo 5 del D.P.C. 3 dicembre 2013, recante “*Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell’Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*” (di seguito anche “Regole tecniche 2013”).

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

Il Manuale è da intendersi quale strumento di lavoro e di riferimento per gli utenti del protocollo informatico in uso presso la Società per la corretta gestione dei documenti in tutto il loro ciclo di vita.

Si precisa che, ai fini della redazione del presente Manuale, AAR si attiene alla normativa vigente in materia riportata nell’allegato n. 1.

1.2 AOO e registro unico di protocollo

La Società è soggetta all’attività di direzione e coordinamento della Provincia autonoma di Bolzano (di seguito anche “PAB”); AAR ha un proprio registro di protocollo che presenta le caratteristiche del protocollo informatico ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, e successive modifiche, e delle suindicate Regole tecniche 2013.

La protocollazione avviene presso la segreteria. Alla guida del Servizio è posto il Responsabile della gestione documentale (RGD) la cui nomina e i compiti sono descritti nell’allegato n. 1.

1.3 Caselle di posta elettronica certificata (PEC)

La casella di posta elettronica certificata (PEC) della Società è la seguente: se.aar.bz@legalmail.it.

L’indirizzo della casella di posta elettronica principale e gli indirizzi delle ulteriori caselle di posta elettronica certificata attivate sono pubblicati sul sito web della Società (<http://www.altoadigeriscossioni.it>).

1.4 Caselle di posta elettronica ordinaria

Gli indirizzi istituzionali delle caselle di posta elettronica dei singoli procedimenti amministrativi sono pubblicati sul sito web istituzionale della Società (<http://www.altoadigeriscossioni.it>).

2. Documento informatico

2.1 Formazione dei documenti informatici

AAR forma gli originali dei propri documenti come documenti informatici, nel rispetto delle disposizioni del Codice dell’Amministrazione Digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modifiche) e delle relative regole tecniche.

I documenti informatici possono essere formati:

- mediante strumenti informatici di elaborazione testi (per es. Microsoft Word, LibreOffice, etc.);
- mediante applicazioni informatiche che gestiscono procedimenti amministrativi e producono automaticamente i documenti (SAP, Prunes etc.).

La produzione dei documenti informatici è regolata sulla base di modelli standard definiti secondo le indicazioni del Corporate Design della Società di cui all’allegato n. 2.

Il documento deve riportare sempre una data, che deve coincidere con la data della sottoscrizione con

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

firma digitale.

Si precisa che all'interno del documento informatico non è riportata la segnatura di protocollo, in quanto la protocollazione deve avvenire per legge in un momento successivo alla sottoscrizione del documento.

Il luogo della firma deve essere indicato nel documento e deve corrispondere al luogo in cui il documento viene effettivamente firmato.

Prima della loro sottoscrizione con firma digitale, i documenti informatici sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, nonché l'immutabilità nel tempo del contenuto e la loro leggibilità.

I formati di file adottati per la formazione dei propri documenti sono elencati nell'allegato n. 4.

All'atto della protocollazione, al documento informatico sono associati i metadati indicati nell'articolo 53 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modifiche, e quelli previsti dall'articolo 9 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 in materia di protocollo informatico.

2.2 Sottoscrizione dei documenti informatici

Completata la fase di redazione del documento, questo deve essere sottoscritto. La sottoscrizione dei documenti informatici avviene con firmadigitale.

La sottoscrizione determina l'assunzione della paternità del contenuto del documento.

Sono attualmente previste tre modalità differenti di sottoscrizione con firmadigitale:

- la sottoscrizione del documento attraverso un'applicazione per la firma digitale (per es. Dike);
- la sottoscrizione del documento all'interno di un'applicazione (per es. eLIQ, DeReg);
- la sottoscrizione del documento con firma automatica massiva tramite dispositivo HSM.

Ove risulti necessaria un'altra firma, anche questa deve essere apposta con firma digitale.

Qualsiasi dispositivo per la firma digitale (per es. smart card, token USB, OTP-One Time Password, ecc.), così come il codice di accesso al certificato di firma, sono strettamente personali. L'utilizzo del dispositivo e il codice di accesso si presumono riconducibili al/alla titolare e un utilizzo degli stessi da parte di persona diversa costituisce un illecito.

Le credenziali di identificazione personale (username e password) sono anch'esse strettamente personali; l'utilizzo della stesse da parte di persona diversa dal/dalla titolare costituisce un illecito.

I documenti sottoscritti con firma digitale non devono contenere macroistruzioni o codici eseguibili, pena la loro nullità.


3. Registrazione di protocollo

3.1 Registrazione di protocollo

Sono soggetti a registrazione di protocollo tutti i documenti cartacei e informatici aventi rilevanza giuridico-probatoria o amministrativa. Rientrano tra i documenti informatici anche i messaggi di posta elettronica ordinaria e certificata (PEC).

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- le gazzette ufficiali,
- i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione,
- i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni,
- i documenti in elaborazione (bozze),
- la corrispondenza riservata,

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

- i documenti soggetti a registrazione particolare.

La registrazione di protocollo è consentita solo se è presente il documento in originale e, per quanto concerne i documenti in uscita e interni, se i documenti sono sottoscritti.

La protocollazione è rilevante ai fini del rispetto dei termini perentori di cui all'articolo 3 della legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, e successive modifiche.

Dalla data di protocollazione decorre il termine per la conclusione del procedimento amministrativo di cui all'articolo 4 della legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, e successive modifiche.

Nel caso di protocollazione di un documento cartaceo in ingresso, è facoltativo allegare alla registrazione di protocollo una scansione del documento e degli eventuali allegati. Si precisa che la scansione del documento cartaceo non sostituisce l'originale, il quale deve essere conservato negli archivi cartacei.

Nel caso di protocollazione di documenti informatici, il caricamento del documento e degli eventuali allegati nel registro di protocollo è obbligatorio sia in caso di protocollazione manuale che automatica e indipendentemente dal fatto che si tratti di un protocollo in ingresso, in uscita, interno o differito.

Il caricamento del documento informatico nel registro di protocollo è contestuale alla registrazione di protocollo.

I documenti informatici caricati nel registro di protocollo sono automaticamente versati nel sistema di conservazione digitale, che garantisce nel tempo l'integrità e la leggibilità dei documenti informatici e, se essi sono provvisti di firma digitale, la validità della firma.

3.2 Registro di protocollo

La protocollazione dei documenti è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal protocollo informatico.

Per la registrazione di protocollo sono obbligatorie le seguenti informazioni:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal protocollo informatico e registrato in forma non modificabile;
- data di protocollo, assegnata automaticamente dal protocollo informatico e registrata in forma non modificabile;
- tipo di protocollo (ingresso, uscita, interno, differito);
- tipologia del documento;
- indice di classificazione;
- mittente per i documenti in ingresso, o, in alternativa, destinatario o destinatari per i documenti interni ed esterni, registrati in forma non modificabile;
- oggetto del documento registrato in forma non modificabile (l'oggetto deve far comprendere il contenuto di un documento; evitare l'uso di abbreviazioni);
- fascicolo informatico;
- numero e descrizione sintetica degli allegati cartacei (se presenti);
- data di ingresso del documento per le protocollazioni differite;
- nome dell'autore/autrice della registrazione di protocollo, compilato automaticamente dal protocollo informatico e registrato in forma non modificabile;
- assegnazione della registrazione di protocollo alla struttura organizzativa dell'autore/autrice, registrata in forma non modificabile;
- assegnazione della registrazione di protocollo alla eventuale struttura organizzativa destinataria/alle eventuali strutture organizzative destinatarie del documento;
- numero e data del protocollo del mittente (solo per documenti provenienti da enti pubblici);
- numero e data del protocollo di riferimento (se presente);
- mezzo di ricezione/spedizione.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Nel caso di protocollazione di documenti informatici sono altresì obbligatori:

- il caricamento del documento informatico e degli eventuali allegati informatici, memorizzati nel sistema di gestione documentale del protocollo informatico senza possibilità di modifica o cancellazione. Il formato del documento protocollato è di tipo PDF, PDF firmato digitalmente (PAdES) o P7M (CAdES);
- il calcolo dell'impronta del documento informatico (c.d. hash del file), eseguito dal protocollo informatico e memorizzato nel sistema di gestione documentale del protocollo informatico in forma non modificabile.

L'insieme delle registrazioni di protocollo costituisce il registro di protocollo.

3.3 Numero di protocollo e segnatura di protocollo

All'atto del salvataggio della registrazione di protocollo, il protocollo informatico genera automaticamente un numero progressivo, che è il numero di protocollo attribuito al documento, nonché la segnatura di protocollo.

Nel registro di protocollo la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, senza distinzione tra i diversi tipi di protocollo. La numerazione ricomincia ogni anno solare. Nel corso dell'anno solare, ogni numero di protocollo è assegnato ad un solo documento; non è consentita l'attribuzione del medesimo numero di protocollo ad altri documenti, anche se strettamente correlati tra loro.

La segnatura di protocollo è composta dalla denominazione del registro di protocollo, dal numero di protocollo e dalla data di protocollo (es. AAR_BZ123456 18.09.2015). La segnatura di protocollo consente l'individuazione univoca del documento.

Per quanto concerne i documenti informatici, l'associazione tra documento e segnatura è garantita dal protocollo informatico.

Per quanto concerne i documenti cartacei in ingresso, l'utente vi appone il timbro di protocollo di cui all'allegato n. 5 e lo compila con l'indicazione del numero di protocollo.

3.4 Fascicolo informatico

I documenti inerenti allo stesso procedimento amministrativo sono raccolti in un fascicolo informatico. Il fascicolo è l'unità minima di cui è composto l'archivio. Ogni fascicolo raccoglie documenti classificati in maniera omogenea; rappresenta un'eccezione il fascicolo digitale del personale.

I fascicoli informatici sono creati nel registro di protocollo dalla segreteria. L'utente definisce l'indice di classificazione e la denominazione del fascicolo.

Ogni procedimento amministrativo ha un proprio indice di classificazione.

Il protocollo informatico assegna ad ogni fascicolo un codice identificativo composto dalle seguenti informazioni: codice del registro di protocollo, indice di classificazione, anno di apertura del fascicolo e numero progressivo all'interno dell'indice di classificazione. La numerazione ricomincia ogni anno solare.

Il fascicolo informatico è assegnato in automatico alla struttura organizzativa dell'utente.

La chiusura del fascicolo è di competenza del/della responsabile del procedimento. La data di chiusura del fascicolo corrisponde alla data dell'ultimo documento in esso inserito.

Ogni fascicolo informatico contiene l'elenco dei documenti che esso comprende.

3.4.1 Tipologie di fascicolo

Oltre al fascicolo di procedimento amministrativo, che raccoglie una sequenza ordinata di atti finalizzati all'emanazione di un provvedimento finale, esistono le seguenti altre tipologie di fascicolo:

- il fascicolo di affare, che raccoglie i documenti relativi a un dato argomento ovvero a una competenza non procedimentalizzata, per i quali non è prevista l'adozione di un provvedimento

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

finale (per es. organizzazione di un convegno o di un corso di formazione, insediamento di un gruppo di lavoro);

- il fascicolo di attività, che raccoglie documenti della stessa tipologia che vengono conservati per data (per es. raccolta dei pareri 2016, raccolta delle circolari 2016);
- il fascicolo di persona fisica, che raccoglie i documenti relativi ad una persona fisica (per es. il fascicolo del personale);
- il fascicolo di persona giuridica, che raccoglie i documenti relativi a una persona giuridica (per es. fornitore, amministrazione pubblica, socio azionista).

3.5 Annullamento

Gli annullamenti devono essere autorizzati dal direttore o in caso di sua assenza da persona munita di delega.

Nell'autorizzazione all'annullamento (allegato n. 6) devono essere indicati il numero di protocollo e la data di protocollo della registrazione da annullare, nonché la motivazione dell'annullamento. Autorizzazioni cumulative sono ammesse solo qualora la motivazione dell'annullamento sia la stessa per tutte le registrazioni di protocollo indicate nell'autorizzazione.

Le autorizzazioni sono firmate digitalmente e caricate nel registro di protocollo.

La scheda di protocollo viene compilata come segue:

- tipo protocollo: interno;
- titolare: indice di classificazione della registrazione di protocollo da annullare;
- destinatario: struttura organizzativa del direttore / della direttrice che ha firmato l'autorizzazione;
- oggetto: "Autorizzazione all'annullamento della registrazione di protocollo" AAR_BZnumero di protocollo data di protocollo";
- caricamento dell'autorizzazione firmata digitalmente.


Dopo aver protocollato l'autorizzazione all'annullamento, l'utente richiama la registrazione di protocollo da annullare e procede all'annullamento attraverso la selezione del pulsante "annullamento".

L'avvenuto annullamento di una registrazione di protocollo è riconoscibile da un'apposita dicitura o da un segno, generati in automatico. Le registrazioni di protocollo annullate possono essere visualizzate, ma non modificate. L'avvenuto annullamento di una registrazione di protocollo è tracciato in cronologia, unitamente al nome, al cognome e alla struttura organizzativa di appartenenza dell'utente che lo ha eseguito, nonché alla data e all'ora dell'annullamento. Dalla sezione "altri dati" risultano gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento.

3.6 Cronologia

Ad ogni registrazione di protocollo corrisponde una precisa cronologia, dalla quale risultano il nome, il cognome e la struttura organizzativa dell'autore/autrice della registrazione di protocollo, nonché la data e l'ora di protocollazione.

Ogni operazione (visualizzazione, modifica, annullamento) compiuta in relazione alle singole registrazioni di protocollo è tracciata nella corrispondente cronologia, unitamente al nome, al cognome e alla struttura organizzativa di appartenenza dell'autore/autrice dell'intervento, alla relativa data e ora. In caso di modifica di una registrazione di protocollo, in cronologia vengono tracciate anche le informazioni originarie. Non sono comunque ammesse modifiche relative ai dati registrati in forma non modificabile (numero di protocollo, data di protocollo, autore/autrice della registrazione di protocollo, eventuale assegnazione della registrazione di protocollo all'unità organizzativa dell'autore/autrice della registrazione di protocollo, oggetto, mittente/destinatario, documento principale e allegati caricati).

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

La scheda della cronologia è legata indissolubilmente alla corrispondente registrazione di protocollo e i dati in essa contenuti non possono essere cancellati.

Per il calcolo della data e dell'ora della protocollazione, nonché di tutti i successivi interventi sulle singole registrazioni di protocollo, il protocollo informatico utilizza l'orario di sistema dei server, sincronizzati tra loro tramite il protocollo NTP (Network Time Protocol), e collegati ad un elenco di Server NTP ufficiali.

3.7 Registro giornaliero di protocollo

A fine giornata, il protocollo informatico genera in automatico il registro giornaliero di protocollo, il quale viene trasmesso, entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione digitale al fine di garantirne l'immodificabilità e validità legale nel tempo, così come previsto dall'articolo 7, comma 5, del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 in materia di protocollo informatico. Non è consentita la stampa su carta del registro giornaliero di protocollo, in quanto la versione digitale è l'unica avente valore legale.

Per esigenze di consultazione, gli utenti possono generare in autonomia esportazioni delle registrazioni di protocollo in base ai criteri di ricerca impostati.

3.8 Registro di emergenza

Nell'impossibilità di utilizzare il registro di protocollo per un lasso di tempo superiore alle 48 ore, il Direttore autorizza la protocollazione sul registro di emergenza (allegato n. 7) di cui all'articolo 63 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modifiche, e ai sensi dell'articolo 5, comma 2, lettera q) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 in materia di protocollo informatico.

Il numero di protocollo assegnato ai documenti protocollati nel registro di emergenza è preceduto dal codice "E" (per es. E1, E2, ecc.).

Le protocollazioni effettuate nel registro di emergenza vanno prontamente inserite nel registro di protocollo al ripristino delle sue funzionalità.

3.9 Descrizione funzionale del protocollo informatico

Per la descrizione funzionale del protocollo informatico si rimanda al Manuale utente di cui all'allegato n. 8.

4. Protocollo in ingresso

4.1 Protocollo in ingresso

La protocollazione dei documenti in ingresso è effettuata presso le rispettive sedi di protocollo entro la giornata di arrivo.

Le buste della posta in ingresso vanno conservate in tutti i casi in cui la data di spedizione assuma rilevanza giuridica (es. busta di una gara d'appalto). La busta va annotata nel registro di protocollo come allegato, unitamente alla data e all'ora risultanti dal timbro postale. La corrispondenza riportante la dicitura "riservata", "personale" o indicazioni analoghe, la corrispondenza sigillata e la corrispondenza indirizzata agli organi sociali non devono essere aperte, in quanto considerate corrispondenza riservata.

I documenti pervenuti via fax vanno protocollati. Nel caso in cui alla trasmissione via fax segua l'invio del documento per posta, non si procede a nuova protocollazione, a meno che il documento non abbia subito modifiche.

La protocollazione dei messaggi di posta elettronica avviene direttamente attraverso il protocollo informatico, come illustrato nel Manuale utente di cui all'allegato n. 8; ciò avviene tramite il caricamento

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

automatico del testo del messaggio, degli allegati e del messaggio nel suo formato originale nel registro di protocollo.

Nel caso di protocollazione automatica, anche il documento informatico e gli eventuali allegati sono caricati nel registro di protocollo in automatico.

Nel caso di consegna del documento informatico su supporti di memoria esterni o in cloud, l'utente deve caricare il documento nel registro di protocollo contestualmente alla protocollazione.

La verifica circa la validità della firma digitale in formato CAdES (file con estensione p7m) avviene attraverso il protocollo informatico. Una volta caricato il documento e ancora prima del suo salvataggio, il protocollo informatico dà immediatamente un messaggio relativo alla validità della firma e chiede di procedere alla verifica del certificato. Se entrambe le verifiche danno esito positivo, la firma digitale è valida. La verifica circa la validità della firma digitale in formato PAdES (file con estensione pdf) deve invece avvenire utilizzando il programma "DIKE".

La protocollazione o meno dei documenti (cartacei e informatici) pervenuti presso la società non competente per la loro lavorazione, avviene solo previo nulla osta rilasciato dal direttore o da soggetto delegato, anche sulle modalità di presa in carico ovvero inoltro ad altro soggetto competente nei modi ritenuti più idonei.

4.2 Rilascio delle ricevute

Se il mittente o una persona incaricata consegna personalmente un documento cartaceo e chiede una ricevuta che ne attesti l'avvenuta consegna, il personale è tenuto a rilasciare gratuitamente una fotocopia della prima pagina del documento protocollato, su cui è apposta la segnatura di protocollo. Se un documento informatico viene consegnato su un supporto di memoria esterno oppure se viene ricevuto tramite posta elettronica o tramite cloud, e qualora venga richiesta una ricevuta di consegna, il personale è tenuto ad inviare la segnatura di protocollo nel formato XML all'indirizzo di posta elettronica indicato dal richiedente oppure a salvarla nel supporto di memoria esterno.

4.3 Ricezione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici avviene tramite:

- le caselle di posta elettronica certificata (PEC);
- le caselle istituzionali di posta elettronica;
- le caselle di posta elettronica specifiche per singoli procedimenti amministrativi;
- eventuali servizi digitali;
- supporti di memoria esterni o cloud.

4.4 Validità delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni presentate per via elettronica

Le istanze, le dichiarazioni e le segnalazioni presentate alla Società per via elettronica sono valide esclusivamente:

- se sono sottoscritte con firma digitale;
- oppure se sono trasmesse tramite posta elettronica certificata (PEC) e sottoscritte con firma digitale;
- oppure se l'identificazione dell'utente avviene (a seconda del livello minimo di sicurezza richiesto) mediante:
 - la Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
 - l'Identità Digitale Alto Adige;
 - il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID);
- oppure se sono sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità, limitatamente ai casi in cui non sia disponibile il corrispondente servizio online.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

5. Protocollo in uscita

5.1 Protocollo in uscita

Per quanto concerne la formazione e la sottoscrizione dei documenti informatici si rimanda al capitolo 2 “Documento informatico”.

Sono protocollati in uscita i documenti redatti dalla Società e diretti a destinatari ad essa esterni.

La protocollazione dei documenti in uscita è effettuata subito dopo la loro sottoscrizione. Si ricorda che è obbligatorio il caricamento dei documenti informatici nel registro di protocollo.

5.2 Trasmissione dei documenti

5.2.1 Trasmissione dei documenti a cittadini e cittadine

Qualora il cittadino/la cittadina abbia indicato alla Società un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) quale suo domicilio digitale, i documenti a lui/lei indirizzati vengono trasmessi esclusivamente a tale indirizzo. In tutta la modulistica deve essere previsto un apposito campo per l’indicazione del domicilio digitale.

La trasmissione del documento informatico a mezzo posta elettronica certificata (PEC) equivale alla notificazione a mezzo posta (articolo 48 del CAD), salvo che la legge disponga diversamente.

In assenza del domicilio digitale, al cittadino/alla cittadina è inviata una copia cartacea tratta dal documento informatico originale, la quale riporta, oltre alla segnatura di protocollo, i dati di riferimento del certificato impiegato ai fini della sottoscrizione del documento e un’annotazione relativa alla conservazione del documento originale a norma di legge. Nel caso in cui sussista un obbligo di notifica, la copia cartacea è inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento (RAR), altrimenti è inviata per posta ordinaria.

La copia cartacea viene realizzata tramite un apposito applicativo.

5.2.2 Trasmissione dei documenti agli operatori economici/fornitori

La comunicazione tra AAR e gli operatori economici/fornitori avviene esclusivamente in forma elettronica attraverso:

- piattaforme dedicate;
- posta elettronica certificata (PEC).

I messaggi di posta elettronica certificata devono essere inviati agli indirizzi risultanti dall’INI-PEC, l’Indice Nazionale degli Indirizzi di posta elettronica certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico (<http://www.inipecc.gov.it>).

5.2.3 Trasmissione dei documenti tra pubbliche amministrazioni

La trasmissione dei documenti tra le pubbliche amministrazioni avviene tramite:

- posta elettronica ordinaria;
- posta elettronica certificata;
- interoperabilità tra sistemi di protocollo informatico;
- cooperazione applicativa.

Tra le pubbliche amministrazioni non è ammessa la trasmissione di documenti a mezzo fax. Tale previsione si applica, in quanto compatibile, anche ad AAR quale società in house della Provincia e organismo di diritto pubblico partecipato dalla Amministrazione pubblica a maggioranza provinciale.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

5.3 Protocollazione di messaggi di posta elettronica in uscita

La protocollazione di messaggi di posta elettronica ordinaria e certificata in uscita deve essere effettuata solo se i messaggi di posta elettronica non contengono documenti già protocollati nel registro AAR_BZ, perché altrimenti si avrebbe una doppia protocollazione del documento.

5.4 Spedizione di documenti non soggetti a protocollazione

La spedizione di documenti o comunicazioni non soggetti a protocollazione avviene di norma tramite le caselle di posta elettronica nominative.

6. Protocollo interno

Valutare se possa essere utile per alcune tipologie di documenti AAR. Per quanto concerne la formazione e la sottoscrizione dei documenti informatici, si rimanda al capitolo 2 “Documento informatico”.

All'interno della Società, lo scambio dei documenti informatici avviene tramite:

- il registro di protocollo (assegnazione);
- la posta elettronica ordinaria;
- altri applicativi informatici.

I documenti interni predisposti da ciascuna unità organizzativa, compresi i messaggi di posta elettronica aventi rilevanza giuridico-probatoria o amministrativa, laddove previsto, sono protocollati dalla segreteria la quale provvede altresì al caricamento dei documenti informatici nel registro di protocollo e all'assegnazione della registrazione alla struttura organizzativa destinataria/alle strutture organizzative destinatarie. La protocollazione dei documenti interni è effettuata subito dopo la loro sottoscrizione.

Ove previsto le unità organizzative visualizzano le registrazioni di protocollo loro assegnate tramite la funzione “protocolli assegnati”.

Non è consentito l'utilizzo della PEC nelle comunicazioni tra singole unità organizzative, salvo nei casi stabiliti da disposizioni normative.

Le comunicazioni interne di carattere informale non sono soggette a protocollazione e la loro trasmissione avviene tramite le caselle di posta elettronica nominative.

6.1 Competenza e conoscenza

Quando un documento è indirizzato sia a destinatari esterni alla Società, sia a destinatari interni alla stessa, ai fini della scelta del “tipo protocollo” va osservato quanto segue:

- la competenza prevale sulla conoscenza;
- il destinatario esterno prevale sul destinatario interno.

Se un documento è indirizzato a un destinatario interno per competenza e a un destinatario esterno per conoscenza, l'utente seleziona il tipo protocollo “interno”, in quanto la competenza prevale sulla conoscenza.

Se un documento è indirizzato a un destinatario esterno e a un destinatario interno, ed entrambi i destinatari sono destinatari per competenza, l'utente seleziona il tipo protocollo “uscita”, in quanto il destinatario esterno prevale sul destinatario interno.

Se un documento è indirizzato a un destinatario esterno per competenza e a un destinatario interno per conoscenza, l'utente seleziona il tipo protocollo “uscita”, in quanto il destinatario esterno prevale sul destinatario interno e la competenza prevale sulla conoscenza.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

7. Protocollo differito

La protocollazione può essere differita solo in caso di temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di protocollare i documenti in giornata. La data di ingresso dei documenti è annotata nel registro di protocollo.

I documenti cartacei la cui protocollazione viene differita devono essere datati e siglati dalla persona che li riceve.

Nel caso di protocollazione automatica effettuata da sistemi informatici, qualora per problemi tecnici non sia possibile eseguire la protocollazione entro la giornata di arrivo, al ripristino delle funzionalità il sistema provvederà ad effettuare una protocollazione differita.

Quando la data di ingresso dei messaggi di posta elettronica è anteriore alla data di protocollo, il protocollo informatico compila la scheda del "protocollo differito" in automatico.

8. Registrazione particolare

I documenti che sono soggetti a registrazione particolare e, ai sensi dell'art. 53, comma 5 del DPR 28/12/2000 n. 445¹, sono esclusi dalla protocollazione:

- a) gli atti tipici dell'attività di riscossione compresi quelli inerenti alle procedure cautelari ed esecutive (ad es. ingiunzioni fiscali, solleciti, avvisi di intimazione, preavvisi di fermo amministrativo, comunicazioni preventive di ipoteca etc.)
- b) modelli/fac-simili pubblicati;
- c) le relate di notifica;
- d) i contratti e gli atti notarili;
- e) le procure;
- f) i verbali degli organi sociali (consiglio di amministrazione, collegio sindacale, comitato di indirizzo) nonché quelli facenti capo alla sicurezza sul lavoro;
- g) i certificati, gli estratti e le visure catastali nonché tutta la documentazione del relativo procedimento di rilascio;
- h) le fatture (ciclo attivo).

L'elenco potrà essere soggetto a variazioni nell'ambito delle revisioni periodiche del presente manuale.

9. Fattura (ciclo passivo)

Le fatture in entrata inviate alla Società sia a mezzo posta elettronica ordinaria e certificata, sia su supporto cartaceo, sono protocollate ed evidenziate in oggetto come "Fattura n. _____ di data _____". I dati relativi al mittente sono compilati con cura per facilitare la ricerca e sempre corredati dall'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC).

Le fatture cartacee sono scansionate ed archiviate presso la struttura competente.

10. Formati ammessi per i documenti informatici in ingresso

La Società accetta esclusivamente i formati di file elencati nella sezione "Formati di file ammessi" del sito web, ma non è tenuta a rispondere utilizzando lo stesso formato.

L'accettazione di file non conformi ai formati di file ammessi o di file contenenti codice eseguibile o macroistruzioni deve essere preventivamente concordata ed è ammessa solo in casi eccezionali.

¹ DPR 28 dicembre 2000, n. 445 art. 53, comma 5

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

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

11. Titolario

Il titolare della Società è pubblicato nell'allegato n. 9. Eventuali modifiche al titolare possono essere effettuate solo con provvedimento del Direttore.

12. Archivio

I documenti informatici devono essere caricati nel registro di protocollo. Il sistema di conservazione digitale costituisce l'archivio di deposito dei documenti informatici. Una volta versati nel sistema di conservazione digitale, i documenti informatici restano comunque visibili nel registro di protocollo.

Decorsi i tempi di conservazione, i documenti vengono sottoposti ad una procedura di selezione, che consiste nell'individuazione dei documenti da scartare e dei documenti da destinare alla conservazione permanente. Le decisioni in merito competono alle commissioni di sorveglianza e scarto.

Lo scarto formale consiste nell'eliminazione dei documenti informatici. I documenti informatici destinati alla conservazione permanente permangono nel sistema di conservazione digitale.

13. Conservazione dei documenti informatici

I documenti informatici soggetti a conservazione sono automaticamente versati nel sistema di conservazione digitale tramite interoperabilità tra sistemi, secondo le regole stabilite per ciascuna tipologia di documento (Per maggiori dettagli vedasi manuale della conservazione approvato dal Consiglio di amministrazione della Società con deliberazione di data 22.06.2016)

14. Abilitazione all'accesso al protocollo informatico

14.1 Accesso

Hanno accesso alle registrazioni di protocollo gli utenti abilitati al protocollo informatico, i quali hanno poi accesso a tutte le registrazioni di protocollo del registro AAR_BZ.

14.2 Key-User (Amministratore)

La Società ha un key-user. I key-users sono nominati, rispettivamente, dai direttori.

I key-users:

- assegnano gli utenti al rispettivo nodo di organigramma²;
- attivano le abilitazioni alla protocollazione.

Le attività di cui sopra sono svolte per mezzo del programma di gestione perkey-user.

14.3 Accesso da applicazioni

I servizi di protocollo informatico sono disponibili per la cooperazione applicativa. A tal fine, ogni applicazione che necessita di un accesso al protocollo accede ai servizi di cooperazione applicativa mediante utenze di servizio o utenze nominali. Anche in questi casi il controllo degli accessi viene gestito secondo i criteri citati nel presente capitolo.

15. Piano di sicurezza

² Le posizioni dell'organigramma aziendale sono generalmente rappresentate da rettangolo, quadrati o ellissi in base alle convenzioni definite per la rappresentazione dell'organizzazione. Le varie posizioni della struttura sono collegate con linee rette. Ogni nodo, o posizione dell'organigramma aziendale, può avere infiniti sottonodi. Unica regola sempre riscontrata all'interno delle aziende è l'unicità del nodo superiore, ovvero un sottonodo può avere solo un nodo superiore – non si possono avere due capi a pari livello superiore.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Nel maggio 2011 Informatica Alto Adige S.p.A., ente strumentale in house della Provincia autonoma di Bolzano, e la Ripartizione Informatica della Provincia hanno inaugurato un Data Center comune, con sede a Bolzano, che ha la funzione di ospitare l'infrastruttura informatica delle due entità.

Con deliberazione n. 1048 dell'11 luglio 2011 la Giunta provinciale ha deciso di riorganizzare l'intero settore informatico della Provincia, trasferendone la parte operativa a Informatica Alto Adige S.p.A. e la guida strategica alla Ripartizione Informatica.

Informatica Alto Adige S.p.A. è quindi diventata il braccio operativo della Provincia per quanto riguarda l'informatica e ha ora in carico la gestione dell'intera infrastruttura del Data Center e di tutti i servizi informatici offerti dalla Ripartizione Informatica della Provincia:

- alle altre Ripartizioni provinciali, nonché
- alla Società, in virtù dell'art. 5 del contratto di servizio - Deliberazione della Giunta Provinciale n. 929 dd. 29.07.2014, anche. Il rapporto tra Provincia autonoma di Bolzano e Informatica Alto Adige S.p.A. è disciplinato nell'Accordo quadro ai sensi della legge provinciale 8 novembre 1982, n. 33.

Informatica Alto Adige S.p.A. è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 "Sviluppo ed erogazione di servizi nel settore dell'information technology"
- Certificazione di sicurezza UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS – Information Security Management System) - "Sviluppo ed erogazione di servizi nel settore dell'information technology".

15.1 Sicurezza dei sistemi informatici

Informatica Alto Adige S.p.A. ha introdotto e applica un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni in relazione allo sviluppo e all'erogazione di servizi nel settore dell'information technology, così come certificato dallo standard adottato ISO/IEC 27001:2013.

15.2 Sicurezza nella conservazione dei documenti

Il sistema adottato per garantire la sicurezza nella conservazione dei documenti è descritto nell'allegato n. 10.

15.3 Politiche di sicurezza

Sul sito istituzionale della Società è pubblicato il "Codice etico e comportamentale" (di seguito anche "Codice") approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 13.02.2015, che definisce gli obblighi di servizio e di comportamento del personale della società tra cui le regole nell'ambito della sicurezza informatica e dell'uso delle risorse informatiche (allegato n. 11).

Principio base è limitare l'uso di tutti gli strumenti IT adottati dalla Società, sia che si tratti di software che di hardware, ad esigenze esclusivamente di tipo lavorativo, vietandone quindi qualunque uso a scopo privato.

Il Codice contiene regole sull'installazione di software, sull'uso di internet e della posta elettronica nonché sul rispetto della proprietà intellettuale e delle licenze.

Con questo documento si persegue l'obiettivo di aumentare la sicurezza di tutti i dati e delle informazioni gestiti tramite servizi informatici e di impedirne l'uso per scopi privati. Nel rispetto delle "Linee guida per posta elettronica e internet", adottate con provvedimento n. 13 del 1° marzo 2007 e del provvedimento del 2 febbraio 2006 sempre del Garante per la privacy in materia di proporzionalità nei controlli effettuati dal datore di lavoro nell'utilizzo di internet,

Il personale tecnico può, in determinate condizioni, accedere ai file di dati o di navigazione in internet, se ciò fosse necessario per risolvere un problema tecnico, per esempio in caso di memoria insufficiente o di lentezza della rete. Lo scopo non è quello di controllare il collaboratore nella sua attività lavorativa, ma di

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

poter effettuare controlli di tipo tecnico, nel rispetto dei diritti di riservatezza.

Negli anni, anche in osservanza delle norme divenute più stringenti e delle best practice per la sicurezza, sono stati adottati vari regolamenti e policy finalizzati a soddisfare i più elevati requisiti richiesti in termini di sicurezza fisica e logica – ora implementati dal gestore del servizio informatico, Informatica Alto Adige S.p.A. – in parte anche in materia di sicurezza organizzativa; questi regolamenti e queste policy sono rivolti anche al personale di AAR.

A titolo esemplificativo e non esaustivo basti menzionare la circolare del Direttore generale del 6 dicembre 2001 sull'uso delle credenziali informatiche, in particolare della password (allegato n. 14), in rispondenza alla Policy di gestione dell'account (allegato n. 15).

16. Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto dal presente Manuale trova applicazione la normativa vigente in materia.

Il Manuale di gestione documentale di Alto Adige Riscossioni Spa e le sue eventuali successive modifiche ed integrazioni sono approvati con determina presidenziale urgente e sottoposti a ratifica a mezzo deliberazione del Consiglio di amministrazione. Alla modifica, all'integrazione o all'aggiornamento degli allegati al manuale provvede la direzione di concerto con le strutture aziendali coinvolte, Si precisa che il Manuale di Corporate Design (allegato n. 3) segue un iter di approvazione del tutto indipendente dal presente Manuale.

ALLEGATI

Allegato n. 1 Atto di nomina del Responsabile della gestione documentale e vicario

Allegato n. 2 Normativa di riferimento

Allegato n. 3 Manuale di Corporate Design

Allegato n. 4 Formati di file adottati

Allegato n. 5 Timbro di protocollo di Alto Adige Riscossioni

Allegato n. 6 Modulo per annullamento

Allegato n. 7 Registro di emergenza

Allegato n. 8 Manuale utente

Allegato n. 9 Titolare di Alto Adige Riscossioni

Allegato n. 10 Sicurezza nella conservazione dei documenti

Allegato n. 11 Codice etico e comportamentale di Alto Adige Riscossioni

Allegato n. 12 Disciplinare organizzativo della Provincia per l'utilizzo dei servizi informatici


Allegato n. 13 Circolare sul Disciplinare organizzativo per l'utilizzo dei servizi informatici

Allegato n. 14 Circolare sulla Protezione dell'accesso al sistema informatico

Allegato n. 15 Policy gestione account

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

ALLEGATO 1.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni	Determina Presidenziale urgente	Ufficio/settore proponente Direzione – Area Legale
Adempimenti in materia di gestione documentale e protocollo informatico – Nomina del responsabile e del vicario – Approvazione del manuale di gestione documentale.		

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Visti

- il DPR 28 dicembre 2000, n. 445 “*Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*”;
- il DPCM 14 ottobre 2003 recante “*Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi*”;
- il DPCM 3 dicembre 2013 avente ad oggetto “*Regole Tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 – bis, 41, 47, 57 – bis e 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al d.lgs. n. 82/2005*”;
- il DPCM 13 novembre 2014 avente ad oggetto “*Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi del Codice dell'amministrazione digitale di cui al d.lgs. n. 82/2005 (CAD)*”;

rilevato che:


- l'art. 61, comma 1 del DPR 445/2000 impone a ciascuna pubblica amministrazione di istituire “un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi”;
- l'art. 5 del DPCM 3 dicembre 2013 rende obbligatoria la stesura del manuale di gestione che “descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio”;
- l'approvazione del manuale oltre che essere obbligatoria diviene necessaria visto l'approssimarsi dell'11 agosto 2016, termine entro il quale le amministrazioni pubbliche dovranno adeguare i propri sistemi di gestione informatica dei documenti secondo quanto stabilito dal DPCM 13 novembre 2014 di cui in premessa;
- a mente del contratto di servizio in vigore tra la Provincia e Alto Adige Riscossioni, quest'ultima utilizza i sistemi informatici e in particolare quelli utili alla tenuta del protocollo informatico e alla gestione dei flussi documentali ispirandosi alle logiche organizzative e di programmazione pensate per le strutture provinciali;
- le tempistiche per l'adeguamento alle citate regole ed alla normativa sopra descritta si sono rese necessarie per la natura di start up della società caratterizzata da un'organizzazione complessiva in costante riassetto soprattutto in alcune aree aziendali strategiche;

tenuto conto che:

- la società ha scelto di configurarsi ai fini della gestione documentale come unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) composta dall'insieme delle unità organizzative che gestiscono documentazione amministrativa;
- in base alla struttura organizzativa aziendale la segreteria gestisce il servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (art. 61 DPR 445/2000);

considerato inoltre che:

- il soggetto titolato a svolgere l'incarico di responsabile della gestione documentale è stato individuato e viene proposto dal direttore nella dipendente Stefania Bertolami – responsabile dell'area legale – già nominata dal CdA del 22.06.2016 responsabile della conservazione documentale con attribuzione congiunta quindi delle due funzioni, e che il direttore provvederà con proprio atto alla nomina del vicario per casi di vacanza, assenza o impedimento della prima;

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

avuto presente che:

- la responsabile della conservazione documentale ha messo a punto il “Manuale di Gestione documentale” da adottarsi in azienda, a seguito delle rilevanti novità apportate dalle sopraccitate disposizioni normative finalizzate sempre più alla completa dematerializzazione dei flussi documentali;
- ritenuto pertanto necessario procedere all’approvazione formale del documento allegato al presente provvedimento e di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
- onde consentire alle strutture organizzative della società di disporre di *standard* operativi nell’organizzare il sistema documentale;
- ricordato che proseguiranno i contatti con le strutture provinciali competenti per addivenire all’ ulteriore e progressivo perfezionamento del documento in approvazione;

considerata infine l’attuale organizzazione della Società, sulla cui base è stato redatto il Manuale di Gestione documentale composto da n. 16 sezioni e n. 15 allegati facenti parte integrante e sostanziale del presente atto;

d e t e r m i n a

1. di affidare l’incarico di responsabile della gestione documentale alla dipendente Stefania Bertolami individuata e proposta dal direttore della società, prendendo atto che quest’ultimo provvederà con proprio atto alla nomina del vicario per tale ruolo;
2. di approvare il “Manuale di gestione documentale” allegato alla presente determinazione, della quale costituisce parte integrante e sostanziale;
3. di prendere atto che il responsabile per la gestione documentale provvederà agli adempimenti consequenziali all’adozione del presente provvedimento, tra i quali la pubblicazione sul sito istituzionale della società;
4. prendere atto che il presente provvedimento non presenta profili di rilevanza contabile e non comporta quindi costi per la società.

La presente determinazione sarà sottoposta a ratifica del Consiglio di Amministrazione nella prossima seduta utile.

Il Presidente
Dott. A. Gröbner

(sottoscritto con firma digitale)


Firmato da:Andrea Groebner
Data: 10/08/2016 15:56:21

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

ALLEGATO 2.


Normativa di riferimento

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii. - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513 - Regolamento contenente i criteri e le modalità di applicazione dell'articolo 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n. 59 in materia di formazione, archiviazione e trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici
- Decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428 - Regolamento recante norme per la gestione del protocollo informatico da parte delle amministrazioni pubbliche
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 febbraio 1999 - Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica, 10 novembre 1997, n. 513
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 ottobre 1999 - Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428
- AIPA Deliberazione n. 51/2000 del 23 novembre 2000 - Regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 18, comma 3, del Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e ss. mm. e ii. - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- Decreto del Presidente della Repubblica 8 gennaio 2001, n. 37 - Regolamento di semplificazione dei procedimenti di costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato
- Ministro per l'innovazione e le tecnologie - 9 dicembre 2002 - Direttiva sulla trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali
- Decreto del Presidente della Repubblica 7 aprile 2003, n. 137 - Regolamento recante disposizioni di coordinamento in materia di firme elettroniche a norma dell'articolo 13 del decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali
- Ministro per l'innovazione e le tecnologie - 14 ottobre 2003 - Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi
- Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie - Direttiva 27 novembre 2003 - Impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni
- Direttiva del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie 19 dicembre 2003 - "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche Amministrazioni"
- CNIPA Deliberazione 19 febbraio 2004, n.11 - Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004 - Regole tecniche per la formazione, la

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici

- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004 n. 42 - Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137
- **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss. mm. e ii. - Codice dell'amministrazione digitale (CAD)**
- CNIPA Circolare 6 settembre 2005, n.48 - Modalità per presentare la domanda di iscrizione nell'elenco pubblico dei certificatori di cui all'articolo 28, comma 1, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445
- Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n.159 - Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82, recante codice dell'amministrazione digitale
- Decreto Legge 29 novembre 2008 n. 185 – art. 16 c. 6 convertito in Legge 28 gennaio 2009 n. 2 - Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale - relativo all'utilizzo della posta elettronica certificata
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 marzo 2009 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 maggio 2009 - Disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini
- CNIPA - Linee guida per l'utilizzo della firma digitale – Versione 1.3 - Aprile 2009
- CNIPA Deliberazione 21 maggio 2009, n. 45 - Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico
- Deliberazione Garante per la Protezione dei dati personali del 2 marzo 2011, n. 88 - Linee Guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web
- Regole tecniche DigitPA per la consultazione ed estrazione di indirizzi PEC ed elenchi di indirizzi PEC di cui all'art. 6 comma 1-bis del CAD - 22 aprile 2011
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011 - Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del CAD
- CIRCOLARE DigitPA 1 dicembre 2011, n. 58 - Attività di DigitPA e delle Amministrazioni ai fini dell'attuazione degli adempimenti previsti dall'articolo 50 -bis (Continuità Operativa) del «Codice dell'Amministrazione Digitale» (D.lgs. n. 82/2005 così come modificato dal D.lgs. 235/2010)
- Decreto Legge 9 febbraio 2012 n. 5 convertito nella Legge 4 aprile 2012, n. 35 - Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo
- Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83 (cosiddetto "Decreto Sviluppo"), convertito con modificazioni, dalla Legge 7 agosto 2012, n. 134 (in particolare: Art. 19 Istituzione dell'Agenzia per l'Italia digitale)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 settembre 2012 - Separati certificati di firma, ai sensi dell'art. 28, comma 3-bis), del CAD, di cui al D.L. 7 marzo 2005 n.82
- Deliberazione Garante per la Protezione dei dati personali 11 ottobre 2012 n. 280 - Protocollo informatico e protezione dei dati personali dei lavoratori
- Circolare Agenzia per l'Italia Digitale n. 60 del 23 gennaio 2013 - Formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie associate ai messaggi scambiati tra le Pubbliche Amministrazioni

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

- Revisione della Circolare AIPA del 7 maggio 2001, n. 28 relativa agli standard, le modalità di trasmissione, il formato e le definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del D.P.C.M. 31 ottobre 2000 di cui al D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445
- 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
- D.M. 19 marzo 2013 - Indice nazionale degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese e dei professionisti (INI-PEC)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 23 agosto 2013, n. 109 - Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005**
- Decreto del Ministero dell'economia e delle Finanze 17 giugno 2014 - Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione su diversi tipi di supporto - articolo 21, comma 5, del decreto legislativo n. 82/2005
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014 - Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis , 23 -ter , 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

ALLEGATO 3.




Manuale di immagine coordinata
Versione 1.0 - Gennaio 2014



Sommario

Corporate Identity	3
Marchio	4
Elementi costruttivi	4
Colore	6
Colore in positivo e negativo	7
Scala di grigio	8
Scala di grigio in positivo e negativo	9
Monocromatico in positivo e negativo	10
Dimensioni e riduzioni	11
Applicazioni	12
Carta intestata bilingue	12
Seconda pagina bilingue	13
Carta intestata del Presidente e del Direttore	14
Busta	15
Fattura	16
Fax	17
Verbale	18
Biglietti da visita	19
Firma E-mail	20
Targa per porta	21
Totem edificio	22
Totem piano	23


 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Corporate Identity

Nel presente manuale è definita l'immagine coordinata della società Südtiroler Einzugsdienste/Alto Adige Riscossioni. Attraverso il corretto e coerente utilizzo del marchio e del logotipo della Società, declinato in tutte le sue applicazioni (stampa, corrispondenza, biglietto da visita, totem, pubblicità, ...) si rafforza l'identità societaria trasmettendo un'immagine di affidabilità, credibilità e serietà. L'inosservanza e l'alterazione delle linee guide pregiudicano invece l'efficacia dell'immagine indebolendola.

Il manuale è lo strumento per adottare un'unica strategia comunicativa e deve essere rispettato rigorosamente, senza possibilità di adattamenti e interpretazioni personali.

Non potendo prevedere tutti i casi reali di applicazione del marchio è stata adottata un'impostazione tale da permettere agevolmente le integrazioni che si dovessero rendere necessarie, senza compromettere le regole definite.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016


Marchio

Elementi costruttivi



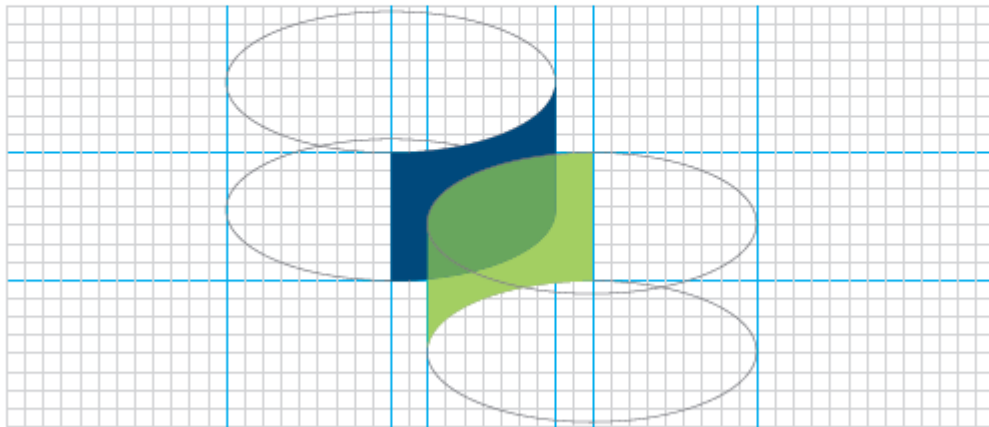
Il marchio si compone da un simbolo e dal logotipo. Il simbolo consiste in due fogli leggermente incurvati che si sovrappongono creando un'area di contatto, che rappresenta idealmente la collaborazione tra la Società Alto Adige Riscossioni e il Contribuente. La trasparenza e la leggerezza delle due forme rimandano al rapporto di chiarezza e semplicità che la Società desidera instaurare con il Contribuente. I colori scelti sono il blu, affidabile e attendibile e il verde, rilassante e fresco.

Per il logotipo, corrispondente alla ragione sociale, è stato utilizzato il font Epoca Classic Light, disegnato nel 2012 dalla fonderia Hoftype di Dieter Hofrichter, le cui caratteristiche principali sono l'aspetto neutrale e l'eleganza discreta. È un font contemporaneo, ben bilanciato e proporzionato adatto non solo per i logotipi ma anche per i testi lunghi, dove la lettura risulta confortevole.

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Marchio

Elementi costruttivi



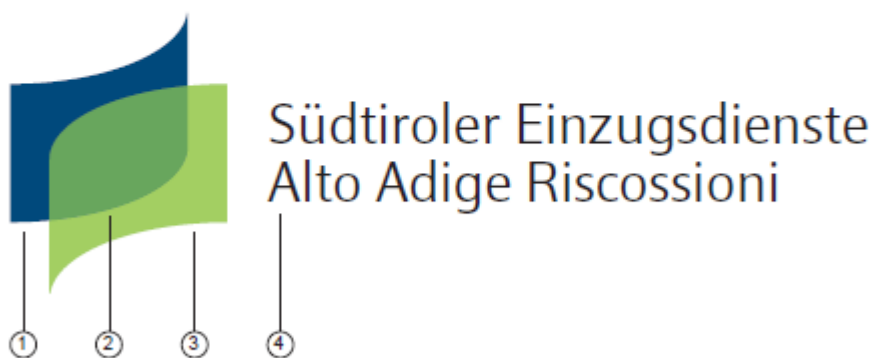
modulo

spazio bianco intorno al marchio da rispettare

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Marchio

Colore




①
PANTONE 7692 CP 100%
4c: 100c 45m 0y 45k
rgb: 0r 73g 122b
html: 00497A

②
PANTONE 7489 CP 100%
4c: 60c 10m 80y 5k
rgb: 104r 163g 92b
html: 68A35C

③
PANTONE 376 CP 80%
4c: 150c 0m 100y 0k 80%
rgb: 162r 208g 98b
html: A2CE62

④
PANTONE Black
4c: 0c 0m 0y 100k
rgb: 0r 0g 0b
html: 000000

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Marchio

Colore in positivo e negativo





Südtiroler Einzugsdienste
Alto Adige Riscossioni

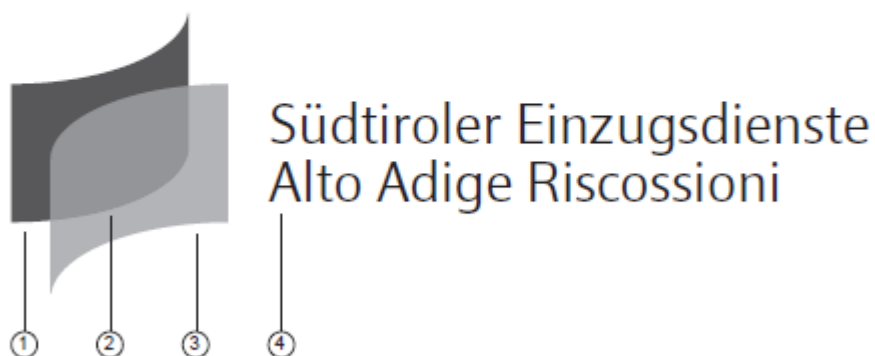
Sigla documento: MGD

Revisione:

Data: 10.08.2016

Marchio

Scala di grigio



①



PANTONE Cool Gray 11
4c: 0c 0m 0y 80k
rgb: 87r 87g 87b
html: 575757

②



PANTONE Cool Gray 8
4c: 0c 0m 0y 50k
rgb: 156r 156g 156b
html: 9c9c9c

③



PANTONE Cool Gray 6
4c: 0c 0m 0y 35k
rgb: 188r 188g 188b
html: bcbcbc

④



PANTONE Black
4c: 0c 0m 0y 100k
rgb: 0r 0g 0b
html: 000000

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

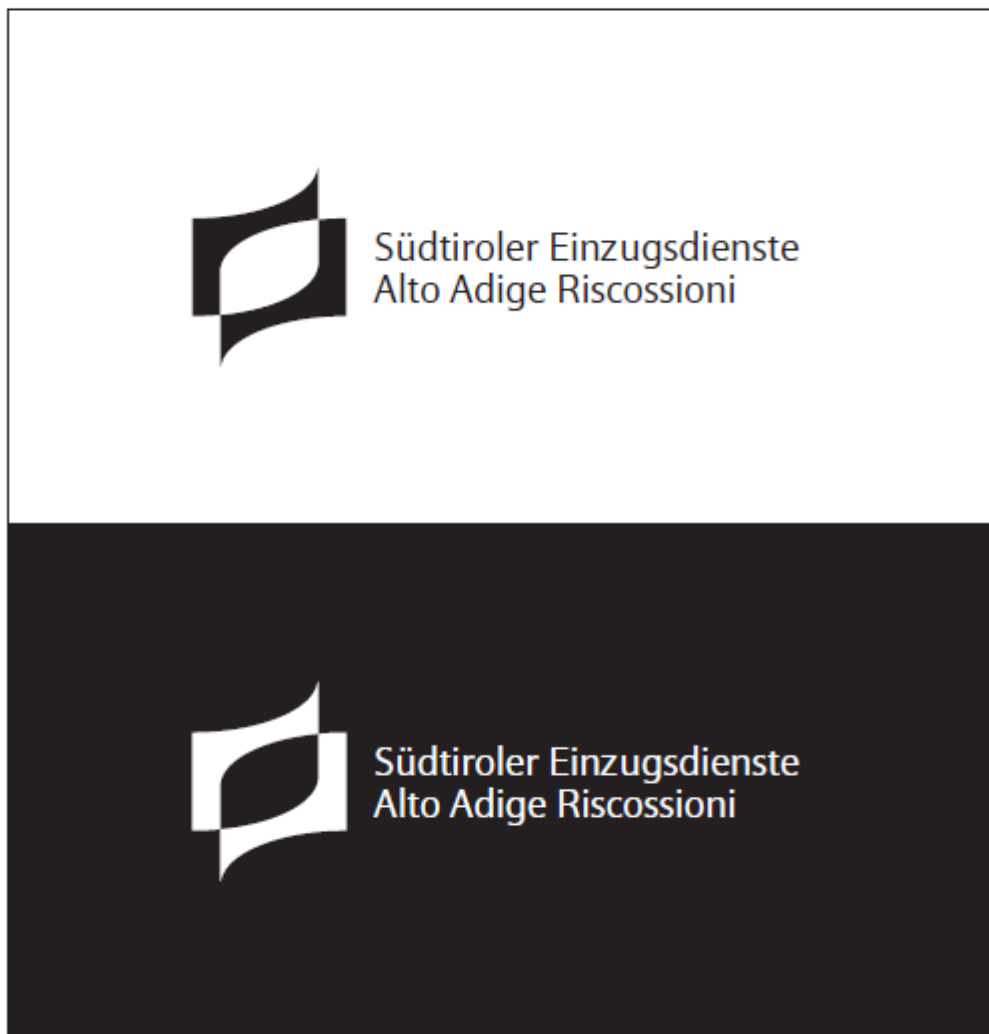
Marchio

Scala di grigio in positivo e negativo



 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

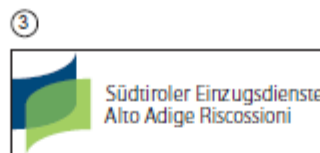
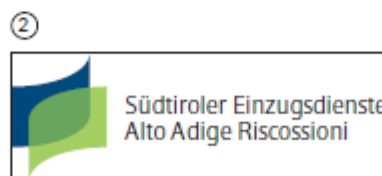
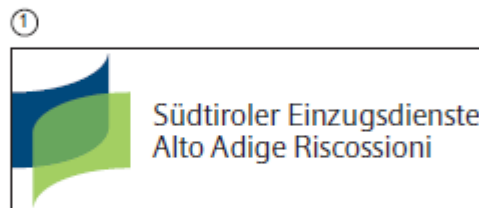
Marchio
Monocromatico in positivo e negativo



 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Marchio

Dimensioni e riduzioni




- ① DIMENSIONE ORIGINALE 100% (72,16 x 24,6 mm)
utilizzata per la carta intestata e la busta
- ② DIMENSIONE RIDOTTA 80% (57,75 x 18,70 mm)
utilizzata per il biglietto da visita
- ③ DIMENSIONE MINIMA 66,6% (48,09 x 16,42 mm)
utilizzata per la 2° pagina della carta da lettere



Applicazioni

Carta intestata bilingue

18	36	72	0	72	24
6	 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni				
42	①	Tel. Nr. Bocen / Bolzano, 09.06.2013 Bearbeitet von / redatto da: Name / impiegato: Tel. 0471 00 00 00 nome.cognome@scicler.it		Nome ditta Nome cognome Indirizzo e numero civico Cap Città (Provincia)	②
24	③	Thema der Schreibens		Oggetto della lettera	
10	④	Phaselus hac, u ltrices t incidunt nam, arcu venenatis mi ac massa, in augue, portitor uma aliquet nullam occaecat. Enim ac, ac lectus sit amet in amet turpis, facilisi pharetra laoreet eget, massa distinctio id parturient sit hendre- rit, vestibulum enim ultricies risus ante mattis. Vestibulum etiam, nulla e a risus potenti leo nullam, nisi pede. Massa amet erat nunc id, potenti enim egestas, sem suspendisse, vulputate amet metus hymenaeos mi etiam. Dapibus leo, dul ut auctor, bibendum sem, vel massa nec quam vestibulum inceptos. Mattis a nibh ac mi, id sed, sed tellus eros quisque mauris. Dolor ultrices sed est volutpat libero, aptent mollit neque et, tellus nunc. Id non v itae r utrum, e lementum portitor velit sociis diam proin rutrum, tortor felis morbi eget cras ultrices non. Non magna feugiat lorem ac vel dictum. Mit freundlichen Grüßen		Phaselus hac, u ltrices t incidunt nam, arcu venenatis mi ac massa, in augue, portitor uma aliquet nullam occaecat. Enim ac, ac lectus sit amet in amet turpis, facilisi pharetra laoreet eget, massa distinctio id parturient sit hendre- rit, vestibulum enim ultricies risus ante mattis. Vestibulum etiam, nulla e a risus potenti leo nullam, nisi pede. Massa amet erat nunc id, potenti enim egestas, sem suspendisse, vulputate amet metus hymenaeos mi etiam. Dapibus leo, dul ut auctor, bibendum sem, vel massa nec quam vestibulum inceptos. Mattis a nibh ac mi, id sed, sed tellus eros quisque mauris. Dolor ultrices sed est volutpat libero, aptent mollit neque et, tellus nunc. Id non v itae r utrum, e lementum portitor velit sociis diam proin rutrum, tortor felis morbi eget cras ultrices non. Non magna feugiat lorem ac vel dictum. Distinti saluti	
10	⑤	Der Präsident		Il presidente	
10	⑥	Eigenenver-Arbeitsgesellschaft, die der Leitung und Kontrolle unterliegt der Autonomen Provinz Südtirol unterliegt Rechtsitz: Silvio-Magnago-Platz 4 - 39100 Bocen Tel. 0471 01 22 28 PEC: aa.ar@scicler.it Steueramt/tribunale Nr. 0205390214, V.W.V. Nr. 257128 Eingetragtes Gesellschaftskapital Euro 300.000		Società per azioni a socio unico oggetto di lettera di direzione e coordinamento della Provincia Autonoma di Bolzano Sede legale: piazza Silvio Magnago 4 - 39100 Bolzano Tel. 0471 01 22 28 PEC: aa.ar@scicler.it Codice Fiscale/partita IVA 0205390214, n. REA 357128 Capitale sociale Euro 300.000 i.v.	⑥

- ① Arial 8 pt Black 80% allineamento a sinistra
- ② Arial 10 pt Black allineamento a sinistra
- ③ Arial 10 pt Black Bold giustificato


- ④ Arial 10 pt Black giustificato
- ⑤ Traccia 0,25 pt
- ⑥ Arial 7 pt Black 80% allineamento a sinistra



Applicazioni

Seconda pagina bilingue

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>	<p>Phaselus hac, ultricies t incidunt nam, arcu venenatis mi ac massa. In augue, porttitor uma aliquet nullam occaecat. Enim ac, ac lectus sit amet in. amet turpis, facilisi pharetra laoreet eget, massa distinctio id parturient sit hendrerit, vestibulum enim ultricies risus ante mattis.</p> <p>Vestibulum e tiam, nulla e a risus potenti leo nullam, nisi pede. Massa amet erat nunc id, potenti enim egestas, sem suspendisse, vulputate amet metus hymenaeos mi etiam. Dapibus leo, dul ut auctor, bibendum sem, vel massa nec quam vestibulum inceptos.</p> <p>Mattis a nibh ac mi, id sed, sed t tellus eros quisque mauris. Dolor ultrices sed est volutpat libero, aptent mollit neque et, tellus nunc. id non v itae rutrum, e lementum porttitor velit sociis diam proin rutrum, tortor feis morbi eget cras ultrices non. Non magna feugiat lorem ac vel dictum.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen</p> <p>Der Präsident</p>	<p>Phaselus hac, ultricies t incidunt nam, arcu venenatis mi ac massa. In augue, porttitor uma aliquet nullam occaecat. Enim ac, ac lectus sit amet in. amet turpis, facilisi pharetra laoreet eget, massa distinctio id parturient sit hendrerit, vestibulum enim ultricies risus ante mattis.</p> <p>Vestibulum e tiam, nulla e a risus potenti leo nullam, nisi pede. Massa amet erat nunc id, potenti enim egestas, sem suspendisse, vulputate amet metus hymenaeos mi etiam. Dapibus leo, dul ut auctor, bibendum sem, vel massa nec quam vestibulum inceptos.</p> <p>Mattis a nibh ac mi, id sed, sed t tellus eros quisque mauris. Dolor ultrices sed est volutpat libero, aptent mollit neque et, tellus nunc. id non v itae rutrum, e lementum porttitor velit sociis diam proin rutrum, tortor feis morbi eget cras ultrices non. Non magna feugiat lorem ac vel dictum.</p> <p>Distinti saluti</p> <p>Il presidente</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Applicazioni

Carta intestata del Presidente e del Direttore



Südtiroler Einzugsdienste | **Präsident**
Alto Adige Riscossioni | **Presidente**




Südtiroler Einzugsdienste | **Direktor**
Alto Adige Riscossioni | **Direttore**

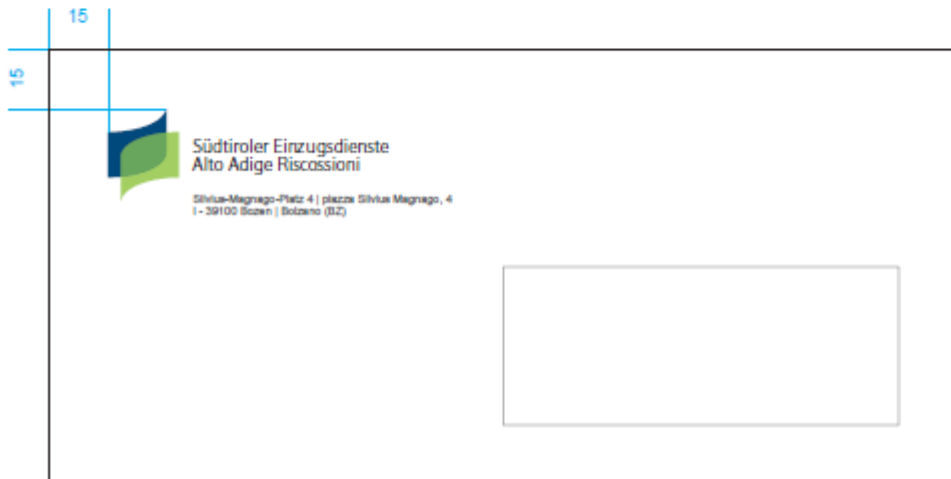


Einzelwesen-Adige-Gesellschaft, die den Leistungswort Kreditrückzahlungsstellen der Autonomen Provinz Südtirol unterliegt
 Adresse: Silvia Magnago-Platz 4 - 39100 Bolzano
 Tel. 0471 41 52 28
 PEC: sa.sar@einzugsdienste.it
 Steuernummer/Mens.Nr. 02000390214, VZWV.Nr. 201126
 Eingetragtes Gesellschaftskapital Euro 300.000

Società per azioni a unico socio oggetto dell'attività di gestione e coordinamento delle Piccole Autonomie di Bolzano
 Sede legale: piazza Silvia Magnago 4 - 39100 Bolzano
 Tel. 0471 41 52 28
 PEC: sa.sar@einzugsdienste.it
 Codice Societario/Acta 02000390214, n. REA 201126
 Capitale sociale Euro 300.000 i.e.

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Applicazioni Busta



Busta 230 x 110 mm



Applicazioni Fattura

18	36	72	6	72	24
01	<p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>				
02					
03	① RECHNUNG FATTURA		Nome ditta Nome cognome Indirizzo e numero civico Cap Città (Provincia)		
04	②		③		
05	Kundenref. Codice cliente		Rechnung Nr. n. Fattura		00024
06	Steuern-Mehrw. Nr. Kunde I.P. - Partita IVA Cliente		Rechnung Datum Data Fattura		250016684126 21/12/2013
07	Zahlungsbedingung Condizioni pagamento		CGR Kunden Codice CGR		Banküberweisung 30 Tag Bonifico 30 gg 28746CVF68
08	Zahlung bei banca di appoggio		Sperrkonto Bocca Cassa di Risparmio Bolzano IBAN IT582080451160100009006798		
09	Beschreibung Descrizione		Meas. % IVA %		Betrag € Importo €
10	Beschreibung 1 Descrizione 1		22		1.000
11	Beschreibung 1 Descrizione 1		22		1.000
12	Beschreibung 1 Descrizione 1		22		1.000
13	④		Steuergrunde € Importo €		⑤
14	3.000		22		660
15	Rechnung Betrag € Totale fattura €		3.660		
16	<p> <small> Südtiroler Einzugsdienste, die die Leistung und Kreditübertragbarkeit der Autonomie Provinz Südtirol überträgt Rechtsitz: Siusi Magnago-Platz 4 - 39100 Bozen Tel. 0471 41 32 38 PEC: se.serv@segsud.it Steuernummer/Ident. Nr. 1220539214, V.W.V. Nr. 207128 Eigenes/Akt. Gesellschaftskapital Euro 300.000 </small> </p> <p> <small> Società per azioni a socio unico soggetta all'art. 2483-bis del Codice di Commercio e all'art. 2483 del Codice Civile Sede legale: piazza Siusi Magnago 4 - 39100 Bozen Tel. 0471 41 32 38 PEC: se.serv@segsud.it Codice Fiscale/Ident. Nr. 1220539214, n. REA 207128 Capitale sociale Euro 300.000 I.v. </small> </p>				

① Arial 10 pt Black maiuscolo

② Arial 7 pt Black 80% allineamento a sinistra

③ Arial 9 pt Black Bold allineamento a destra

④ Arial 10 pt Black bold allineamento a destra

⑤ Traccia 0,25 pt Black 80%



Südtiroler Einzugsdienste
Alto Adige Riscossioni

Sigla documento: MGD

Revisione:

Data: 10.08.2016

Applicazioni Fax

Südtiroler Einzugsdienste
Alto Adige Riscossioni

FAX

Nome ditta
Nome cognome
Indirizzo e numero civico
Cap Città (Provincia)

Datum Data	21/12/2013	Fax Nr. Numero fax	0471 00 00 00	Seiten Pagine	1
---------------	------------	-----------------------	---------------	------------------	---

Betreff

Phaselus hac, ultricies t incidunt nam, arcu venenatis mi ac massa, in augue, porttitor uma aliquet nullam occaecat. Enim ac, ac lectus sit amet in amet turpis, facilisi pharetra laoreet eget, massa distinctio id parturient sit hendrerit, vestibulum enim ultricies risus ante mattis.

Vestibulum e tiam, nulla e a risus potenti leo nullam, nisi pede. Massa amet erat nunc id, potenti enim egestas, sem suspendisse, vulputate amet in etus hymenaeos mi etiam. Dapibus leo, dui ut auctor, bibendum sem, vel massa nec quam vestibulum inceptos.

Mattis a nibh ac mi, id sed, sed tellus eros quisque mauris. Dolor ultrices sed est volutpat libero, aptent mollit neque et, tellus nunc. Id non v itae rutrum, e lementum porttitor velit sociis diam proin rutrum, tortor felis morbi eget cras ultrices non. Non magna feugiat lorem ac vel dictum.

Mit freundlichen Grüßen

Der Präsident

Oggetto

Phaselus hac, ultricies t incidunt nam, arcu venenatis mi ac massa, in augue, porttitor uma aliquet nullam occaecat. Enim ac, ac lectus sit amet in amet turpis, facilisi pharetra laoreet eget, massa distinctio id parturient sit hendrerit, vestibulum enim ultricies risus ante mattis.

Vestibulum e tiam, nulla e a risus potenti leo nullam, nisi pede. Massa amet erat nunc id, potenti enim egestas, sem suspendisse, vulputate amet in etus hymenaeos mi etiam. Dapibus leo, dui ut auctor, bibendum sem, vel massa nec quam vestibulum inceptos.

Mattis a nibh ac mi, id sed, sed tellus eros quisque mauris. Dolor ultrices sed est volutpat libero, aptent mollit neque et, tellus nunc. Id non v itae rutrum, e lementum porttitor velit sociis diam proin rutrum, tortor felis morbi eget cras ultrices non. Non magna feugiat lorem ac vel dictum.

Distinti saluti


Il presidente

Einpersonen-Abrechnungsgesellschaft, die der Leitung und Koordinationstätigkeit der Autonomen Provinz Bozen unterliegt
Rechtsitz: Silvan-Magnago-Platz 4 - 39100 Bozen
Tel. 0471 41 32 28
PEC: es.aa.r.it@legalmail.it
Steuerunterschieds-Nr. 0295286214, V.W.U. Nr. 207128
Eingeschriebenes Gesellschaftskapital Euro 300.000

Società per azioni a socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Provincia Autonoma di Bolzano
Sede legale: piazza Silvan Magnago 4 - 39100 Bolzano
Tel. 0471 41 32 28
PEC: es.aa.r.it@legalmail.it
Codice fiscale/partita IVA 0295286214, n. REA 207128
Capitale sociale Euro 300.000 i.e.



Applicazioni Verbale



Südtiroler Einzugsdienste
Alto Adige Riscossioni

Verbale della seduta del Consiglio di amministrazione
Nr. 1/2013 - Seduta del 30.01.2013

Il 20 dicembre 2013, alle ore 15.00, nella sede di Bolzano, Piazza Silvius Magnago, 4, a seguito di regolare convocazione, si è riunito il Consiglio di amministrazione di Alto Adige Riscossioni spa/Südtiroler Einzugsdienste AG con il seguente

Ordine del giorno

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

Sono presenti nella sala della seduta:

Consiglio di amministrazione

Nome	Carica	Presente	Aserita

Collegio sindacale

Nome	Carica	Presente	Aserita

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque dignissim egestas malesuada. Cras blandit malesuada nisi, vel bibendum nisi pellentesque nec. Mauris nec fringilla felis, id vehicula libero. Sed lacus sem vitae commodo volutpat. Nulla quam dolor, vulputate nec viverra nec, o mare eget libero. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Ut sodales, nisi sit amet dignissim lacinia, dui turpis accumsan magna, ut blandit sapien erat et mi. Etiam sit amet tempus massa.

Einlagen-Aktiengesellschaft, die der Leitungs- und Kontroll-
verantwortung der Autonomen Provinz Südtirol unterliegt
Radsitz: Silvius Magnago Platz 4 - 39100 Bolzano
Tel. 0471 41 52 38
PEC: aa.asi.02@legalmail.it
Steuernummer/Nr. 0280280214, VZWV Nr. 201138
Eingetragenes Gesellschaftskapital Euro 300.000


Società per azioni a socio unico soggetta all'attività di
direzione e coordinamento della Provincia Autonoma di Bolzano
Sede legale: piazza Silvius Magnago 4 - 39100 Bolzano
Tel. 0471 41 52 38
PEC: aa.asi.02@legalmail.it
Codice fiscale/partita IVA 0280280214, n. REA 201138
Capitale sociale Euro 300.000 i.i.

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016


Applicazioni Biglietti da visita



Biglietto da visita 85 x 55 mm

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Applicazioni Firma E-mail



Nuovo messaggio

A:

Cc:

Oggetto:

Da:

Firma:


Lieber Mitarbeiter, liebe Mitarbeiterin,

① Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Integer eget aliquet nulla. Vestibulum tempus varius elit, et tempus est rhoncus nec. Integer a metus nec nisi semper posuere ut in mauris. Proin et mi et sed scelerisque aliquet ac id eros. Aenean sit amet dolor risus. Nulla elit lacus, sodales in tristique ut, interdum a lectus. Fusce volutpat massa et paum conatibus fermentum.

Fusce eget tellus et massa vulputate feugiat. Nunc adipiscing egestas pulvinar. Nam commodo volutpat odio, nec ullamcorper eros placerat ut. Pellentesque tempus quam vitae du portitor, faucibus porta sem molestie. Phasellus pretium enim paum. Duis elit lorem, cursus et neque non, auctor sodales odio. Maecenas mollis, leo in porta ultricies, urna elit commodo justo, non malesuada erat augue nec ligula.

Duis consequat du nec ornare pulvinar. Nunc tristique eu elit eget faucibus. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Phasellus feugiat nec sem in egestas. In quis viverra turpis, quis ornare erat. Integer vitae diam pulvinar, pharetra tortor at, elementum quam. Integer molestie mauris vel rhoncus suscipit.

② **Nome Cognome**
Position | Funzione
Tel. 0471 41 32 28

③  **Südtiroler Einzugsdienste**
Alto Adige Riscossioni


Einzugsdienste-Unterschiedsellschaft, die der Leitung- und Koordinierungstätigkeit der Autonomen Provinz Bozen unterliegt
Rechtlich: Silvius-Magnago-Platz 4 - 39100 Bozen
Tel. 0471 41 32 28 - Fax 0471 41 32 19
PEC: se.aar.bz@egaimail.it
Steuernummer/Mat.Nr. 02805380214, V.W.V. Nr. 207128
Eingezahltes Gesellschaftskapital Euro 300.000

Società per azioni a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Provincia Autonoma di Bozano
Sede legale: Piazza Silvius Magnago, 4 - 39100 Bozano
Tel. 0471 41 32 28 - Fax 0471 41 32 19
PEC: se.aar.bz@egaimail.it
Codice fiscale/partita iva 02805380214, n. REA 207128
Capitale sociale Euro 300.000 i.r.

④ Die obige Mitteilung ist ausschließlich für den angeführten Adressaten bestimmt. Die unbefugte Verwendung dieser Mitteilung ist verboten und könnte strafrechtlich verfolgt werden. Wir bitten die Mitteilung in ähnlicher Weise abzuhandeln und gebeten um umgehend zu informieren und anschließend die Mitteilung zu vernichten.

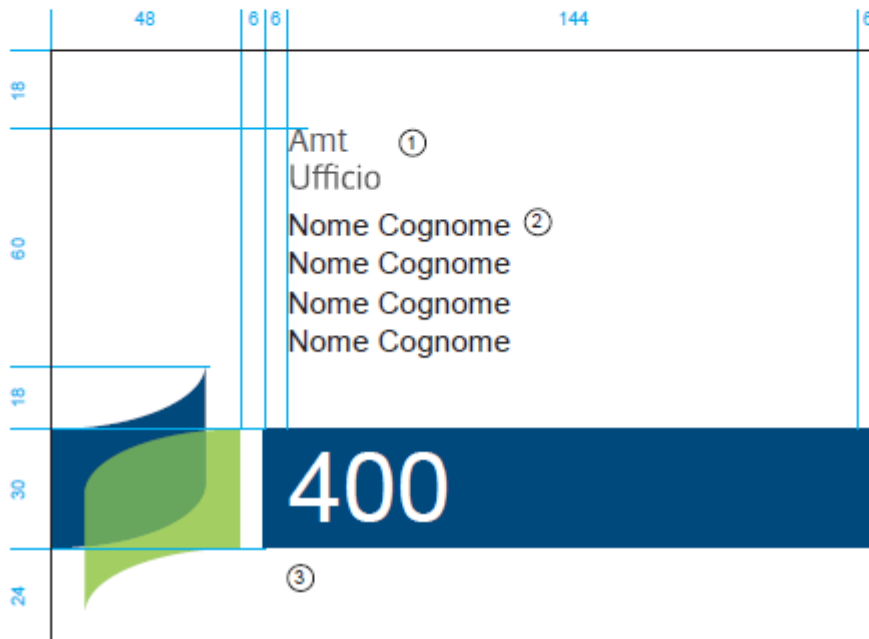
Il presente messaggio è diretto unicamente al destinatario sopra indicato. L'uso non autorizzato del presente messaggio è vietato e potrebbe costituire reato. Chiunque altro riceva questa comunicazione per errore è invitato ad informarci immediatamente ed è tenuto a distruggere quanto ricevuto.

- ① Testo e-mail: Arial 10pt Black
- ② Testo Position | Funzione: Arial 8.5 pt - colore: 575757
- ③ Testo Indirizzo: Arial 8.5 pt - colore: 575757
- ④ Testo Privacy: Arial 8.5 pt - colore: 999999

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Applicazioni

Targa per porta





Targa 210 x 150 mm

- ① EpocaClassic-Light 24 pt Black 80%
- ② Arial 22 pt Black
- ③ Arial 70 pt White

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Applicazioni

Totem edificio



5	AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL  PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE			
	<table border="0"> <tr> <td style="background-color: #c09040; color: white; padding: 5px;">Landesrat</td> <td style="background-color: #c09040; color: white; padding: 5px;">Assessore</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Ressort für Handwerk, Industrie, Handel, Mobilität und Personal</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Dipartimento all'artigianato, industria, commercio, mobilità e personale</td> </tr> </table>	Landesrat	Assessore	Ressort für Handwerk, Industrie, Handel, Mobilität und Personal
Landesrat	Assessore			
Ressort für Handwerk, Industrie, Handel, Mobilität und Personal	Dipartimento all'artigianato, industria, commercio, mobilità e personale			
4	Südtiroler Einzugsdienste  Alto Adige Riscossioni			
	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Amt für Einnahmen</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Ufficio Entrate</td> </tr> </table>	Amt für Einnahmen	Ufficio Entrate	
Amt für Einnahmen	Ufficio Entrate			
3				

Per la segnaletica all'ingresso dell'edificio e al piano è stato definita una versione alternativa del marchio in modo da inserirlo armoniosamente nella segnaletica esistente dell'edificio provinciale.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

Applicazioni

Totem piano

		
		
Amtsdirektor und Verantwortlicher LZS Bereich Rechnungslegung	06 Nome Cognome	Direttore d'ufficio e responsabile OPPAB settore contabilizzazione
Stellvertretende Amtsdirektorin	01 Nome Cognome	Sostituta Direttrice d'ufficio
Sekretariat	05 Nome Cognome Nome Cognome	Segreteria
Buchhaltung	04 Nome Cognome Nome Cognome Nome Cognome	Contabilità generale

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

ALLEGATO 4.

Formati di file adottati dalla società Alto Adige Riscossioni Spa per la formazione dei propri documenti:


- PDF - PDF/A (Portable Document Format)
- TIFF, JPG, PNG, GIF
- ODF (Open Document Format)
- Binary formats di Microsoft Office (DOC, XLS, PPT, DOCX, XLSX, PPTX, PPSX)
- RTF (Rich Text Format)
- XML (eXtensible Markup Language)
- TXT nella codifica "ISO-8859-1" oppure "UTF-8", terminati con CR-LF
- EML o altri formati di posta elettronica conformi allo standard RFC2822/MIME

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

ALLEGATO 5.

Timbro di protocollo della società Alto Adige Riscossioni Spa

Südtiroler Einzugsdienste AG Alto Adige Riscossioni Spa		
Eingangs- datum Data di arrivo	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 10 -03- 2016 </div>	Uhrzeit ora
Prot. Nr. <u>2387</u>		
Verantwortlicher Beamte - Funzionario responsabile		

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

ALLEGATO 6.



Prot. Nr. _____

Bozen / Bolzano,

Bearbeitet von / redatto da:

Tel. 0471/
@suedtirolereinzugsdienste.it
@altoadigeriscossioni.it

Annullierung

Annulamento

Genehmigung zur Annullierung des Autorizzazione all'annullamento della
Protokolleintrages Nr. _____ des registrazione di protocollo n. _____ del
_____, Grund: _____, motivazione:

Der Direktor/ Il Direttore
Dr. Marco Balduzzo

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 10.08.2016

ALLEGATO 7.

REGISTER REGISTRO	PROTOKOLLTYP TIPO PROTOCOLLO (I/U/INT/D)	PROTOKOLLNUMMER NUMERO DI PROTOCOLLO	PROTOKOLLDATUM DATA DI PROTOCOLLO	ABSENDER/EMPFÄNGER MITTENTE/DESTINATARIO	BETREFF OGGETTO	ANLAGEN ALLEGATI	ECKDATEN ERMÄCHTIGUNG ESTREMI AUTORIZZAZIONE	AKTENPLAN TITOLARIO	ZUWEISUNG ASSEGNAZIONE
AARBZ		E1							
AARBZ		E2							
AARBZ									
AARBZ									

segue ALLEGATO 8.

Manuale utente

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

1. PROTOCOLLO INFORMATICO DELL'AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE.....	4
2. COME ACCEDERE AL PROTOCOLLO INFORMATICO	4
3. COME DARE I COMANDI	4
3.1 A TRAVVERSO IL NAVIGATORE	5
3.2 A TRAVVERSO IL MENU	5
3.3 A TRAVVERSO LA BARRA DEGLI STRUMENTI	6
3.4 A TRAVVERSO I TASTI FUNZIONE	6
4. SCHEDE DI PROTOCOLLO	7
4.1 PROTOCOLLO IN INGRESSO	8
4.1.1 TITOLARIO	8
4.1.2 FASCICOLO	10
4.1.3 MITTENTE	14
4.1.4 OGGETTO	16
4.1.5 ASSEGNAZIONE	17
4.1.6 ALLEGATI	18
4.1.7 TIPO SPEDIZIONE	19
4.1.8 PROTOCOLLO DI RIFERIMENTO	19
4.1.9 PROTOCOLLO MITTENTE	20
4.1.10 PROTOCOLLAZIONE	20
4.1.11 CRONOLOGIA	21
4.1.12 CLONA PROTOCOLLO	21
4.2 PROTOCOLLO IN USCITA	22
4.2.1 DESTINATARIO	22
4.2.2 LISTE DI DISTRIBUZIONE	23
4.3 PROTOCOLLO INTERNO	26
4.3.1 ASSEGNAZIONE	27
4.4 PROTOCOLLO INERIBITO	28
4.4.1 DATI DI ARRIVO	28
4.5 FATTURE	28
4.5.1 FATTURE ELETTRONICHE PASSIVE	28
4.5.2 FATTURE PASSIVE NON SOGGETTE A IVA	29
4.5.3 FATTURAZIONE ATTIVA	31
5. FUNZIONI DI RICERCA	32
5.1 RICERCA COMPLETA	32
5.2 RICERCA SEMPLICE	33
5.3 RISULTATO DELLA RICERCA	34
6. ANNULLAMENTO	35
7. FUNZIONI DI GESTIONE	36
7.1 ANAGRAFICA	36
7.2 OGGETTI	37

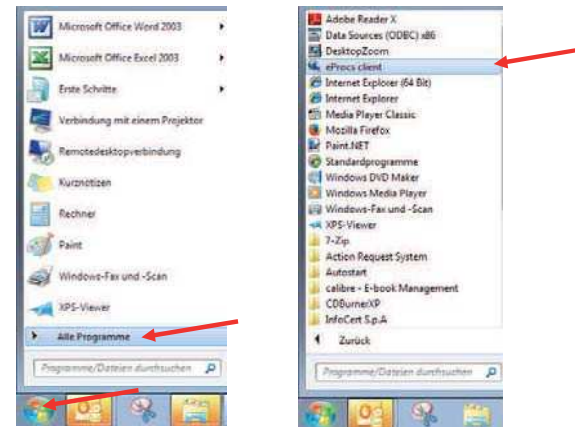
7.3 ELENCO ALLEGATI.....	38
7.4 FASCICOLI.....	40
8. PROTOCOLLI ASSEGNATI	44
9. UPLOAD	44
9.1 UPLOAD DOCUMENTO PRINCIPALE.....	44
9.2 UPLOAD ALLEGATI.....	49
10. INTEROPERABILITÀ	54
10.1 TRASMISSIONE DEL DOCUMENTO INFORMATICO TRAMITE INTEROPERABILITÀ	54
11. PROTOCOLLAZIONE MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA.....	58
11.1 PROTOCOLLAZIONE DEI MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA IN INGRESSO	58
11.2 PROTOCOLLAZIONE DEI MESSAGGI DI INTEROPERABILITÀ IN INGRESSO	60
11.3 PROTOCOLLAZIONE E-MAIL IN USCITA	62

1. PROTOCOLLO INFORMATICO DELL'AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Vengono di seguito illustrate le singole funzioni del protocollo informatico dell'Amministrazione provinciale.

2. COME ACCEDERE AL PROTOCOLLO INFORMATICO

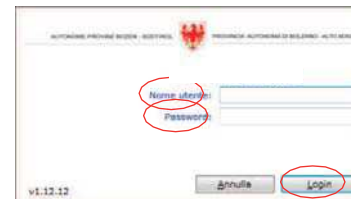
L'avvio del protocollo informatico può essere effettuato attraverso il menu dei programmi



o attraverso il collegamento sul desktop.



Per accedere al protocollo informatico, l'utente inserisce il proprio username e la propria password di sistema nella maschera di collegamento e seleziona il pulsante "login".



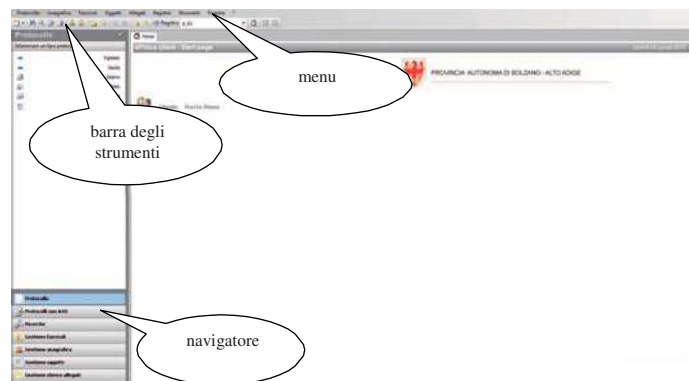
N.B. La password è strettamente personale e non deve essere comunicata a terzi.

3. COME DARE I COMANDI

Una volta connessi al protocollo informatico, viene visualizzata la maschera principale.

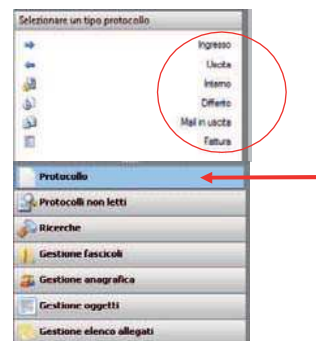
I comandi possono essere dati:

- attraverso il navigatore;
- attraverso il menu;
- attraverso la barra degli strumenti;
- attraverso i tasti funzione.



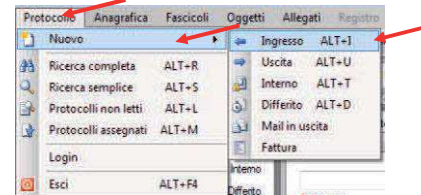
3.1 Attraverso il navigatore

L'utente seleziona il pulsante al quale corrisponde la funzione da attivare e, in seguito, la funzione desiderata.



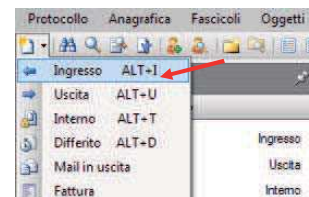
3.2 Attraverso il menu

L'utente seleziona la funzione desiderata con il mouse.



3.3 Attraverso la barra degli strumenti

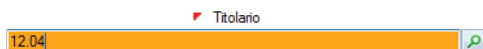
L'utente seleziona il pulsante corrispondente alla funzione desiderata.



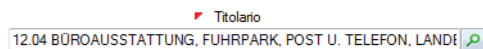
3.4 Attraverso i tasti funzione

L'utente preme la combinazione di tasti corrispondente alla funzione desiderata.

COMBINAZIONE di TASTI	FUNZIONE
PROTOCOLLAZIONE	
ALT+I	protocollo in ingresso
ALT+U	protocollo in uscita
ALT+T	protocollo interno
ALT+D	protocollo differito
RICERCA	
ALT+R	ricerca completa
ALT+S	ricerca semplice
ALT+G	ricerca anagrafica
ALT+C	ricerca fascicolo
ALT+O	ricerca oggetti
ALT+V	ricerca allegati
GESTIONE ANAGRAFICA	
ALT+A	nuova anagrafica
ALT+G	ricerca anagrafica
GESTIONE FASCICOLI	
ALT + F	nuovo fascicolo
ALT+C	ricerca fascicolo
GESTIONE OGGETTI	
ALT+N	nuovo oggetto



e si sposta nel campo successivo tramite il tasto tabulazione o con il mouse.



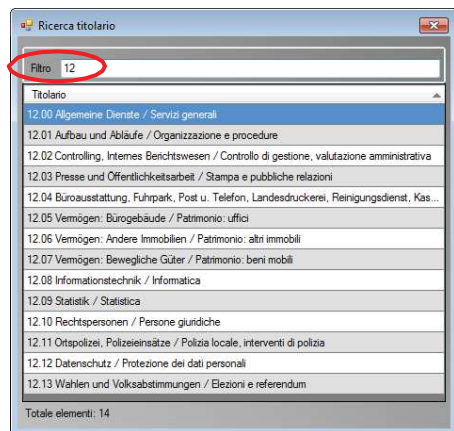
Per selezionare l'indice di classificazione richiesto, l'utente può altresì **effettuare una ricerca**.

Per aprire la **maschera di ricerca**, l'utente seleziona la pulsante "lente" o posiziona il mouse nel campo "titolario" e preme il tasto "F9".

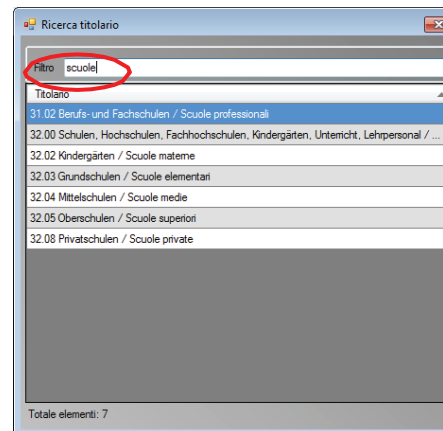


La ricerca viene effettuata come segue:

- inserendo **due caratteri** nel campo **filtro**, per esempio "12", vengono visualizzate tutte le voci che **iniziano** con i due caratteri inseriti



- inserendo **tre o più caratteri** nel campo **filtro**, per esempio "scuole", vengono visualizzate tutte le voci che **contengono** la sequenza di caratteri inserita.



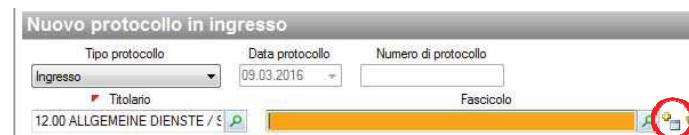
L'utente seleziona l'indice di classificazione desiderato con doppio click oppure evidenziandola e premendo il tasto "INVIO".

4.1.2 Fascicolo



Nuovo fascicolo

Per creare un nuovo fascicolo, l'utente seleziona il pulsante evidenziato nell'immagine.

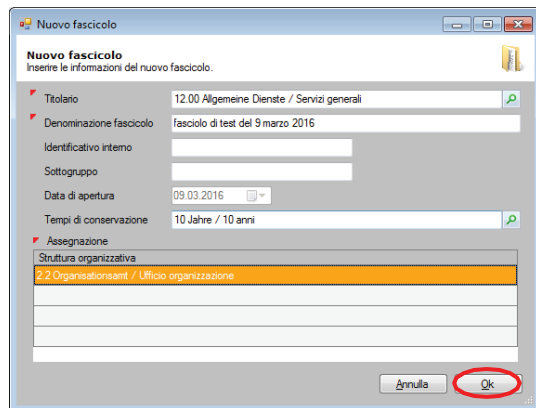


Si apre così la **maschera "nuovo fascicolo"** che l'utente compila con i seguenti dati:

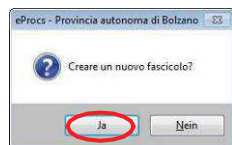
- denominazione del fascicolo;
- identificativo interno (eventuale informazione aggiuntiva);
- tempi di conservazione del fascicolo;
- il campo "assegnazione" è precompilato con la struttura organizzativa dell'utente; l'utente ha la possibilità di aggiungere ulteriori strutture organizzative, alle quali estendere la visibilità sul fascicolo.

Il campo "titolario" è precompilato.

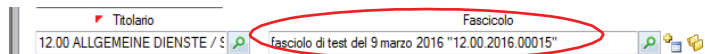
La data di apertura del fascicolo viene compilata in automatico dal protocollo informatico. Compilati i singoli campi, l'utente seleziona il pulsante "OK",



e, successivamente, il pulsante "si" per confermare la creazione del fascicolo.



Gli estremi del fascicolo creato risultano ora dal campo "fascicolo" della scheda di protocollo.

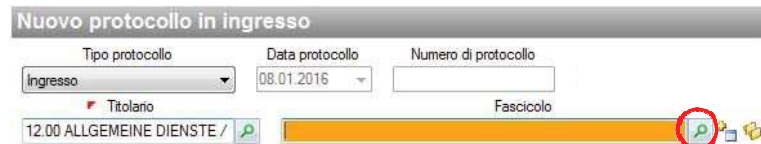


L'utente procede con la compilazione della scheda di protocollo e la registrazione di protocollo verrà inserita nel fascicolo creato al momento della protocollazione.

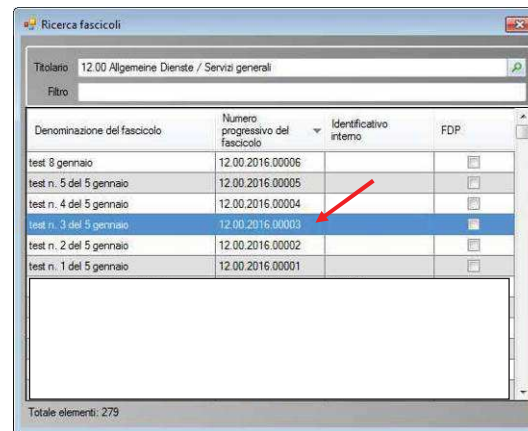


Inserire una registrazione di protocollo in un fascicolo già esistente

Per inserire una registrazione di protocollo in un fascicolo già esistente, l'utente seleziona il pulsante "lente".

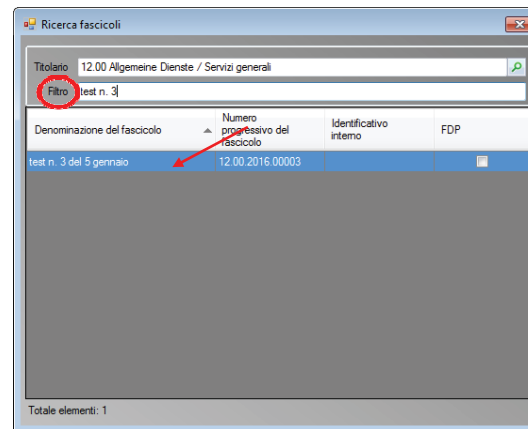


Si apre così la maschera di ricerca e l'utente seleziona il fascicolo desiderato con doppio click oppure evidenziandolo e premendo il tasto "INVIO".



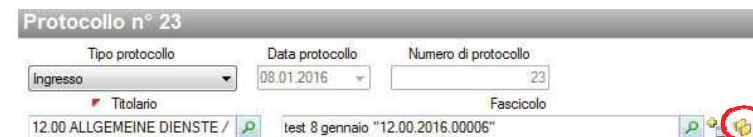
L'utente può altresì **effettuare una ricerca**, inserendo i rispettivi criteri nel campo "filtro".

La ricerca viene sempre effettuata tra i dati contenuti nella prima colonna. Per effettuare una ricerca nelle altre colonne, è necessario selezionare la corrispondente colonna e trascinarla al primo posto.

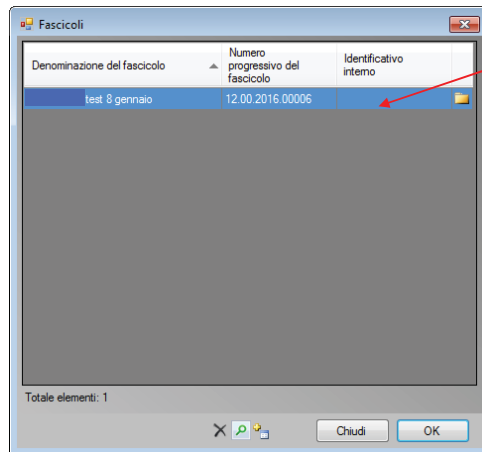


È possibile inserire un protocollo in più fascicoli?

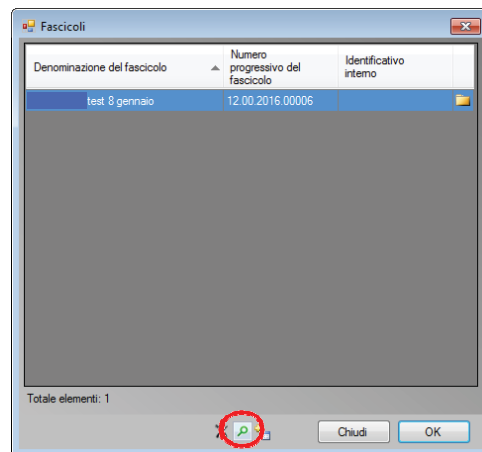
Selezionando il pulsante evidenziato nell'immagine,



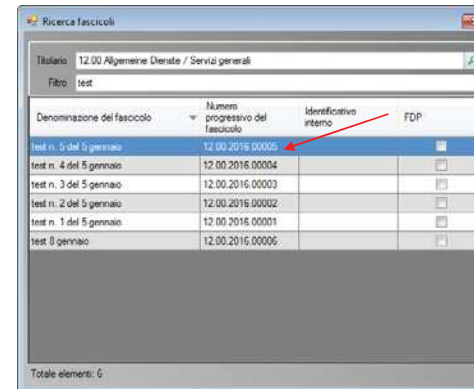
nella maschera “fascicoli” vengono visualizzati i fascicoli nei quali la registrazione di protocollo è attualmente inserita.



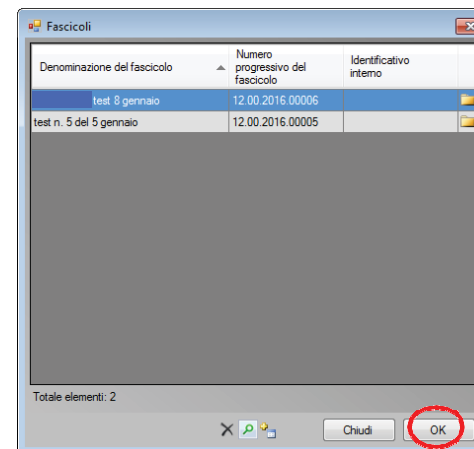
Per inserire la registrazione di protocollo in un ulteriore fascicolo, l'utente seleziona il pulsante “lente”,



e, successivamente, l'ulteriore fascicolo.



Viene ora visualizzato l'elenco aggiornato dei fascicoli nei quali la registrazione di protocollo è inserita e l'utente seleziona il pulsante “ok” per confermare.



4.1.3 Mittente



Mittente

Il campo “mittente” deve essere compilato con tutti i dati risultanti dal documento. L'utente può inserire l'indirizzo del mittente direttamente nella griglia “mittente” oppure selezionare l'indirizzo dall'anagrafica.



Funzione di ricerca

Selezionando il pulsante “lente” oppure posizionando il mouse nella griglia “mittente” e premendo, successivamente, il tasto “F9”,

si apre la maschera di ricerca.

Impresa	Cognome	Nome	Indirizzo	Città
Comune Artengo			Piazza del Municipio	Artengo
Comune Appiano			Piazza Municipio	Appiano s.d.v.
Comune Averengo			Paese	Averengo
Comune Badia			Paesione	Badia
Comune Barbano			Paese	Barbano
Comune Bolzano			Vicolo Guiner	Bolzano
Comune Braies			Braies di Dentro	Braies
Comune Brennon			Colle Isarco Platz	Brennon
Comune Bressan			via Pietro Maggari	Bressanone
Comune Brossio			Via Marsani	Brossio
Comune Brunico			piazza Municipio	Brunico
Comune Cairns			Via Fieschi Giovo	Cairns
Comune Caldaro			Piazza Principale	Caldaro s.d.v.
Comune Campo			Località Triena	Campo di Triena
Comune Castelb			Piazza Centro	Castelbello di St. V.

La ricerca viene effettuata come segue:

- inserendo **due caratteri** nel campo “filtro”, per esempio “ra”, il protocollo informatico visualizza tutte le voci che **iniziano** con i due caratteri inseriti

Impresa	Cognome	Nome	Indirizzo	Città
Radlauer Südbahn GmbH			H. Bader Straße	San-Kauleben
Radestener Bau GmbH			Kelchgrube	Villanders
Radio 2000 GmbH			St. Lorenzen Str.	Brunneck
Radio Ghedena KG il Radlauer Thomas & C.			Radestner Straße	St. Ulrich
Radio Grüne Welle			Dornplatz	Evrom
Radio Holiday GmbH&C			Oberlagen	Brunneck
Radio Nord OHG			Claudio Augustin	Evrom
Radio Sommerchen			Moserer Straße	Lana
Radlux			Kapuzengasse	Bozen
Radnauer OHG il Radnauer K. & Co.			Friedhofer Straße	Obervintl/Wirt
Radspot Klamm OHG			Reitacher Straße	Bozen
Radson Al - Rivendita n. 20			via Cesare Battisti	Bozano
RAN - Finanza e Pianificazione Amministrazione			via Cornata	Torno
Rai Way SpA			via Tivolata	Roma
Rapax Finanze AG			Piazza	Milano, Padova

- inserendo **tre o più caratteri** nel filtro, per esempio “comprensorio”, vengono visualizzate tutte le voci che **contengono** la sequenza di caratteri inseriti.

Impresa	Cognome	Nome	Indirizzo	Città
Azienda Sanitaria dell'Alto Adige - Comprensorio Sanitario di Bolzano			via Lorenzi 6/10/11	Bo
Azienda Sanitaria dell'Alto Adige - Comprensorio Sanitario di Bressanone			via Danke	Br
Azienda Sanitaria dell'Alto Adige - Comprensorio Sanitario di Brunico			via Ospedale	Br
Azienda Sanitaria dell'Alto Adige - Comprensorio Sanitario di Merano			via Foscarini	Me

L'utente seleziona l'indirizzo desiderato con doppio click oppure evidenziandolo e premendo il tasto “INVIO”.



Salvare nuovi indirizzi nell'anagrafica

Solo gli utenti abilitati possono salvare nuovi indirizzi nell'anagrafica spuntando la voce “salva mittente”. Gli indirizzi confluiscono nell'anagrafica dei singoli dipartimenti e delle singole ripartizioni.

4.1.4 Oggetto



Oggetto

L'utente può inserire l'oggetto del documento direttamente nel campo “oggetto” oppure selezionare l'oggetto dall'oggettario. L'oggettario è un elenco di oggetti predefiniti gestito dai singoli dipartimenti e alle singole ripartizioni.

N.B. L'oggetto deve far comprendere il contenuto di un documento; vanno evitate abbreviazioni nella sua formulazione.

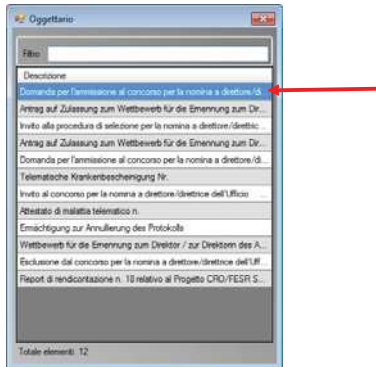


Funzione di ricerca

Selezionando il pulsante “lente” oppure posizionando il mouse nel campo “oggetto” e premendo, successivamente, il tasto “F9”,



si apre la maschera di ricerca e l'utente seleziona l'oggetto desiderato con doppio click oppure evidenziandolo e premendo il tasto "INVIO".



L'oggetto selezionato può essere modificato o integrato ai fini della protocollazione in corso.



Salvare un nuovo oggetto nell'oggettario

Solo gli utenti abilitati possono salvare nuovi oggetti nell'oggettario spuntando la voce "salva oggetto".



4.1.5 Assegnazione



Assegnazione alla struttura organizzativa dell'utente

L'assegnazione alla struttura organizzativa dell'utente è precompilata e non può essere cancellata.

Struttura organizzativa	Tipo
GD.02 Organisationsamt / Ufficio organizzazione	Competenza
	Competenza
	Competenza
	Competenza



Assegnazione di una registrazione di protocollo a un'ulteriore struttura organizzativa

La visibilità sulle registrazioni di protocollo è estesa a ulteriori strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale attraverso l'assegnazione.

L'assegnazione è effettuata:

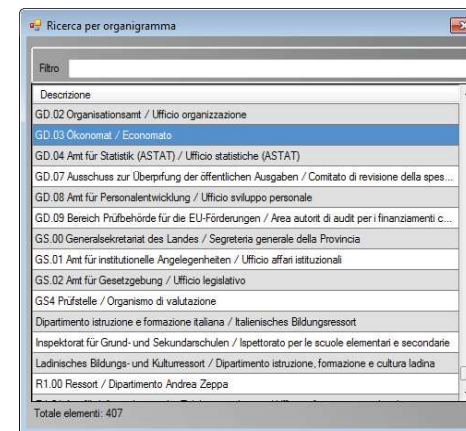
- inserendo il codice della struttura organizzativa assegnataria nella griglia "assegnazioni" e spostandosi, in seguito, nel campo successivo tramite il tasto tabulazione o con il mouse

Struttura organizzativa	Tipo
GD.02 Organisationsamt / Ufficio organizzazione	Competenza
GD.03	Competenza
	Competenza
	Competenza

- posizionando il mouse nella griglia, premendo il tasto "F9"

Struttura organizzativa	Tipo
GD.02 Organisationsamt / Ufficio organizzazione	Competenza
	Competenza
	Competenza
	Competenza

e selezione, in seguito, la struttura organizzativa assegnataria attraverso la maschera di ricerca.



4.1.6 Allegati



Allegati

L'utente indica il numero e la descrizione sintetica degli allegati, se presenti, nel campo "allegati". L'utente può altresì selezionare gli allegati dall'elenco degli allegati predefiniti.

La compilazione del campo "allegati" è relativa unicamente alla ricezione di documenti cartacei in ingresso, in quanto per i documenti informatici gli allegati sono elencati e salvati nell'apposita sezione "elenco allegati".



Salvare un nuovo elenco di allegati

Solo gli utenti abilitati possono salvare nuovi elenchi di allegati spuntando la voce "salva allegato".

Allegati

Salva allegato

4.1.7 Tipo spedizione



Funzione di ricerca

Selezionando il pulsante "lente" oppure posizionando il mouse nel campo "tipo spedizione" e premendo, in seguito, il tasto "F9",

Tipo spedizione

F9

si apre la [maschera di ricerca](#) e l'utente seleziona il tipo di spedizione desiderato con doppio click oppure evidenziandolo e premendo il tasto "INVIO".

Lista tipi spedizione:

Descrizione	Codice
Messaggio elettronico Pubbliche Amministrazioni	MEPA
notifica a mezzo forse dell'ordine	NFO
notifica a mezzo messo comunale	NMC
posta assicurata	PA
posta assicurata con avviso di ricevimento	PAAR
posta aerea	PAE
posta celere	PC
posta elettronica certificata	PEC
posta interna	PI
posta ordinaria	PO
raccomandata con avviso di ricevimento	RAAR
raccomandata descritta	RD
raccomandata semplice	RS
telegramma	TE
invio telematico	TM

Totale elementi: 21

4.1.8 Protocollo di riferimento



Protocollo di riferimento

Attraverso la compilazione del campo "protocollo di riferimento" è possibile creare un legame tra due registrazioni di protocollo.

L'utente inserisce il numero del protocollo della registrazione di riferimento nel campo "numero" nel formato ANNO/NUMERO. Il campo "data" viene compilato in automatico all'atto della protocollazione.

Protocollo di riferimento

Data

Numero



Visualizzazione del protocollo di riferimento

Per visualizzare il protocollo di riferimento, l'utente seleziona il pulsante "lente".

Protocollo di riferimento

Data 04.01.2016

Numero

4.1.9 Protocollo mittente



Protocollo mittente

Il "protocollo mittente" corrisponde al numero e alla data di protocollo assegnati al documento dall'ente pubblico mittente.

L'utente seleziona la data del protocollo del mittente attraverso il calendario e indica il numero di protocollo del mittente nell'apposito campo.

Protocollo mittente

Data

Numero

Calendar: January 2016

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Heute: 04.01.2016

4.1.10 Protocollazione



Protocollazione

Compilati tutti i campi della scheda di protocollo, l'utente avvia la protocollazione selezionando il pulsante "protocolla" o premendo il corrispondente tasto funzione "F10".

Chiedi di protocollo | Cronologia | Visualizza documenti | Altri dati | Visualizzazione documenti | Elenco allegati

Azzerati campi | Upload

Chiedi di protocollo | **Protocolla** | Chiedi di protocollo (F10)

Il protocollo informatico risponde con la generazione del numero di protocollo

Protocollo creato correttamente.

Numero protocollo: 12

o con la segnalazione di eventuali errori.



4.1.11 Cronologia



Cronologia

A ogni registrazione di protocollo corrisponde una precisa cronologia che, voce per voce, riporta le singole operazioni effettuate in relazione alla registrazione di protocollo richiamata. Le operazioni vengono visualizzate dalla più recente alla più remota dall'alto verso il basso.

Data	Azione	Descrizione	Ora	Informazioni	Struttura organizzativa
04.01.2016	Creazione	Creazione nuovo protocollo / Lettura profilo documentale	10:01:31		2,2
04.01.2016	Recita Area	Documenti negli archivi / Lettura profilo documentale	10:06:46		2,2
04.01.2016	Recita Area	Documenti negli archivi / Lettura profilo documentale	10:01:40		2,2
04.01.2016	Recita Area	Hauptdokument hochgeladen / Caricamento documento principale	10:01:24		2,2
04.01.2016	Recita Area	Documenti negli archivi / Lettura profilo documentale	10:01:58		2,2
04.01.2016	Recita Area	Documenti protocolli / Protocollo documento	10:01:08		2,2
04.01.2016	Recita Area	Zu Minister zugewiesen / Assegnazione per conoscenza	10:01:09	DIR GENERALE	2,2
04.01.2016	Recita Area	Neu Zuständigkeits zugewiesen / Assegnazione per competenza	10:01:09	_LAWR	2,2
04.01.2016	Recita Area	Neu Zuständigkeits zugewiesen / Assegnazione per competenza	10:01:08	32_32 - RESP	2,2
04.01.2016	Recita Area	Document klassifiziert / Classificazione documento	10:01:07	12:00 Allgemeine Dienste / Servizio generali	2,2
04.01.2016	Recita Area	Documente negli archivi / Creazione profilo documentale	10:01:07		2,2

La cronologia viene richiamata attraverso la selezione del pulsante "cronologia".



4.1.12 Clona protocollo



Clonare un protocollo

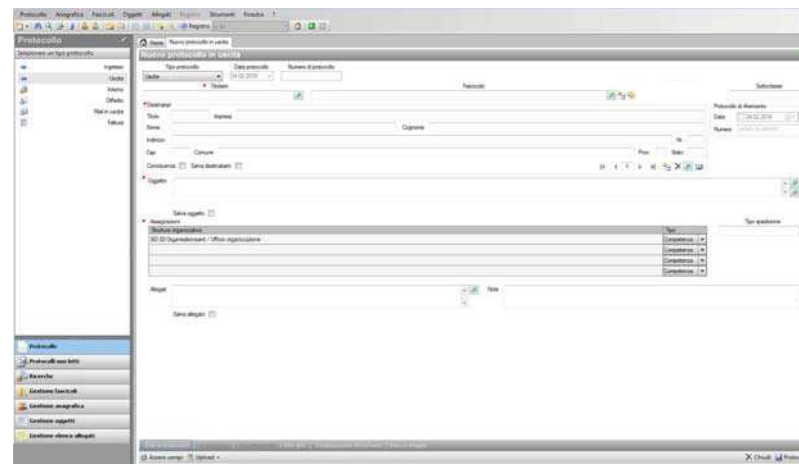
L'utente richiama la registrazione di protocollo da clonare e seleziona il pulsante "clona protocollo".



Viene così visualizzata una nuova scheda di protocollo contenente i dati del protocollo d'origine ad eccezione del numero e della data di protocollo, del fascicolo, del documento e di eventuali allegati. L'utente apporta le modifiche necessarie ai fini della protocollazione in corso e termina l'operazione selezionando il pulsante "protocollo" o premendo il corrispondente tasto funzione "F10".

4.2 Protocollo in uscita

Per aprire la scheda del protocollo in uscita, l'utente seleziona il pulsante "protocollo" e, in seguito, la funzione "uscita".



Per la compilazione della scheda "protocollo in uscita" vale quanto descritto per il protocollo in ingresso, con le seguenti differenze e funzioni aggiuntive:

4.2.1 Destinatario



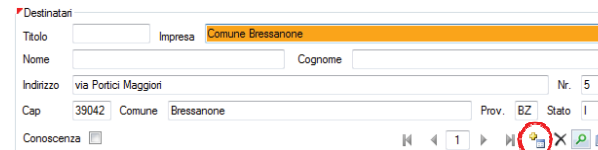
Destinatario

Nella scheda del protocollo in uscita, il mittente è sostituito dal destinatario.



Documento indirizzato a due o più destinatari

Dopo aver inserito il primo destinatario risultante dal documento, l'utente seleziona il pulsante evidenziato nell'immagine oppure preme la combinazione di tasti "CTRL+N".



Si apre così una nuova griglia "destinatario", nella quale l'utente inserisce il secondo indirizzo.

L'utente procede in questo modo fino a quando tutti i destinatari risultanti dal documento da protocollare sono stati inseriti, ciascuno in una propria griglia "destinatario".



Visualizzare i destinatari inseriti

Per visualizzare i singoli destinatari inseriti, l'utente seleziona i pulsanti "freccia" evidenziati nell'immagine oppure seleziona la combinazione di tasti "STRG +→" e "STRG +←".



Destinatari per competenza e destinatari per conoscenza

La selezione della casella "conoscenza" consente di definire i destinatari per conoscenza.

4.2.2 Liste di distribuzione



Liste di distribuzione

Le liste di distribuzione sono suddivise in liste globali, visibili da tutti gli utenti, e liste specifiche, gestite dai singoli dipartimenti e dalle singole ripartizioni.



Selezionare una lista di distribuzione

Selezionando il pulsante "agenda" evidenziato nell'immagine oppure posizionando il mouse nella griglia "destinatario" e premendo il tasto "F8",

si apre la maschera di ricerca.

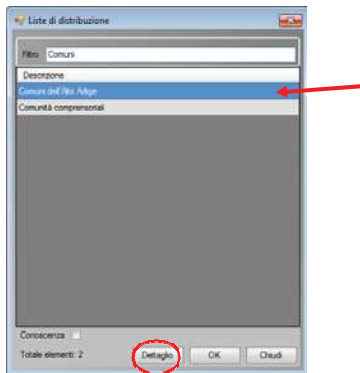
L'utente seleziona la lista di distribuzione desiderata

e il protocollo informatico compila una griglia "destinatario" per ogni indirizzo di cui la lista di distribuzione selezionate è composta.

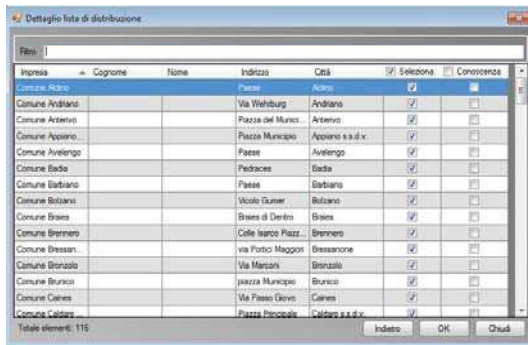


Dettaglio delle liste di distribuzione

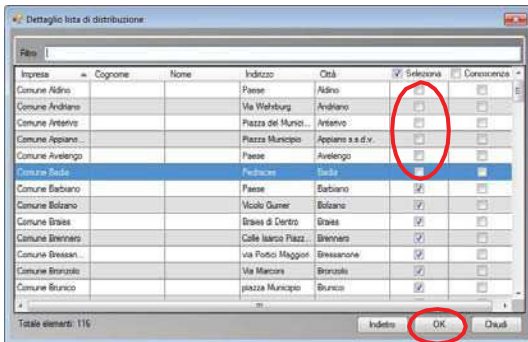
Ai fini della visualizzazione di tutti gli elementi di cui le singole liste di distribuzione sono composte, l'utente evidenzia la lista di distribuzione desiderata e seleziona il pulsante "dettaglio".



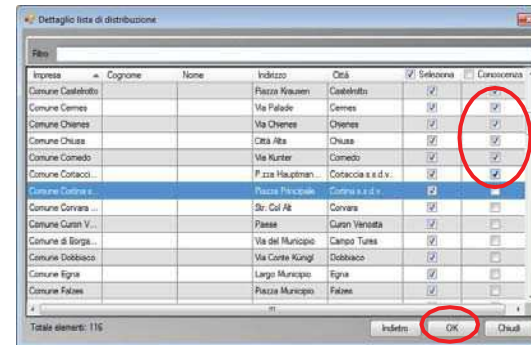
Dettaglio della lista di distribuzione selezionata:



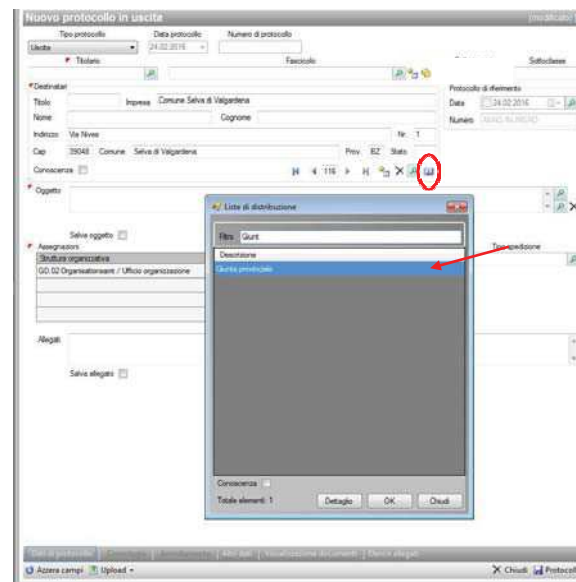
L'utente ha la possibilità di deselezionare gli indirizzi non necessari ai fini della protocollazione in corso



e di definire i destinatari per conoscenza.

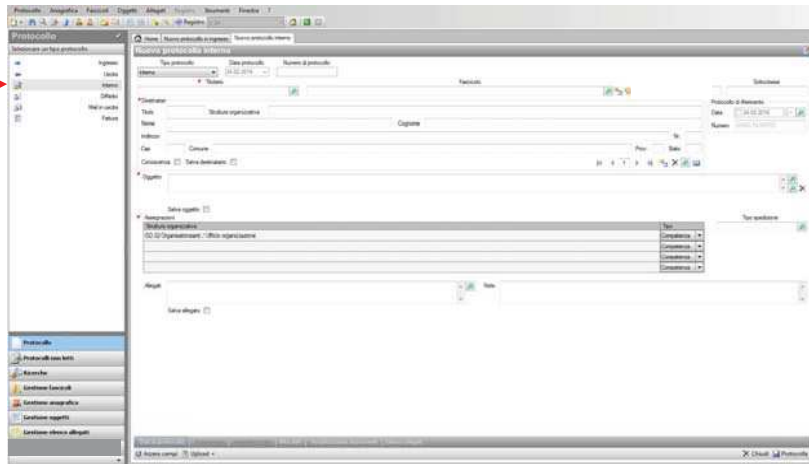


Per aggiungere un'ulteriore lista di distribuzione, l'utente seleziona nuovamente il pulsante "agenda" oppure preme il tasto "F8" e seleziona la lista di distribuzione desiderata.



4.3 Protocollo interno

Per aprire la scheda del protocollo interno, l'utente seleziona il pulsante "protocollo" e, in seguito, la funzione "interno".



Per la compilazione del protocollo interno vale quanto definito per il protocollo in uscita, con la seguente funzione aggiuntiva:

4.3.1 Assegnazione

La struttura organizzativa destinataria del documento deve essere **selezionata dall'anagrafica** (tasto F9 o pulsante "lente"), in questo modo **l'assegnazione della registrazione di protocollo alla struttura organizzativa destinataria viene effettuata in automatico**.

Nuovo protocollo interno

Tipo protocollo: Interno | Data protocollo: 25.02.2016 | Numero di protocollo: []

Titolario: 12.00 ALLGEMEINE DIENSTE / SEF | Fascicolo: []

Destinatari:

TITOLO: [] | Struttura organizzativa: Economato → **F9** | Nome: Roman | Cognome: Sandri

Indirizzo: palazzo 1, piazza Silvius Magnago | Nr.: 1

Cap: 39100 | Comune: Bolzano | Prov.: BZ | Stato: I

Conoscenza: []

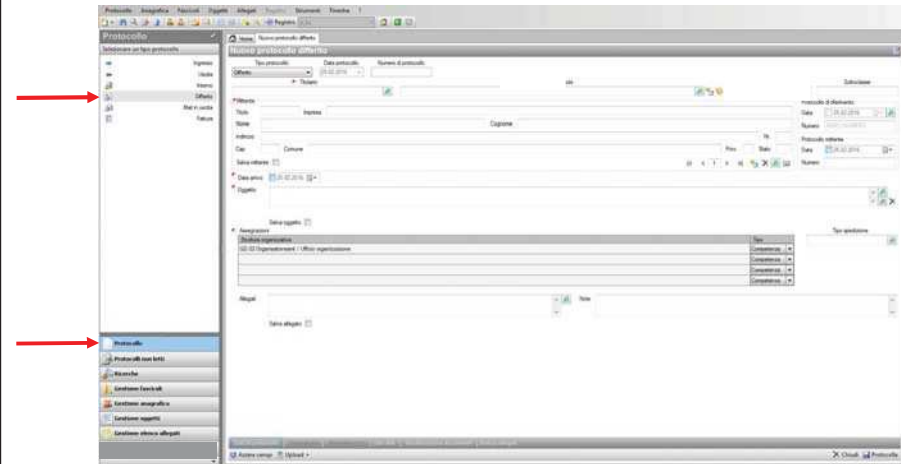
Salva oggetto: []

Assegnazioni:

Struttura organizzativa	Tipo
GD.03 Okonomat / Economato	Competenza
GD.02 Organisationsamt / Ufficio organizzazione	Competenza
	Competenza
	Competenza

4.4 Protocollo differito

Per aprire la scheda del protocollo differito, l'utente seleziona il pulsante "protocollo" e, in seguito, la funzione "differito".



Per la compilazione della scheda "protocollo differito" vale quanto definito per il protocollo in ingresso, con la seguente differenza:

4.4.1 Data di arrivo

La data di arrivo del documento viene selezionata dall'apposito calendario.



Data arrivo: 05.10.2015

4.5 Fatture

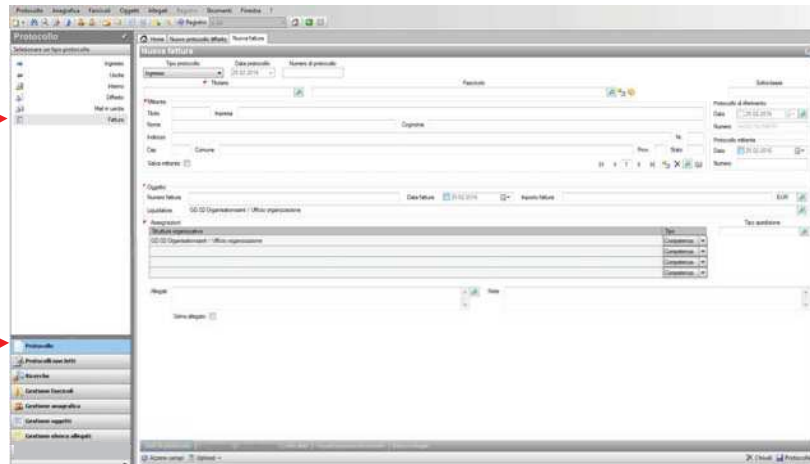
4.5.1 Fatture elettroniche passive

A partire dal 31 marzo 2015, le **fatture elettroniche passive** sono protocollate in automatico. La protocollazione automatica comporta:

- la compilazione della scheda "fattura";
- il caricamento della fattura in formato PDF come documento principale;
- il caricamento della fattura elettronica nel suo formato originale (formato xml) come allegato.

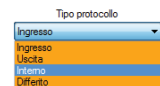
4.5.3 Fatturazione attiva

Per aprire la scheda “fattura”, l’utente seleziona il pulsante “protocollo” e, in seguito, la funzione “fattura”.

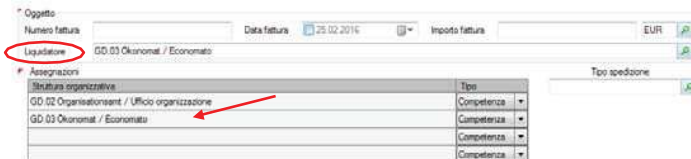


Fattura emessa nei confronti di una struttura organizzativa dell’Amministrazione provinciale:

L’utente seleziona il tipo protocollo “interno”,



inserisce la struttura organizzativa nei cui confronti la fattura è stata emessa nel campo “liquidatore” e le assegna la registrazione di protocollo.

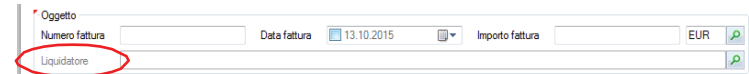


Fattura emessa nei confronti di un soggetto esterno:

L’utente seleziona il tipo protocollo “uscita”.



Il campo “liquidatore” sarà, in questo caso, disabilitato.



Caricamento fattura e ricevute

Il caricamento della fattura è obbligatorio.

Le ricevute PEC e le ricevute dal sistema di interscambio vanno caricate come allegati alla corrispondente registrazione di protocollo.

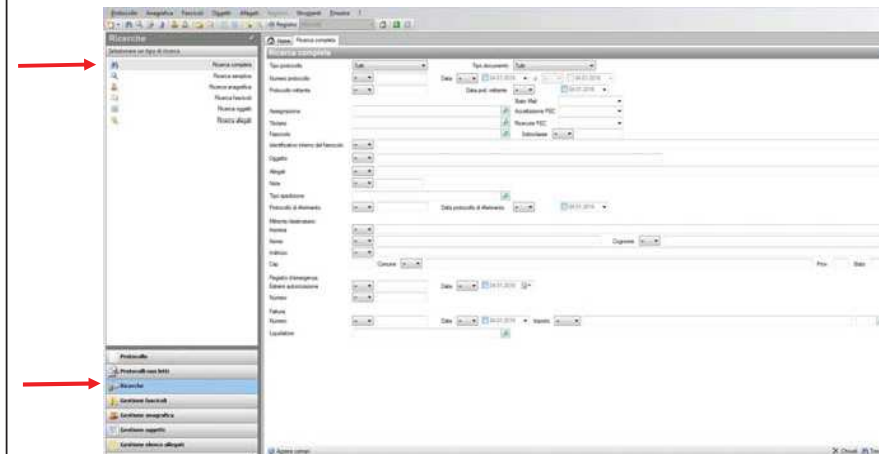
5. FUNZIONI DI RICERCA

Il protocollo informatico prevede due funzioni di ricerca:

- la ricerca completa
- la ricerca semplice

5.1 Ricerca completa

Per aprire la scheda “ricerca completa”, l’utente seleziona il pulsante “ricerche” e, in seguito, la funzione “ricerca completa”.



La ricerca completa permette di effettuare ricerche relative a tutti i campi delle schede di protocollo. Consente, inoltre, di effettuare ricerche con le modalità “=”, “LIKE” e “starts”. Ai fini della ricerca, i singoli campi sono combinabili tra loro. Per cercare le registrazioni di protocollo il cui oggetto corrisponde esattamente ai criteri di ricerca impostati, l’utente seleziona la modalità “=”.

Per cercare le registrazioni di protocollo il cui oggetto contiene la sequenza di caratteri indicata nel campo di ricerca, l'utente seleziona la modalità "LIKE".

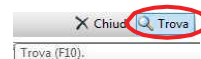
Per cercare le registrazioni di protocollo il cui oggetto inizia con la sequenza di caratteri indicata nel campo di ricerca, l'utente seleziona la modalità "starts with".



Per quanto riguarda la data di protocollo, è possibile effettuare ricerche con modalità "dal" "al".

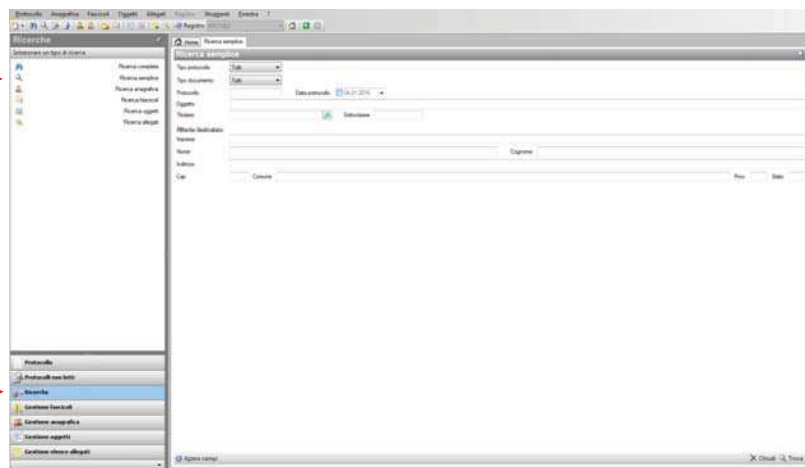


La ricerca viene avviata selezionando il pulsante "trova" o premendo il corrispondente tasto funzione "F10".



5.2 Ricerca semplice

Per aprire la scheda "ricerca semplice", l'utente seleziona il pulsante "ricerche" e, in seguito, la funzione "ricerca semplice".



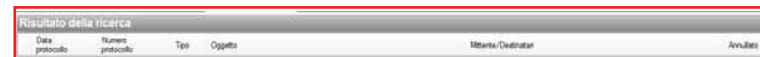
L'utente può effettuare ricerche nei seguenti campi: tipo protocollo, tipologia documento, numero di protocollo, data di protocollo, titolare, oggetto e mittente/destinatario.

Ai fini della ricerca, i singoli campi sono combinabili tra loro.

5.3 Risultato della ricerca

La scheda "risultato della ricerca" è suddivisa nelle seguenti colonne:

- data di protocollo
- numero di protocollo
- tipo di protocollo (I = ingresso, U = uscita, INT = interno, D = differito)
- oggetto
- mittente/destinatario
- annullato
- documento



Nella colonna "documento" viene visualizzata una delle seguenti icone:



Le icone e sono riferite alla tipologia di documento "default" (= tutte le tipologie di documento salvo

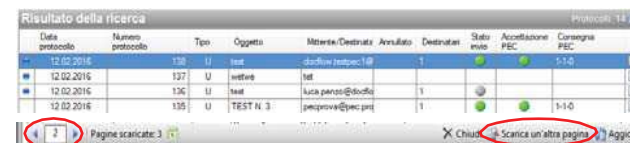
le fatture). L'icona indica la presenza di un documento, l'icona indica che nessun documento è stato caricato.

Le icone e sono riferite alla protocollazione di fatture. L'icona indica che la fattura è stata caricata, l'icona indica che è avvenuta la protocollazione di una fattura attraverso la corrispondente scheda, ma che il documento non è stato caricato.



Scarica un'altra pagina

Su ogni pagina relativa al risultato della ricerca vengono visualizzate al massimo 100 registrazioni di protocollo. Per visualizzare le ulteriori registrazioni di protocollo corrispondenti ai criteri di ricerca impostati, l'utente seleziona il pulsante "scarica un'altra pagina". Per passare da una pagina all'altra, l'utente seleziona le frecce posizionate in basso a sinistra.



Export

L'utente ha la possibilità di esportare il risultato della ricerca attraverso la selezione del pulsante evidenziato nell'immagine.



6. ANNULLAMENTO



Annulare una registrazione di protocollo

Effettuata la protocollazione dell'autorizzazione all'annullamento, l'utente richiama la registrazione di protocollo da annullare e seleziona il pulsante "annullamento".



Viene così visualizzata la maschera "annullamento del protocollo" che l'utente compila con i seguenti dati:

- estremi autorizzazione (protocollo di autorizzazione nel formato AAAA/NUMERO)
- motivazione dell'annullamento

L'annullamento viene confermato attraverso la selezione del pulsante "annulla".

Form titled "Annullamento del protocollo" with fields for "Data annullamento" (28.09.2015), "Estremi autorizzazione:" (ANNO/NUMERO), and "Motivazione". Buttons "Annulla" and "Chiudi" are at the bottom right, with "Annulla" circled in red.

I protocolli annullati riportano la dicitura "annullato".

Protocollo n° 449041 - Annullato. Fields: Tipo protocollo: Ingresso, Data protocollo: 05.08.2015, Numero di protocollo: 449041.

Nel risultato della ricerca, i protocolli annullati sono contrassegnati da una "X".

Data protocollo	Numero protocollo	Tipo	Oggetto	Mittente/Destinatari	Annullato
29.09.2015	543958	I	Rechnung Nr./fattura n. 15000436 vom/del 23.9.2015 - 644,95 EUR		X
29.09.2015	543957	I	Rechnung Nr./fattura n. 15000447 vom/del 28.9.2015 - 644,95 EUR		X
22.09.2015	530041	I	Rechnung Nr./fattura n. 24 vom/del 22.9.2015 - 500,20 EUR		X

I protocolli annullati possono essere visualizzati, ma non modificati.

7. FUNZIONI DI GESTIONE

7.1 Anagrafica



Salvare nuovi indirizzi nell'anagrafica

Per salvare un nuovo indirizzo nell'anagrafica, l'utente seleziona il pulsante "gestione anagrafica" e, in seguito, la funzione "nuova anagrafica".



Si apre così la scheda di compilazione che l'utente compila in tutte le sue parti. L'utente seleziona poi il pulsante "crea" o preme il corrispondente tasto funzione "F10" per salvare l'indirizzo nell'anagrafica.

Form titled "Nuovo elemento anagrafica" with fields for "Titolo", "Imprese", "Nome", "Cognome", "Indirizzo", "Cap", "Comune", "Prov", "Stato", "Nr.". Buttons "Chiudi" and "Crea" are at the bottom right, with "Crea" circled in red.



Funzione di ricerca

L'utente seleziona il pulsante "gestione anagrafica" e, in seguito, la funzione "ricerca anagrafica".



Viene così visualizzata la scheda di ricerca.

Impostati i criteri di ricerca, l'utente seleziona il pulsante "trova" o preme il corrispondente tasto funzione "F10".



Viene quindi visualizzato il risultato della ricerca. Facendo doppio click sull'indirizzo di interesse,



si apre la corrispondente scheda. L'utente può modificare l'indirizzo e premere il pulsante "salva" oppure cancellare l'indirizzo, selezionando il pulsante "elimina".



7.2 Oggetti



Salvare un nuovo oggetto nell'oggettario

Per salvare un nuovo oggetto nell'oggettario, l'utente seleziona il pulsante "gestione oggetti" e, in seguito, la funzione "nuovo oggetto".



Si apre così la scheda di compilazione che l'utente compila con l'indicazione del nuovo oggetto predefinito. L'utente seleziona poi il pulsante "crea" o il corrispondente tasto funzione "F10" per salvare l'oggetto nell'oggettario.



37



Funzione di ricerca

L'utente seleziona il pulsante "gestione oggetti" e, in seguito, la funzione "ricerca oggetti".



Viene così visualizzata la scheda di ricerca.

Impostati i criteri di ricerca, l'utente seleziona il pulsante "trova" o preme il corrispondente tasto funzione "F10".



Viene quindi visualizzato il risultato della ricerca. Facendo doppio click sull'oggetto di interesse,



si apre la corrispondente scheda. L'utente può modificare l'oggetto e selezionare il pulsante "salva" oppure cancellare l'oggetto, selezionando il pulsante "elimina".



7.3 Elenco allegati



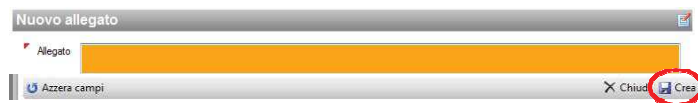
Salvare un nuovo elenco di allegati

Per salvare un nuovo elenco di allegati, l'utente seleziona il pulsante "gestione elenco allegati" e, in seguito, la funzione "nuovo allegato".

38



Si apre così la scheda di compilazione che l'utente compila indicandovi un nuovo elenco di allegati. L'utente seleziona poi il pulsante "crea" o preme il corrispondente tasto funzione "F10" per salvare il nuovo elenco di allegati.



Funzione di ricerca

L'utente seleziona il pulsante "gestione elenco allegati" e, in seguito, la funzione "ricerca allegati".



Viene così visualizzata la scheda di ricerca.

Impostati i criteri di ricerca, l'utente seleziona il pulsante "trova" o preme il corrispondente tasto funzione "F10".



Viene quindi visualizzato il risultato della ricerca. Facendo doppio click sull'elenco di allegati di interesse,



si apre la corrispondente scheda. L'utente può modificare l'elenco di allegati e salvare le modifiche selezionando il pulsante "salva" oppure cancellare l'elenco, selezionando il pulsante "elimina".



7.4 Fascicoli



Creare un nuovo fascicolo

Per creare un nuovo fascicolo, l'utente seleziona il pulsante "gestione fascicoli" e, in seguito, la funzione "nuovo fascicolo".



Si apre così la scheda di compilazione che l'utente compila con i seguenti dati:

- indice di classificazione;
- denominazione del fascicolo;
- identificativo interno (eventuale informazione aggiuntiva);
- tempi di conservazione del fascicolo;
- il campo "assegnazione" è precompilato con la struttura organizzativa dell'utente; l'utente ha la possibilità di aggiungere ulteriori strutture organizzative, alle quali estendere la visibilità sul fascicolo;

La data di apertura del fascicolo viene compilata in automatico dal protocollo informatico.

Infine, l'utente seleziona il pulsante "crea" o preme il corrispondente tasto funzione "F10" e il fascicolo viene creato.



Numero progressivo del fascicolo

Il protocollo informatico assegna un numero progressivo a ogni fascicolo aperto. Il numero progressivo è composto dai seguenti dati: codice del registro di protocollo, indice di classificazione, anno di apertura del fascicolo, numero progressivo all'interno dell'indice di classificazione per es: p_bz.12.04.2015.0000001. La numerazione viene rinnovata ogni anno solare.



Funzione di ricerca

L'utente seleziona il pulsante "gestione fascicoli" e, in seguito, la funzione "ricerca fascicoli".

Viene così visualizzata la **scheda di ricerca**.

Impostati i criteri di ricerca, l'utente seleziona il pulsante "trova" o preme il corrispondente tasto funzione "F10". La compilazione del campo "titolario" è obbligatoria.

Viene quindi visualizzato il risultato della ricerca. Facendo doppio click sul fascicolo di interesse,

Denominazione fascicolo	Numero progressivo del fascicolo	Identificativo interno	Data apertura	Data chiusura	Disabilitato
test n. 1 del 5 gennaio	12.00.2016.00001		05.01.2016 10:07	-	
test n. 2 del 5 gennaio	12.00.2016.00002		05.01.2016 10:09	-	
test n. 3 del 5 gennaio	12.00.2016.00003		05.01.2016 10:09	-	
test n. 4 del 5 gennaio	12.00.2016.00004		05.01.2016 10:14	-	
test n. 5 del 5 gennaio	12.00.2016.00005		05.01.2016 10:31	-	

si apre la corrispondente scheda e l'utente può **modificare** i seguenti campi:

- identificativo interno;
- denominazione del fascicolo;
- assegnazione.

L'utente **chiude il fascicolo**, inserendo la data di chiusura nell'apposito campo (la data di chiusura del fascicolo corrisponde alla data dell'ultimo documento in esso inserito).

Per **visualizzare le registrazioni di protocollo contenute nel fascicolo**, l'utente seleziona il pulsante "ricerca protocolli".

Fascicolo: n. 1 del 5 gennaio "12.00.2016.00001"

Titolario: 12.00 Alloggiatori Diverse / Servizi generali

Numero progressivo del fascicolo: 12.00.2016.00001

Identificativo interno: [redacted]

Denominazione fascicolo: led n. 1 del 5 gennaio

Sottogruppo: [redacted]

Data di apertura: 05.01.2016

Data di chiusura: 05.01.2016

Tempi di conservazione: [redacted]

Disabilitato

Assegnazione: [redacted]

Struttura organizzativa: GD.02 Organizzatori / Ufficio organizzazione

Ricerca protocolli

Elenco delle registrazioni di protocollo contenute nel fascicolo:

Data protocollo	Numero protocollo	Tipo	Oggetto	Mittente/Destinatari	Annullato
05.01.2016	11	I	Bst. ed. 5	Comune Mülten (BZ)	
05.01.2016	10	I	Betreff 3	Gemeinde Molten (BZ)	
05.01.2016	9	I	Betreff 2	Gemeinde Mülten (BZ)	

L'utente può **disabilitare** un fascicolo (per es. perché doppio) selezionando la casella "disabilitato"; questo presuppone, però, la cancellazione del collegamento tra le singole registrazioni di protocollo e il fascicolo da disabilitare (vedi immagine).

Protocollo n. 11

1

2

3

4

8. PROTOCOLLI ASSEGNATI



Visualizzare i protocolli assegnati

Per visualizzare le registrazioni di protocollo assegnate alla struttura organizzativa di appartenenza, l'utente seleziona il pulsante "**protocolli non letti**" e, successivamente, la funzione "**protocolli assegnati**".

Protocolli non letti

Protocolli non letti

Protocolli assegnati

Protocollo

Protocolli non letti

Ricerche

Gestione fascicoli

Gestione anagrafica

Gestione oggetti

Gestione elenco allegati

I protocolli assegnati **non visualizzati** da nessuno degli utenti appartenenti alla struttura organizzativa assegnataria, sono contrassegnati da un pallino blu. Visualizzata la registrazione di protocollo, il pallino blu scompare non solo per l'utente che ha visualizzato la registrazione, ma per tutti gli utenti facenti parte della sua stessa struttura organizzativa. La vista è statica e deve essere aggiornata attraverso la selezione del pulsante "aggiorna".

Data protocollo	Numero protocollo	Tipo	Oggetto	Mittente/Destinatari	Annullato	Destinatari	Stato invio	Appettazione PEC	Canaglia PEC
09.02.2016	110	I	test miriam	secprova@pec.pi					
09.02.2016	109	I	test miriam	Miriam.Fostini@bei					
09.02.2016	108	I	TEST 1 Area PROV. BZ/P/2015	organisation.org					
09.02.2016	107	I	test1	Miriam.Fostini@bei					
09.02.2016	106	I	AW-test2	Miriam.Fostini@bei					
09.02.2016	105	I	AW-test3	Miriam.Fostini@bei					
09.02.2016	104	I	AW-test4	Miriam.Fostini@bei					
09.02.2016	103	I	AW-test5	Miriam.Fostini@bei					
09.02.2016	102	I	AW-test5	Miriam.Fostini@bei					

9. UPLOAD

Il caricamento dei documenti informatici nel registro di protocollo è obbligatorio!

9.1 Upload documento principale



Caricare il documento principale

L'utente seleziona il pulsante "upload"

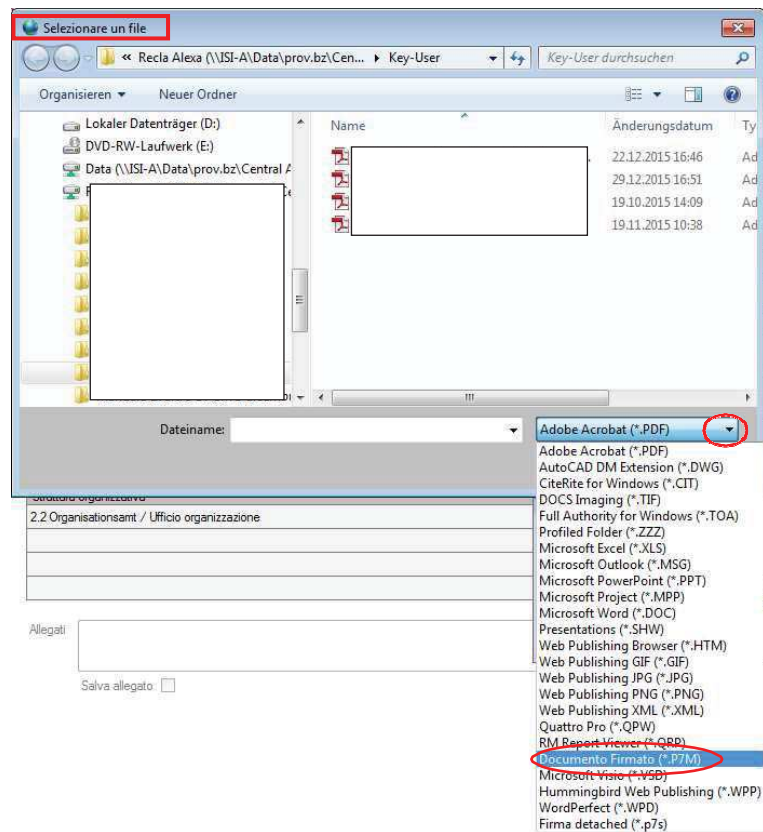


e, successivamente, il pulsante "upload documento".



Viene così visualizzata la maschera di selezione dei file.

L'utente seleziona l'estensione corrispondente al file da caricare (estensione ".P7M" per i documenti sottoscritti con firma in formato CAeS, estensione ".PDF" per i documenti sottoscritti con firma in formato PAeS)

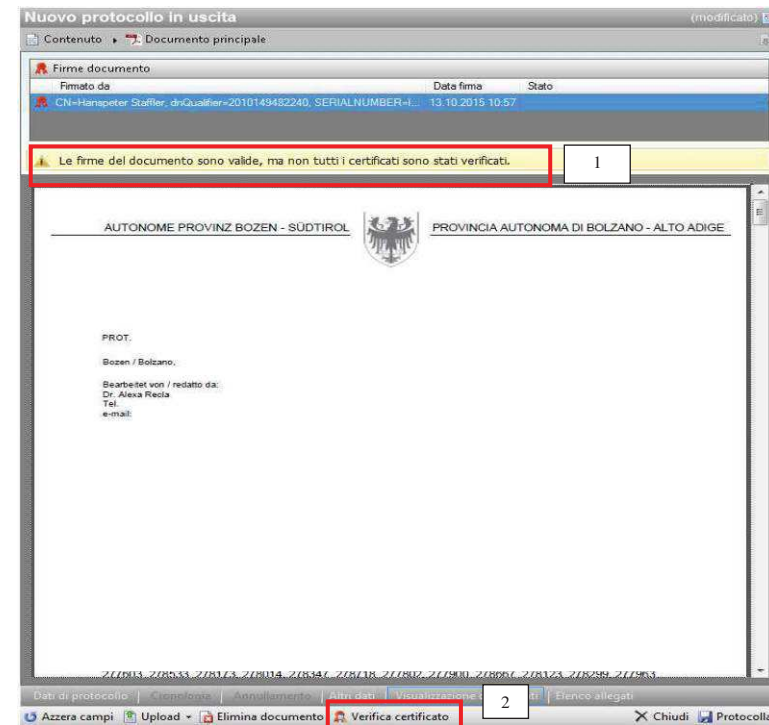


e, successivamente, il file da caricare.



Il documento viene ora visualizzato in anteprima e il protocollo informatico da un messaggio relativo alla validità della firma e chiede di procedere alla verifica del certificato: "Le firme sono valide, ma non tutti i certificati sono stati verificati"(1).

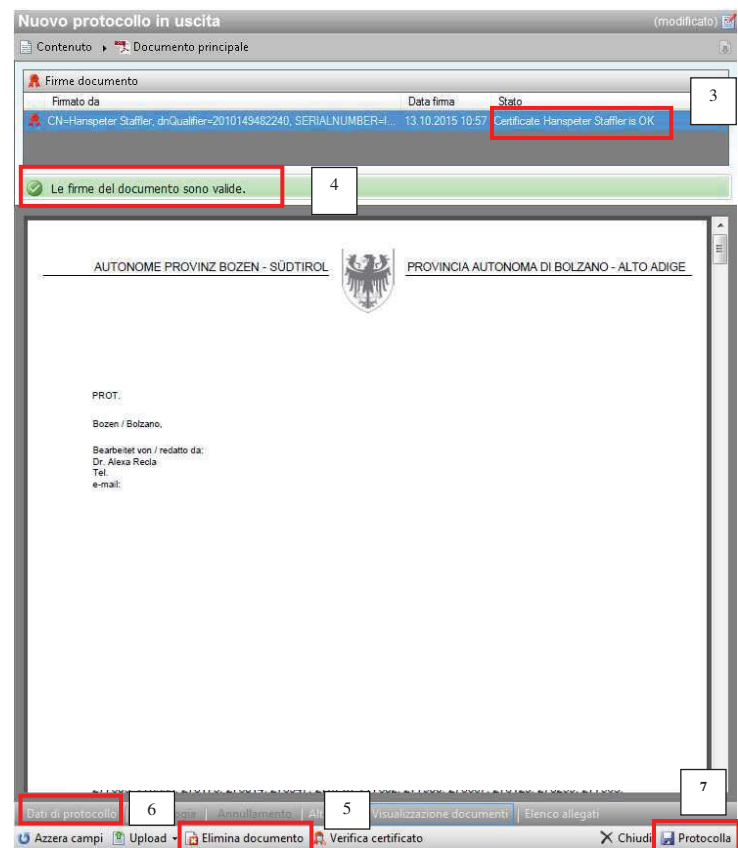
La verifica del certificato avviene mediante la selezione del pulsante "verifica certificato" (2).



Se anche la verifica del certificato ha dato esito positivo (3), la firma digitale è valida e il protocollo informatico da il seguente messaggio evidenziato da uno sfondo di colore verde: **“Le firme del documento sono valide”** (4).

Il documento può ancora essere eliminato attraverso il pulsante “elimina documento” (5). Per tornare alla scheda di protocollo, l’utente seleziona il pulsante “dati di protocollo” (6).

Per avviare la protocollazione, l’utente seleziona il pulsante “protocolla” o preme il corrispondente tasto funzione “F10” (7).



A protocollazione avvenuta, il documento non può più essere cancellato.

N.B.

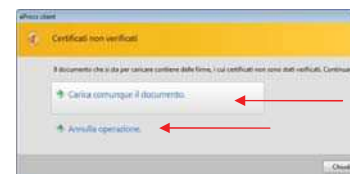
Il **protocollo informatico verifica esclusivamente la firma digitale in formato CADES** (file con estensione p7m).

La **verifica** circa la validità della firma digitale in formato **PAdES** (file con estensione pdf) deve invece avvenire utilizzando il programma **“DIKE”**.



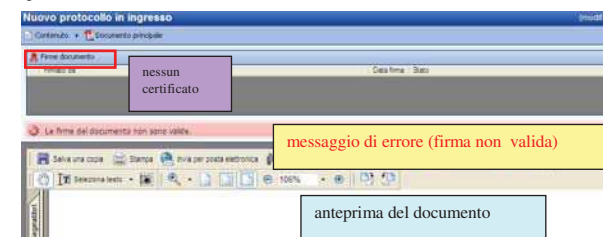
Se il certificato di firma NON è stato verificato, e l’utente seleziona il pulsante “protocolla”, viene mostrato un avviso che da la possibilità di:

- **procedere comunque alla protocollazione** selezionando il pulsante **“carica comunque il documento”**;
- **interrompere la protocollazione** selezionando il pulsante **“annulla operazione”**; viene così ripresentata l’anteprima del documento e l’utente verifica il certificato attraverso la selezione del pulsante “verifica certificato”.



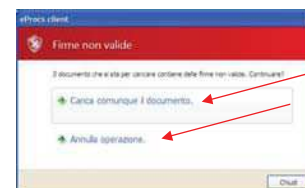
Firma non valida

Se la **firma NON è valida**, il documento, se leggibile, viene mostrato comunque in anteprima, ma il protocollo informatico da un messaggio di errore relativo alla firma e nella griglia “firme documento” non viene riportato alcun certificato.



Nel momento in cui l’utente seleziona il pulsante “protocolla” o preme il corrispondente tasto funzione “F10”, viene mostrato un avviso che da la possibilità di:

- **procedere comunque alla protocollazione** selezionando il pulsante **“carica comunque il documento”**
- **interrompere la protocollazione** selezionando il pulsante **“annulla operazione”**.



9.2 Upload allegati



Caricare un allegato

L'utente seleziona il pulsante "upload"

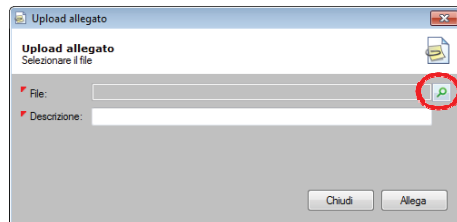


e, successivamente, il pulsante "upload allegato".



Viene così visualizzata la maschera "upload allegato".

L'utente seleziona il pulsante "lente"

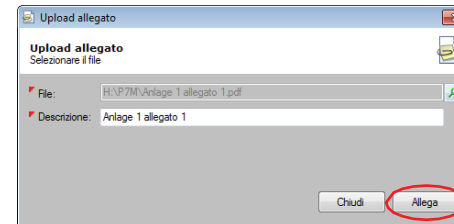


e, successivamente, il file da caricare.



Viene ora ripresentata la maschera "upload allegato" e l'utente ha la possibilità di modificare il nome del file selezionato.

Successivamente, l'utente seleziona il pulsante "allega"



e l'allegato viene caricato nella sezione "elenco allegati" della scheda di protocollo. L'allegato è evidenziato da un pallino blu.



Fino alla protocollazione, l'allegato può essere cancellato attraverso il pulsante "elimina allegato".

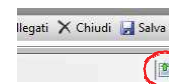


Effettuata la protocollazione, il pallino blu scompare e l'allegato non può più essere cancellato.



Stato di avanzamento del caricamento

Selezionando il pulsante evidenziato nell'immagine,



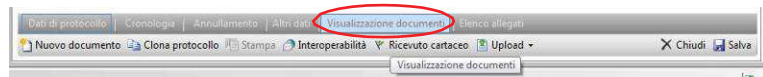
viene visualizzato lo stato di avanzamento del caricamento dei file.

Documento generico	Descrizione	Dimensione	Stato
	Documento principale - Prot. 22	56 KB	Completato
	Anlage 1 allegato 1	3 KB	Completato
	Anlage 2 allegato 2	3 KB	Completato
	Anlage 3 allegato 3	3 KB	Completato

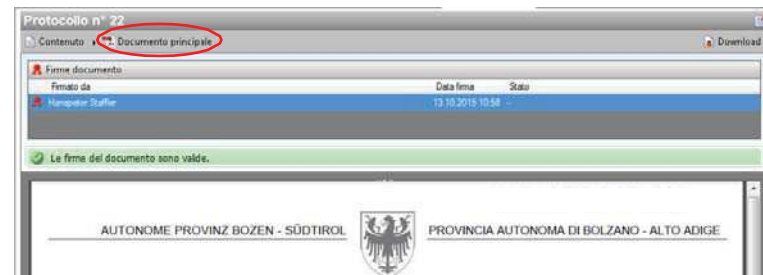


Visualizzazione documenti e allegati

Per visualizzare il documento principale, l'utente seleziona il pulsante "visualizzazione documenti".



Documento principale:



Selezionando, successivamente, il pulsante "elenco allegati",



viene visualizzato l'elenco degli allegati.

Gli allegati vengono aperti con doppio click.



Per tornare all'elenco degli allegati caricati, l'utente seleziona il pulsante "freccia" posizionato accanto al pulsante "allegati". Successivamente l'utente può visualizzare un ulteriore allegato.



Per tornare al documento principale, l'utente seleziona il pulsante "freccia" posizionato accanto al pulsante "contenuto" e, successivamente, il pulsante "documento principale".



Download

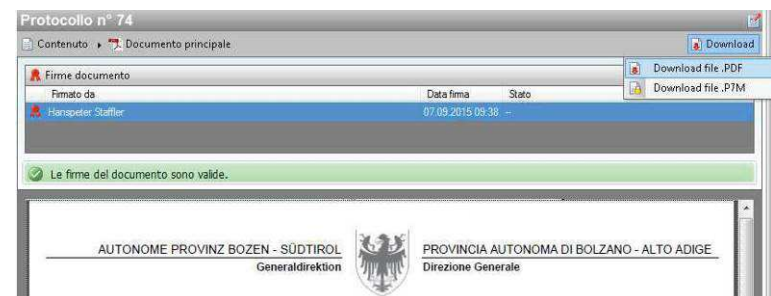
Per scaricare un documento firmato con firma CADES, l'utente seleziona il pulsante "Download file .P7M".



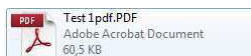
File scaricato:



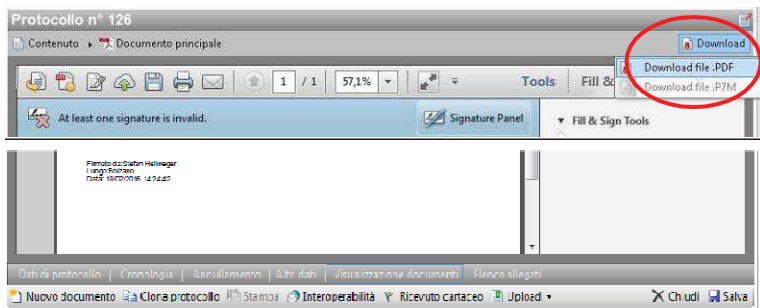
Per scaricare un documento firmato con firma CADES in formato .PDF, l'utente seleziona il pulsante "Download file .PDF".



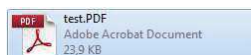
File scaricato:



Per **scaricare un documento firmato con firma PAdES**, l'utente seleziona il pulsante "Download file .PDF". Il pulsante "Download file .p7m" sarà, in questo caso, inattivo.



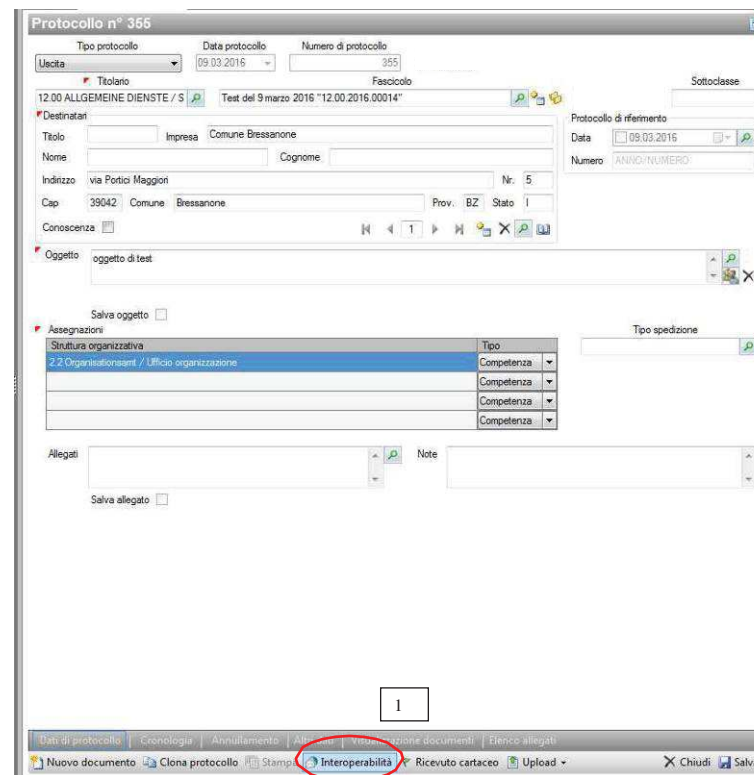
File scaricato:



10. INTEROPERABILITÀ

10.1 Trasmissione del documento informatico tramite interoperabilità

Caricato il documento informatico e portata a termine la registrazione di protocollo, **ai fini della trasmissione del documento informatico**, l'utente seleziona il pulsante "interoperabilità" (1).

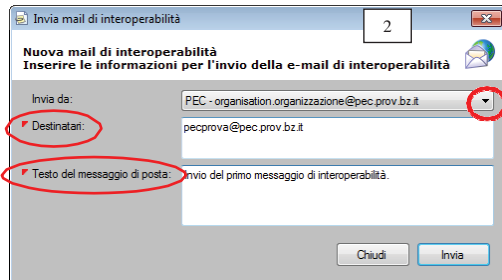


Viene così visualizzata la maschera "invia mail di interoperabilità" (2) che l'utente compila con i seguenti dati:

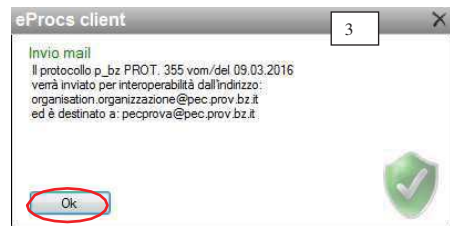
- invia da (indirizzo PEC della struttura organizzativa mittente)
- destinatario (indirizzo PEC del destinatario) *
- testo del messaggio di posta

* Se il documento informatico viene inviato a due o più destinatari, i rispettivi indirizzi di PEC vengono inseriti nel campo "destinatario", separati da punto e virgola (;).

Infine, l'utente seleziona il pulsante "invia".

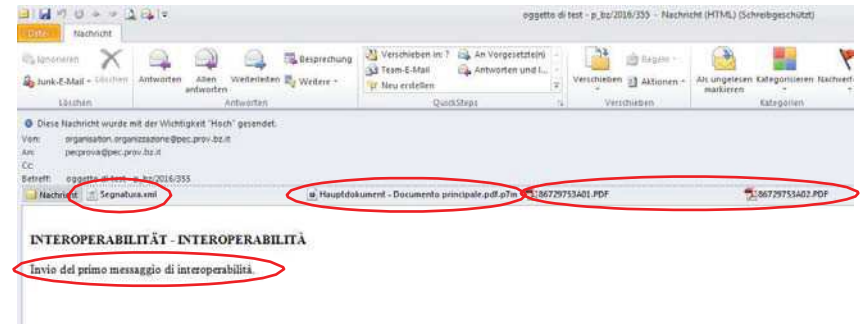
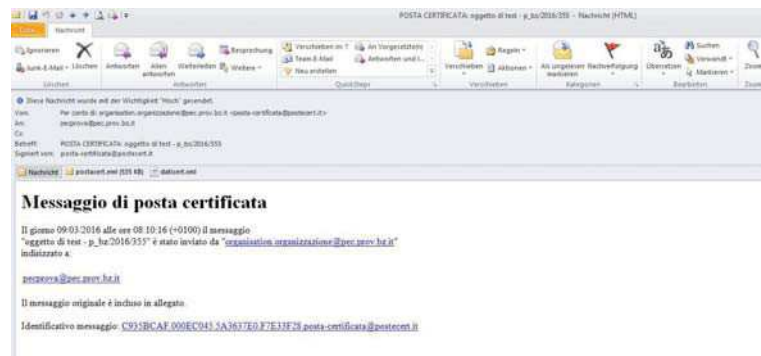


Il protocollo informatico risponde con il seguente messaggio e l'utente seleziona il pulsante "conferma" (3).



Al destinatario viene quindi recapitata una mail contenente:

- il file "segnatura.xml" contenente la segnatura di protocollo
- il documento principale
- eventuali allegati
- il testo inserito dal mittente nel campo "testo del messaggio di posta" della maschera di invio



Dettaglio del file segnatura.xml:

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<Segnatura>
  <Intestazione>
    <Identificatore>
      <CodiceAmministrazione>P_BZ</CodiceAmministrazione>
      <CodiceAOO>Autonome Provinz Bozen / Provincia autonoma di Bolzano</CodiceAOO>
      <NumeroRegistrazione>0000355</NumeroRegistrazione>
      <DataRegistrazione>2016-03-09</DataRegistrazione>
    </Identificatore>
    <DataRegistrazione tempo="locale">08:10</DataRegistrazione tempo="locale">
    <Origine>
      <IndirizzoTelematico tipo="smtp">organisation.organizzazione@pec.prov.bz.it</IndirizzoTelematico tipo="smtp">
      <Mittente>
        <Amministrazione>
          <Denominazione>PROVBZ</Denominazione>
          <CodiceAmministrazione>P_BZ</CodiceAmministrazione>
          <UnitaOrganizzativa tipo="temporaneo">
            <Denominazione>DM Users</Denominazione>
            <Persona>
              <Denominazione>Recla Alexa</Denominazione>
              <Identificativo>PB25160</Identificativo>
            </Persona>
            <IndirizzoPostale>
              <Denominazione/>
            </IndirizzoPostale>
          </UnitaOrganizzativa>
        </Amministrazione>
      </AOO>
      <Denominazione>Protocollo PAB</Denominazione>
      <CodiceAOO>Autonome Provinz Bozen / Provincia autonoma di Bolzano</CodiceAOO>
    </Mittente>
    <Origine>
      <Destinazione confermaRicezione="no">
        <IndirizzoTelematico tipo="smtp">organisation.organizzazione@pec.prov.bz.it</IndirizzoTelematico tipo="smtp">
        <Destinatario>
          <Denominazione>Comune Bressanone</Denominazione>
        </Destinatario>
      </Destinazione confermaRicezione="no">
        <Oggetto>oggetto di test</Oggetto>
      </Classifica>
      <CodiceAmministrazione>P_BZ</CodiceAmministrazione>
      <CodiceAOO>Autonome Provinz Bozen / Provincia autonoma di Bolzano</CodiceAOO>
      <Livello nome="1.00 Allgemeine Dienste / Servizi generali">1</Livello nome="1.00 Allgemeine Dienste / Servizi generali">
      <Classifica>
        <Nota>Invio del primo messaggio di interoperabilità.</Nota>
      </Intestazione>
      <Riferimenti>
        <Messaggio>
          <Identificatore>
            <CodiceAmministrazione>P_BZ</CodiceAmministrazione>
            <CodiceAOO>Autonome Provinz Bozen / Provincia autonoma di Bolzano</CodiceAOO>
            <NumeroRegistrazione>0000355</NumeroRegistrazione>
            <DataRegistrazione>2016-03-09</DataRegistrazione>
          </Identificatore>
        </Messaggio>
      </Riferimenti>
    </Messaggio>
  </Intestazione>

```

Le ricevute di accettazione e di consegna devono essere caricate come allegati alla corrispondente registrazione di protocollo.

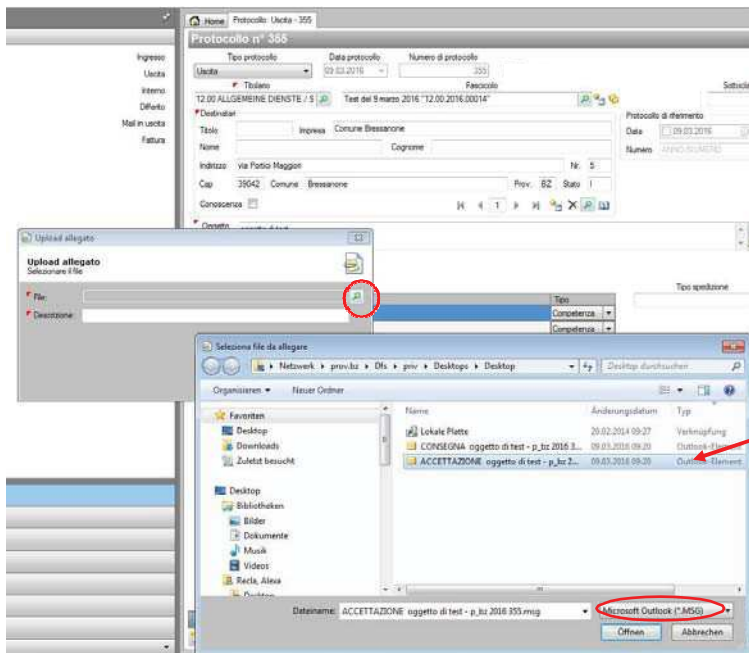
1. Minimizzare Outlook e trascinare le ricevute sul desktop.



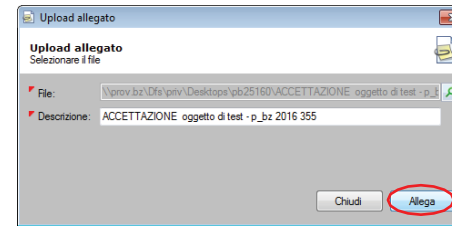
2. Selezionare i pulsanti “upload” e “upload allegato”.



3. Selezionare il pulsante “lente”, l’estensione .MSG e, infine, una delle due ricevute.



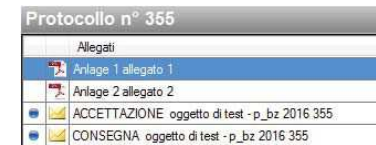
4. Selezionare il pulsante “allega”.



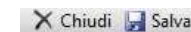
5. La ricevuta è ora caricata.



6. Ripetere l’operazione e caricare la seconda ricevuta.



7. Selezionare il pulsante “salva”.

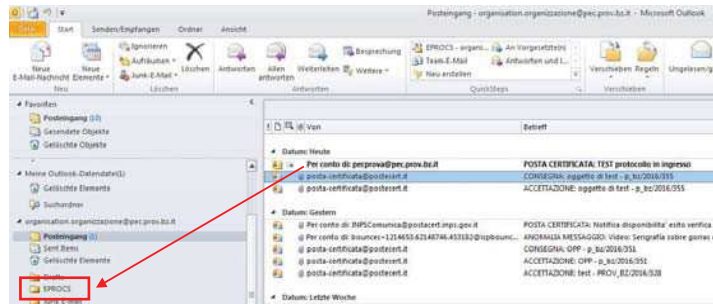


8. Cancellare le ricevute da Outlook

11. PROTOCOLLAZIONE MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA

11.1 Protocollo dei messaggi di posta elettronica in ingresso

Per protocollare un messaggio di posta elettronica in ingresso, l’utente seleziona la mail da protocollare e la trascina nella cartella denominata “EPROCS”.



Il protocollo informatico effettua la protocollazione e carica:

- il testo del messaggio di posta nella sezione “documento principale”
- gli allegati al messaggio di posta e il messaggio di posta nel suo formato originale nella sezione “elenco allegati”.

A protocollazione avvenuta, la mail viene cancellata da Outlook in automatico.

Per visualizzare la registrazione di protocollo, l'utente effettua una ricerca per data.



Data protocollo	Numero protocollo	Tipo	Oggetto	Mittente/Destinatario	Stato	Accettazione PEC	Consegna PEC
09.03.2016	508	I	TEST protocollo in ingresso	Pec.Prov@pec.prov.bz.it			

Documento principale:



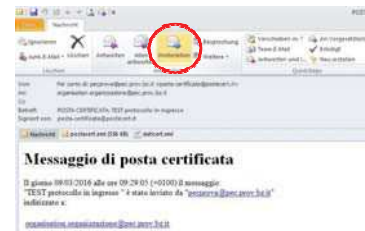
Elenco allegati:

Protocollo n° 368	
Allegati	
	Anlage 2 allegato 2
	Anlage 3 allegato 3
	Anlage 1 allegato 1
	Messaggio di Posta Certificata
	esempio CADES

Per inoltrare la mail protocollata, l'utente apre il messaggio di posta nel suo formato originale (con doppio click)

Protocollo n° 358	
Allegati	
	Anlage 2 allegato 2
	Anlage 3 allegato 3
	Anlage 1 allegato 1
	Messaggio di Posta Certificata
	esempio CADES

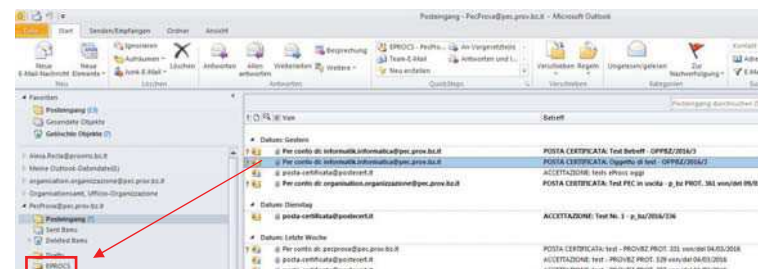
e seleziona il pulsante “inoltra”



Quando la data di arrivo dei messaggi di posta elettronica è anteriore alla data di protocollo, il protocollo informatico compila la scheda del “protocollo differito” in automatico e inserisce la data di arrivo della mail nel campo “data arrivo”.

11.2 Protocollazione dei messaggi di interoperabilità in ingresso

Per protocollare una mail di INTEROPERABILITÀ in ingresso, l'utente seleziona la mail da protocollare e la trascina nella cartella denominata “EPROCS”.



Il protocollo informatico effettua la protocollazione e carica:

- il documento principale nella sezione “documento principale”
- eventuali allegati, il file segnatura.XML, il file daticert e la mail di interoperabilità nel suo formato originale nella sezione “elenco allegati”.

A protocollazione avvenuta, la mail viene cancellata da Outlook in automatico.

Per visualizzare la registrazione di protocollo, l'utente effettua una ricerca per data.

Home Ricerca semplice
Ricerca semplice
Tipo protocollo: Tutti
Tipo documento: Tutti
Protocollo: Data protocollo 10.03.2016

Data protocollo	Numero protocollo	Tipo	Oggetto	Mittente/Desti	Annullato	Destinatari	Stato invio	Accettazione PEC	Consegna PEC
10.03.2016	371	I	Oggetto di test	OPPBZ					

Documento principale:

Protocollo n° 371
Contenuto: Documento principale
Firma documento
Firmato da: Andrea Cusiolo
Data firma: 03/03/2016 11:52
Le firme del documento sono valide.
AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL
Abteilung 9 - Informations Technik
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Ripartizione 9 - Informatica
Indirizzo:
Indirizzo PEC:
Indirizzo fax:
Oggetto della lettera
Lorem Ipsum è un testo segnaposto utilizzato nel settore della tipografia e della stampa. Lorem Ipsum è considerato il testo segnaposto standard sin dal medioevo, quando un anonimo tipografo prese una cassetta di caratteri e li assemblò per preparare un testo campione. È sopravvissuto non solo a più di cinque secoli, ma anche al passaggio alla videoimpaginazione, pervenendoci sostanzialmente inalterato. Fu reso popolare, negli anni '60, con la diffusione dei fogli di caratteri trasferibili "Letraset", che contenevano passaggi del Lorem Ipsum, e più recentemente da software di impaginazione come Aldus PageMaker, che includeva versioni del Lorem Ipsum.
Al contrario di quanto si pensi, Lorem Ipsum non è semplicemente una sequenza casuale di caratteri. Risale

Elenco allegati:

Allegati
daticert.xml
Segnatura.xml
E-Mail originale (enti)

11.3 Protocollazione e-mail in uscita

La protocollazione di messaggi di posta elettronica ordinaria e certificata in uscita deve essere effettuata solo se i messaggi di posta elettronica non contengono documenti già protocollati nel registro p_bz, perché altrimenti si avrebbe una doppia protocollazione del documento.

Per protocollare un messaggio di posta elettronica in uscita, l'utente seleziona il pulsante “protocollo” e la funzione “mail in uscita”.

Protocollo
Selezionare un tipo protocollo:
Ingresso
Uscita
Interno
Esterno
Mail in uscita
Fatture
Protocollo
Protocolli non letti
Ricerca
Gestione fascicoli
Gestione anagrafica
Gestione oggetti
Gestione elenco allegati

Viene così visualizzata la maschera “nuova mail in uscita” e l'utente seleziona la casella di posta elettronica dalla quale inviare la mail.

Nuova mail in uscita
Nuova mail
Selezionare l'account da cui inviare l'e-mail.
Account: PEC - organisation.organizzazione@pec.prov.bz.it
Chiudi Ok

Si apre ora la scheda del protocollo in uscita. L'utente

compila i singoli campi della scheda (1) N.B.:

- nel campo “e-mail/PEC” va indicato l'indirizzo di posta elettronica del destinatario
- i campi “assegnazione”, “tipo spedizione” e “mittente” sono precompilati
- in caso di protocollazione di una mail interna, l'utente seleziona il tipo protocollo “interno” ed assegna la registrazione di protocollo alla struttura organizzativa destinataria

e carica gli eventuali allegati (2).

The screenshot shows the 'Nuovo protocollo in uscita' form. At the bottom, the 'Upload allegato' button is circled in red and labeled with a '2' in a box. Other elements include fields for 'Tipo protocollo', 'Data protocollo', 'Numero di protocollo', 'Destinatari', 'Titolo', 'Indirizzo', 'Cognome', 'Data', 'Numero', 'Tipo spedizione', and 'Assegnazioni'.

Successivamente, l'utente seleziona il pulsante "Testo del messaggio di posta" (3)

The screenshot shows the 'Nuovo protocollo in uscita' form with the 'Testo del messaggio di posta' button in the bottom toolbar circled in red and labeled with a '3' in a box. The main area is empty, and the 'Allegati' section is visible at the top.

e inserisce il testo del messaggio nell'apposito campo (4).

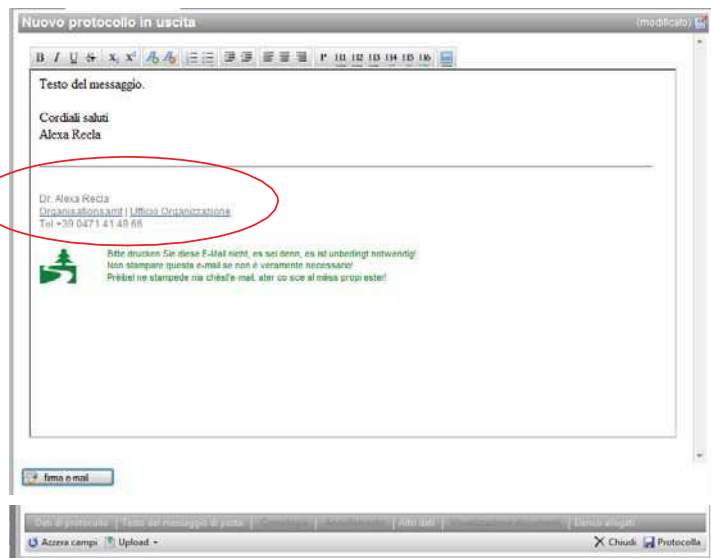
The screenshot shows the 'Nuovo protocollo in uscita' form with the 'Testo del messaggio' text area circled in red and labeled with a '4' in a box. The text 'Cordiali saluti' and 'Alexa Recla' is entered into the text area.

Infine, l'utente seleziona il pulsante "firma e-mail" (5)

The screenshot shows the 'Nuovo protocollo in uscita' form with the 'firma e-mail' button in the bottom toolbar circled in red and labeled with a '5' in a box. The text 'Cordiali saluti' and 'Alexa Recla' is visible in the text area above.

e seleziona la firma e-mail (versione completa o light) da inserire nel testo del messaggio di posta elettronica

(6).



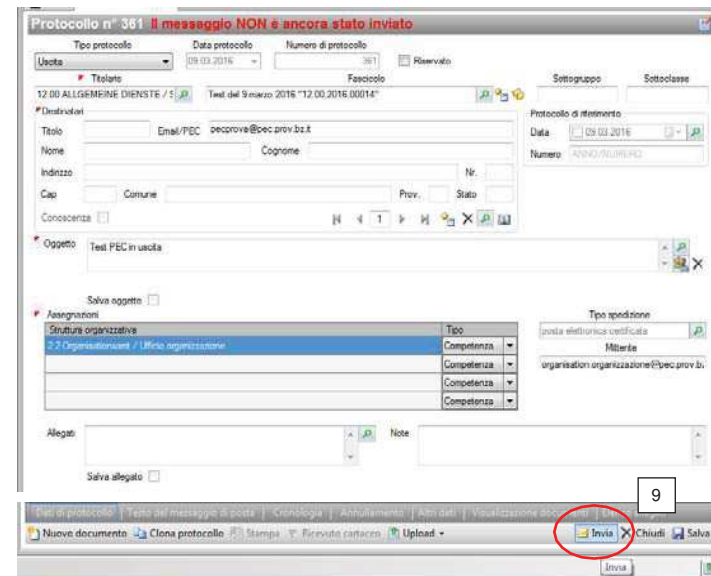
A questo punto, l'utente seleziona il pulsante **"protocolla"** o preme il corrispondente tasto funzione "F10" (7)



e il numero di protocollo viene generato (8).



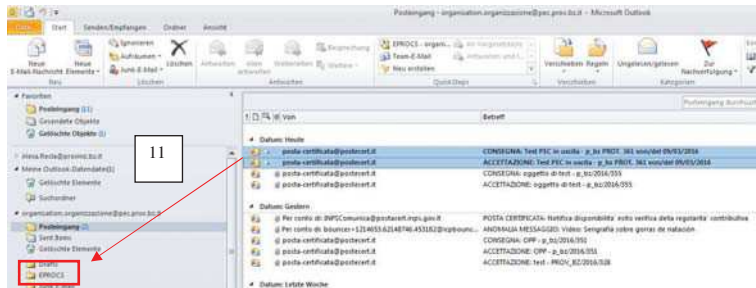
L'utente deve ora selezionare il pulsante "invia" (9), affinché la mail venga inviata.



e il protocollo informatico **risponde con il seguente messaggio** (10):



Pervenute le ricevute di accettazione e di consegna, l'utente le seleziona e le trascina nella cartella denominata "EPROCS" (11)



e il protocollo informatico carica le ricevute nella sezione “elenco allegati” della corrispondente registrazione di protocollo (12). L’utente deve, eventualmente, selezionare il pulsante “aggiorna lista allegati” (13).



Nel risultato della ricerca vengono riportate le seguenti informazioni relative all’invio del messaggio di posta:

- **destinatario:** nel campo “destinatario” viene indicato il numero dei destinatari del messaggio
- **stato invio:** nel campo “stato invio” viene indicato lo stato di invio del messaggio
 - il pallino blu indica che il messaggio si trova in coda di invio
 - il pallino verde indica che il messaggio è stato inviato
 - il pallino rosso indica un errore di sistema; **l’utente deve ripetere l’operazione di invio**
 - il pallino grigio indica che l’utente non ha ancora premuto il pulsante “IN VIA”
- **accettazione PEC:**
 - il pallino grigio indica che la ricevuta di accettazione non è ancora stata caricata
 - il pallino verde indica che la ricevuta di accettazione è stata caricata

N.B. Anche se il messaggio è indirizzato a più di un destinatario con indirizzo di posta elettronica certificata, al mittente viene recapitata una sola ricevuta di accettazione.

- **consegna PEC:**
 - il primo numero indica il numero complessivo dei destinatari con indirizzo PEC
 - il secondo numero indica il numero delle ricevute di consegna caricate
 - il terzo numero indica eventuali errori relativi alle ricevute di consegna caricate

Risultato della ricerca										Protocolli: 7	
Data protocollo	Numero protocollo	Tipo	Oggetto	Mittente/Destinatari	Annullato	Destinatari	Stato invio	Accettazione PEC	Consegna PEC		
09/03/2016	361	U	Test PEC in uscita	pecprova@pec.pec		1			1-1-0		

ALLEGATO 9.

<i>Aktenplannummer Indice di classificazione</i>	<i>Bezeichnung</i>	<i>Denominazione</i>
20.00 ▼	QUERSCHNITTSAUFGABEN ▼	COMPITI TRASVERSALI ▼
20.00	Direktion	Direzione
20.01	Personal	Personale
20.02	Buchhaltung	Contabilità
20.03	Einzugsdienst	Riscossione
20.04	zu bestimmen	da definire

ALLEGATO 10.



Sicurezza conservazione dei documenti

La conservazione digitale dei documenti di Alto Adige Riscossioni Spa (di seguito anche “AAR” o “Società”) è organizzata in modo tale da conservare i blocchi completi su repository informatici on-line nel centro dati di Informatica Alto Adige S.p.A., che viene quindi individuata come Gestore del servizio di conservazione.

La Provincia autonoma di Bolzano ha stipulato un accordo di collaborazione con l’Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali (IBACN) della Regione Emilia-Romagna con la finalità precipua di affidare la conservazione dei propri documenti informatici al Polo archivistico della regione Emilia Romagna (ParER), soggetto accreditato come conservatore presso l’Agenzia per l’Italia digitale.

Al citato accordo, approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 1202 del 20 ottobre 2015, possono aderire tutti gli enti pubblici della Provincia autonoma di Bolzano, in qualità di “enti produttori” tra i quali appunto AAR.

Il Servizio di Conservazione dei documenti è operato in piena conformità alle procedure definite nel Sistema di Gestione per la Qualità e sottoposto alle verifiche di Audit Interno e di Audit di Parte Terza necessarie ad assicurarne la rispondenza agli standard ISO sia per la sicurezza che per il processo di miglioramento continuo.

Il documento “Manuale conservazione v1”, redatto ai sensi della Deliberazione CNIPA n. 11 del 19 febbraio 2004, costituisce il Manuale del Servizio di Conservazione Digitale a norma fornito dal Gestore del Servizio di Conservazione, Informatica Alto Adige S.p.A., e dal Conservatore ParER e allo scopo di assicurare ai propri clienti la disponibilità nel tempo di documenti integri, autentici, legalmente validi e facilmente consultabili.

Nel documento sono descritti:

- le caratteristiche generali della Conservazione digitale ed il glossario di riferimento;
- la normativa vigente;
- le responsabilità ed i compiti di ParER, di Informatica Alto Adige S.p.A. e del fruitore del Servizio;
- il modello di erogazione del Servizio;
- le caratteristiche funzionali e tecniche del Servizio;
- l’architettura hardware e software della Server Farm di Informatica Alto Adige S.p.A., dalla quale il Servizio viene erogato.

Al Manuale sono inoltre allegati:

- il documento “Allegato SLA e architettura” recante i livelli di servizio (c.d. SLA – Service Level Agreement);
- l’elenco delle tipologie documentali e relative politiche di conservazione.

Il documento “Allegato SLA e architettura” descrive in termini sintetici le caratteristiche dei servizi che la società Informatica Alto Adige S.p.A. eroga in outsourcing in modalità ASP (Application Services Provider), denominato anche SaaS (Software as a Service).

Nella prima parte del documento viene descritta l’infrastruttura tecnica di cui la società si è dotata per poter erogare i servizi con adeguati livelli di servizio per quanto concerne:

- prestazioni
- affidabilità
- continuità di servizio
- sicurezza
- conservazione dei supporti e dei documenti.

La seconda parte del documento descrive il livello di servizio che viene normalmente regolamentato da un apposito contratto (SLA) tra Informatica Alto Adige e i propri clienti/utenti.

Il Gestore del servizio di conservazione ospita l’infrastruttura hardware e software del sistema di conservazione e adotta le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione sostitutiva e del backup.

 <p>Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni</p>		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

ALLEGATO 11.

CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE¹

Sommario

1. Premessa
2. Destinatari ed ambito di applicazione
3. Rapporti interni – Norme comportamentali
4. Rapporti esterni
 - a. Rapporti con la Pubblica Amministrazione
 - b. Rapporti con gli Enti Soci
 - c. Rapporti con i Contribuenti
 - d. Rapporti con i Fornitori
 - e. Rapporti con altri Operatori
 - f. Regali, Omaggi e Benefici
5. Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente
6. Gestione delle informazioni e delle comunicazioni sociali
7. Conflitti d'interesse
8. Sistema dei controlli
 - a. Validità del codice etico e comportamentale
 - b. Verifica dell'applicabilità del codice etico e comportamentale –
Aggiornamenti
 - c. Segnalazioni
9. Modalità di attuazione (Disposizioni finali)

¹ Delibera del Consiglio di Amministrazione del 13.02.2015

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

1. Premessa

Alto Adige Riscossioni Spa - Südtiroler Einzugsdienste AG (di seguito “Società” oppure “AAR”) è stata costituita in data 05.07.2013 dalla Provincia Autonoma di Bolzano, ai sensi dell’art. 44-bis, comma 1, della legge provinciale n. 1/2002, introdotto dall’articolo 10, comma 3, della legge provinciale 11 ottobre 2012, n. 18. Si tratta di una Società che opera secondo il modello del cosiddetto “*in house providing*” ed è soggetta all’attività di direzione e coordinamento della Provincia Autonoma di Bolzano.

La Società svolge, in via esclusiva e sulla base di appositi contratti di servizio, in favore della Provincia Autonoma di Bolzano, dei Comuni e degli altri Enti pubblici del territorio provinciale, titolari di una quota di partecipazione alla Società (brevemente “Enti Soci”), le seguenti attività:

- a) l’accertamento, la liquidazione e la riscossione spontanea delle entrate;
- b) la riscossione coattiva delle entrate;
- c) le attività connesse e complementari a quelle di cui alle precedenti lettere a) e b), compresa la gestione delle violazioni amministrative.

La Società ritiene che il rispetto delle regole comportamentali, etiche e di trasparenza nella conduzione degli affari e dei rapporti interni costituisca una condizione di fondamentale importanza, oltre che un vantaggio competitivo, per perseguire e raggiungere i propri obiettivi. A tal fine il Consiglio di Amministrazione della Società ha deliberato l’adozione del presente Codice Etico e Comportamentale (di seguito “Codice”) che esplicita i principi di correttezza, integrità, lealtà e trasparenza dei comportamenti, del modo di operare e della condizione dei rapporti sia al proprio interno che nei confronti dei soggetti terzi ed, in particolare, degli enti pubblici e dei contribuenti del territorio provinciale. Il Codice Etico ha come scopo quello di dichiarare e diffondere i principi etico - valoriali cui la Società intende ispirare la propria attività. Infatti, unitamente all’attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui al predetto d.lgs. 231/01 (attualmente in fase di adozione e di seguito brevemente “Modello”), il Codice esprime la policy aziendale e persegue anch’esso l’azione di prevenzione e contrasto della, anche solo tentata, commissione dei reati di cui al d.lgs. 231/01 e della l. 190/2012.

Il Codice esplica i valori ed i principi-guida generali cui deve essere improntata la condotta di tutti coloro che, ai vari livelli di responsabilità, concorrono con i propri atti allo svolgimento dell’attività societaria, compresi i consulenti e/o collaboratori esterni comunque denominati.

Tali valori/principi guida generali possono essere così riassunti:

- agire nel rispetto della legge, della normativa specifica in materia di riscossione dei tributi e dei regolamenti vigenti;
- improntare i rapporti interni ed esterni all’onestà, alla correttezza, all’imparzialità, all’integrità morale, alla trasparenza all’estraneità al pregiudizio;
- tutelare la salute, la sicurezza e l’ambiente;
- garantire la riservatezza delle informazioni relative ai contribuenti, nonché di quelle riguardanti la Società, i dipendenti, gli Enti Soci ed i fornitori;
- evitare o dichiarare preventivamente l’esistenza di conflitti di interesse con la Società;
- utilizzare i beni intellettuali e materiali della Società nel rispetto della loro destinazione d’uso ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

2. Destinatari ed ambito di applicazione

I principi e le disposizioni del Codice sono vincolanti per tutti i Destinatari di seguito elencati:

- soggetti che si trovano in una posizione apicale all'interno della Società (amministratori e dirigenti);
- soggetti che si trovano in una posizione subordinata rispetto ai suddetti (dipendenti);
- componenti del Collegio Sindacale e degli altri organi di *governance* della società;
- collaboratori esterni che svolgono prestazioni connesse al raggiungimento degli obiettivi della Società (consulenti, professionisti esterni, fornitori).

I Destinatari del Codice – come sopra individuati - sono pertanto obbligati ad osservarne e rispettarne i principi.

La violazione di questi ultimi compromette il rapporto fiduciario intercorrente con il trasgressore e viene pertanto perseguita incisivamente, con tempestività ed immediatezza, attraverso proporzionati ed adeguati procedimenti disciplinari, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale di simili violazioni e dall'instaurazione del conseguente procedimento penale.

3. Rapporti interni – Norme comportamentali

Le risorse umane sono fondamentali per lo sviluppo di AAR, pertanto, la Società tutela e promuove la crescita professionale del proprio personale allo scopo di accrescere le competenze possedute. AAR ritiene che le suddette risorse rappresentino un elemento fondamentale per lo sviluppo della stessa, ne riconosce il valore e ne rispetta l'autonomia.

La Società – con il supporto della funzione aziendale competente - seleziona, assume, retribuisce ed organizza i dipendenti sulla base di criteri di merito, di professionalità e di competenza.

AAR tutela la privacy dei propri dipendenti, secondo le normative vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere - fatti salvi gli obblighi di legge - senza previo consenso dell'interessato, i relativi dati personali. L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte ad assicurare il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy.

La presente parte del Codice definisce gli obblighi di servizio e di comportamento del personale di AAR (di seguito denominato "Personale"). Le disposizioni in esso contenute si applicano, per quanto compatibili, anche alle seguenti categorie di persone: a tutti i collaboratori e le collaboratrici nonché ai/alle consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, ai/alle titolari di organi e di incarichi nonché nei confronti di collaboratrici e collaboratori - a qualsiasi titolo - di imprese fornitrici di beni/servizi e che realizzano opere in favore della Società. A tal fine, negli atti di incarico o nei contratti di acquisizione delle collaborazioni, delle consulenze o dei servizi, sono inserite apposite disposizioni o clausole di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal Codice.

In materia di tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro, si richiamano in questa sede gli obblighi, gravanti sui lavoratori, previsti dettagliatamente dall'art. 20 del d.lgs. 81/2008.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Con il presente documento si evidenzia che il personale dipendente dovrà evitare ogni situazione o attività che possa generare conflitti d'interesse con la presente Società o che potrebbe interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali. Si precisa pertanto che tutte le informazioni acquisite nello svolgimento delle attività devono rimanere strettamente riservate e non possono essere divulgate all'interno o all'esterno della Società.

Personale:

Il Personale conforma la propria condotta in servizio ai principi del buon andamento e dell'imparzialità dell'attività amministrativa, antepoendo il rispetto della legge e dell'interesse pubblico e/o quello societario agli interessi privati propri o di terzi. Per garantire la migliore qualità del servizio, il Personale in particolare:

- osserva l'orario di lavoro secondo le modalità stabilite dalla Società;
- espleta con diligenza i propri compiti;
- esegue lealmente e prontamente le disposizioni impartite dai superiori nell'ambito dell'attività istituzionale;
- mantiene il segreto d'ufficio;
- ispira il proprio comportamento ai principi di onestà, trasparenza, lealtà, integrità e correttezza, nel rispetto delle politiche aziendali, nonché delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Chi intendesse rifiutare l'esecuzione di disposizioni ritenute illegittime, dovrà comunicarlo per iscritto al dirigente preposto/alla dirigente preposta, specificando i motivi del rifiuto. Se il dirigente preposto/la dirigente preposta rinnova le disposizioni per iscritto, queste devono essere eseguite, salvo che si tratti di attività vietate dalla legge.

Il Personale non trasmette a chi non ne abbia diritto, informazioni riguardanti operazioni o provvedimenti amministrativi in corso o conclusi, ovvero notizie di cui sia venuto a conoscenza nell'esercizio delle sue funzioni, fatta eccezione per le ipotesi e le modalità previste dalle norme sul diritto di accesso agli atti. Il Personale osserva le norme sulla tutela dei dati personali, in particolare per quanto riguarda i dati sensibili e giudiziari.

Il Personale deve astenersi dallo svolgere attività extraservizio senza la relativa autorizzazione della Società.

Il Personale:

- si ispira ad uno spirito di leale collaborazione nei rapporti con i superiori e con le colleghe ed i colleghi;
- ha la massima cura di tutto quanto appartiene alla Società e/o viene dato in uso alla stessa da parte della Provincia Autonoma di Bolzano;
- si astiene dal prendere parte, direttamente o indirettamente, ad appalti, forniture, concessioni e attività in cui sia coinvolta la Società;
- si astiene dal prendere parte a decisioni o ad attività che possano generare un conflitto di interessi ai sensi del seguente punto 7;
- si astiene da atti, comportamenti o molestie, lesivi della dignità della persona. Il Personale si astiene pertanto da ogni comportamento od omissione che comporti una discriminazione per motivi di appartenenza di genere, provenienza etnica, religione, ideologia, disabilità, età e orientamento sessuale.

Il Personale:

- non si assenta dal servizio per motivi estranei ai propri obblighi di servizio, salvo nei casi consentiti;
- non attende in ufficio ad attività o ad occupazioni estranee al servizio e non usa l'ufficio per ragioni private;

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

- non asporta dall'ufficio documenti, salvo che per ragioni di servizio.

L'adesione o l'appartenenza ad associazioni o ad organizzazioni, i cui ambiti di interesse possono interferire con lo svolgimento dell'attività d'ufficio, vanno comunicate tempestivamente al dirigente preposto/alla dirigente preposta. Tale obbligo non sussiste nel caso di appartenenza a partiti politici o sindacati. Il Personale informa per iscritto il dirigente preposto/la dirigente preposta delle partecipazioni azionarie e degli interessi di qualsiasi natura, finanziari e non, collegati ad attività o decisioni inerenti alla Società che possano comportare un conflitto di interessi con l'attività che svolge, e ne riferisce eventuali sviluppi successivi. L'obbligo d'informazione, e di eventuale successiva integrazione, da parte del Personale sussiste anche per la partecipazione azionaria e gli interessi di qualsiasi natura nelle attività e decisioni della Società da parte di parenti o affini fino al secondo grado o di persone conviventi. Su motivata richiesta della dirigente preposta/del dirigente preposto il personale fornisce ulteriori informazioni sulla propria situazione patrimoniale e reddituale.

Il Personale assicura l'adempimento degli obblighi di trasparenza secondo le disposizioni normative vigenti, prestando la massima collaborazione nell'elaborazione, nel reperimento e nella trasmissione dei dati sottoposti all'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale.

La tracciabilità degli iter procedurali e dei processi decisionali adottati dalla Società deve essere garantita, in tutti i casi, attraverso un adeguato supporto documentale.

Il Personale si astiene dal prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle proprie mansioni in situazioni di conflitto d'interessi con interessi personali del/della coniuge, di conviventi o di parenti ed affini sino al secondo grado (v. punto 7 del presente documento).

Personale dirigente:

Il personale dirigente svolge con diligenza le funzioni ad esso spettanti, persegue gli obiettivi assegnati e adotta un comportamento organizzativo adeguato per l'assolvimento dell'incarico. Il/la dirigente prima di assumere l'incarico dirigenziale e durante l'espletamento dello stesso è tenuto/a a comunicare alla Società tutte le informazioni la cui trasmissione e/o pubblicabilità è richiesta dalla legge.

Il/La dirigente adotta un comportamento leale e trasparente e si rapporta in modo imparziale con le colleghe e i colleghi, le collaboratrici e i collaboratori e con il pubblico.

Il/La dirigente promuove nella propria area societaria un clima di lavoro positivo e di reciproco rispetto, contrasta ogni tipo di discriminazione e interviene nelle situazioni conflittuali per individuare soluzioni sostenibili.

Il/La dirigente favorisce l'autonomia e la responsabilizzazione dei collaboratori e delle collaboratrici e li sostiene nel loro sviluppo professionale.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Il/La dirigente tiene in considerazione le necessità familiari del Personale, per quanto conciliabili con le esigenze di lavoro, applicando tutte le possibilità consentite dai contratti di comparto e di intercomparto, con particolare riferimento all'orario di lavoro e ai modelli lavorativi.

Il/La dirigente assegna attività e compiti sulla base di un'equa ripartizione del carico di lavoro.

Il/La dirigente effettua annualmente i colloqui con il Personale, vertenti sugli obiettivi e sulla valutazione delle prestazioni, e garantisce la trasparenza nell'assegnazione dei premi di produttività e di quelli individuali, nonché di altri elementi retributivi.

Il/La dirigente che riceve da un collaboratore/una collaboratrice la segnalazione di una situazione di illecito nella Società, adotta ogni cautela di legge affinché sia tutelata la persona che ha effettuato la segnalazione e non sia indebitamente rilevata la sua identità nel procedimento disciplinare.

Ogni dirigente vigila sull'applicazione del Codice nell'ambito della Società.

Sicurezza informatica e uso delle risorse informatiche

Le risorse informatiche e telematiche rappresentano uno strumento fondamentale per l'esercizio corretto e competitivo dell'attività societaria, poiché assicurano la rapidità, l'ampiezza e la correttezza dei flussi informativi necessari all'efficiente gestione ed al controllo delle attività della Società.

L'uso di tutti gli strumenti IT, sia che si tratti di software o di hardware, messi a disposizione dalla Società, nonché quello di tutte le informazioni che risiedono all'interno dei sistemi informatici e telematici aziendali, ivi incluso l'uso dello strumento della posta elettronica, è limitato alle necessità lavorative, con le modalità e nei limiti indicati da AAR. L'utilizzo corretto e limitato ai soli scopi aziendali sussiste anche in ragione della volontà di garantire il rispetto delle normative in materia di privacy, evitando ogni utilizzo ingiustificato volto alla raccolta, archiviazione e diffusione di dati ed informazioni per scopi differenti. Per tale ragione l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici aziendali potrà, se necessario, essere soggetto ad attività di monitoraggio e verifica da parte della Società.

Le minacce alla sicurezza si evolvono col trascorrere del tempo e rappresentano un rischio costante. Adottando i seguenti comportamenti si evitano situazioni compromettenti per le singole persone e per la Società:

- a) non lasciarsi indurre con l'inganno a fornire informazioni di natura riservata;
- b) evitare di accedere ai dati societari utilizzando un computer o altro supporto elettronico sprovvisto di protezione;
- c) non lasciare incustodite in ufficio informazioni di natura sensibile;
- d) bloccare computer e telefoni cellulari quando non sono in uso;
- e) proteggere con password i file e i dispositivi mobili di natura sensibile;
- f) non fidarsi di e-mail e link sospetti;
- g) non connettere dispositivi personali senza l'approvazione dell'area IT e supporto tecnico;
- h) non installare programmi non autorizzati sui computer utilizzati al lavoro.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Attività formativa

Il Personale partecipa ad attività formative di base e di aggiornamento che favoriscano la conoscenza dei contenuti del Codice, in particolare in materia di etica, prevenzione della corruzione e trasparenza, nonché relative al contenuto del Modello (in fase di adozione).

La violazione degli obblighi previsti dal Codice costituisce comportamento contrario ai doveri d'ufficio ed è fonte di responsabilità disciplinare, ferme restando le ipotesi in cui la violazione possa dar luogo anche a forme più gravi di responsabilità.

4. Rapporti esterni

a) Rapporti con la Pubblica Amministrazione

Nell'ambito dei rapporti intrattenuti con la Pubblica Amministrazione - intendendosi per tale l'insieme di soggetti, di diritto pubblico o privato che svolgono una funzione pubblica o un pubblico servizio – la Società adotta la più rigorosa osservanza delle norme comunitarie, nazionali e aziendali applicabili. Ogni atto, comportamento o accordo devono necessariamente essere sempre improntati all'assoluta trasparenza, tracciabilità, veridicità, garanzia dell'autonomia, correttezza e legalità.

La gestione di trattative o altre attività con la Pubblica Amministrazione è riservata alle funzioni aziendali a ciò preposte/autorizzate.

Nel corso delle trattative, dell'assunzione di impegni e dell'esecuzione di rapporti, di qualsiasi genere, con la Pubblica Amministrazione non si terranno, direttamente o indirettamente, comportamenti tali da influenzare in modo non corretto la decisione dell'altra parte, alterandone l'imparzialità del giudizio. Nello specifico, costituiscono comportamenti illeciti:

ricorrere a dichiarazioni o documenti alterati o falsificati, l'omissione di informazioni o, in generale, il compimento di artifici e raggiri, volti ad ottenere concessioni, autorizzazioni, finanziamenti, contributi da parte dell'Unione Europea, dello Stato o di altro ente pubblico;

promettere o versare somme, promettere o concedere beni in natura o altri benefici a Pubblici Funzionari a titolo personale con la finalità di promuovere o favorire interessi della Società, anche a seguito di illecite pressioni;

eludere le suddette prescrizioni ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni che, sotto veste di sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, pubblicità ecc., abbiano invece le stesse finalità sopra vietate.

Durante l'esecuzione dei rapporti di affari si deve rispettare quanto stabilito all'interno del Contratto di Servizio sottoscritto o altro atto regolante i rapporti tra le parti, predisponendo adeguati meccanismi di controllo e di salvaguardia, avvalendosi solo della collaborazione di persone competenti ed adeguate.

Le medesime direttive previste per i propri dipendenti vengono applicate anche a consulenti o soggetti terzi eventualmente incaricati di rappresentare la Società nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione.

b) Rapporti con gli Enti Soci

La Società – soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Provincia Autonoma di Bolzano, ai sensi dell'art. 2497 c.c., come meglio specificato nelle premesse - impronta i rapporti con tutti gli Enti Soci (clienti) sulla base dei principi derivanti dalla sua natura giuridica di società operante secondo il modello del c.d. *in house providing*. Pertanto, nei rapporti con tutti gli Enti Soci, la Società è soggetta ad

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

un controllo analogo a quello che gli stessi eserciterebbero nei confronti delle strutture da essi dipendenti.

Nei rapporti con gli Enti Soci, i Destinatari sono tenuti ad improntare il loro comportamento a criteri di cortesia, trasparenza e collaborazione, fornendo, ove necessarie o comunque richieste, informazioni adeguate e complete; non è consentito il ricorso a pratiche elusive, defatigatorie o comunque tendenti a forzare il giudizio o il comportamento del cliente. La Società orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela degli Enti Soci, i quali integrano l'unica e specifica fascia di clientela della stessa, cercando di offrire un servizio innovativo e completo, e favorendo un miglioramento continuo della qualità dei servizi prestati.

I Destinatari del Codice Etico, nell'ambito dell'instaurazione, svolgimento e conclusione degli affari con gli Enti Soci, dovranno attenersi alle condizioni contrattuali esplicitate all'interno del Contratto di Servizio sottoscritto o altro atto regolante i rapporti tra le parti.

c) Rapporti con i Contribuenti

La Società orienta la propria attività al rispetto dei principi di riservatezza, correttezza, obiettività, parità di trattamento e trasparenza nell'ambito dei rapporti che, per conto degli Enti Soci, giunge ad instaurare anche indirettamente con i Contribuenti.

Nei rapporti con il pubblico il Personale mostra disponibilità e cortesia, si comporta correttamente e assicura parità di trattamento a cittadine e cittadini, in modo tale da stabilire un rapporto di piena fiducia e di leale collaborazione tra questi e la Società, nonché tra i gruppi linguistici.

Nei rapporti con il pubblico, il personale della Società si adopera per superare eventuali difficoltà linguistiche e culturali ed a instaurare un rapporto di reciproca fiducia e rispetto.

d) Rapporti con i Fornitori

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto devono essere basate su parametri obiettivi quali, la qualità, il prezzo dei beni e dei servizi richiesti, la convenienza e l'efficienza, cioè la capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della Società. Quindi, ad eccezione di quelle prestazioni di carattere esclusivamente fiduciario, la scelta dei fornitori è effettuata sulla base di elementi di valutazione obiettivi ed in linea con quanto previsto dalle vigenti leggi in materia. In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad un altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o vantaggi diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della Società.


e) Rapporti con altri Operatori

La Società riconosce l'importanza fondamentale di mercato competitivo, rispettandone le norme di legge. AAR condivide il valore della lealtà, astenendosi da comportamenti in contrasto con la libertà della concorrenza, tutelata a livello nazionale e comunitario. E' pertanto fatto divieto di adottare pratiche competitive scorrette.

Si tratta tuttavia di un principio ridondante, trovandosi la Società ad operare in un contesto caratterizzato da una bassa competitività a causa della limitata presenza di altri operatori di mercato.

f) Regali, Omaggi e Benefici

E' fatto divieto di chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare queste ultime, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività di AAR. Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti ai contribuenti, ai clienti (azionisti

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Enti Soci), ai fornitori pubblici e privati, ai rappresentanti dei soggetti pubblici, nonché ad esponenti della pubblica amministrazione in generale ed a qualsivoglia altro dipendente pubblico e privato con il quale AAR intrattiene rapporti lavorativi. Il Personale non può altresì offrire regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società o ad un Ente Socio.

Viceversa, in riferimento alla particolare attività di connotazione pubblica svolta dalla Società, e dal momento che il personale dipendente di AAR riveste in certi casi, nell'espletamento dell'attività aziendale, anche ruolo di Pubblico Ufficiale e Incaricato di Pubblico servizio, è fatto espresso divieto a tutto l'Organico aziendale (sia apicale che subordinato) di accettare regali/omaggi, da parte di contribuenti, clienti, fornitori, rappresentanti di soggetti pubblici ed esponenti della pubblica amministrazione in generale, al di fuori del periodo delle festività Natalizie e che travalichino gli ordinari rapporti di cortesia.

Chiunque venga in qualsiasi modo a conoscenza della violazione di tali divieti è tenuto a darne immediata comunicazione direttamente all'Organismo di Vigilanza (in fase di nomina), ai vertici aziendali o al proprio diretto superiore. La mancata segnalazione sarà considerata grave inadempimento agli obblighi di fedeltà e di correttezza.

I regali e vantaggi offerti accettati e non, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire un'adeguata valutazione da parte del proprio diretto superiore, il quale, secondo le modalità previste, provvederà ad informare l'Organismo di Vigilanza di AAR (attualmente in fase di nomina) ed il Responsabile per la prevenzione della corruzione della Società.

Il Personale rispetta le prescrizioni contenute nel Piano triennale per la prevenzione della corruzione della Società, collabora con il/la responsabile per la prevenzione della corruzione e, fermo restando l'obbligo di denuncia all'autorità giudiziaria, segnala al Referente per la corruzione competente o direttamente al Responsabile per la prevenzione della corruzione eventuali situazioni di illecito nella Società, di cui sia venuto a conoscenza.

5. Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente

La Società considera la salute e la sicurezza sul posto di lavoro beni primari e auspica pertanto una collaborazione fattiva da parte del Personale, al fine di garantire un costante miglioramento degli stessi. Il Personale, così come "le/i dirigenti" e "le preposte/i preposti" ai sensi della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, sono parte attiva del processo di prevenzione e protezione dai rischi sul posto di lavoro.

Il dirigente individuato quale "datore di lavoro" ai sensi della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro:

- a) adempie agli obblighi previsti dalla normativa;

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

- b) organizza l'attività di collaboratori e collaboratrici nel rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro e vigila sull'osservanza degli obblighi di legge da parte degli stessi;
- c) partecipa ai corsi di formazione in materia di sicurezza sul posto di lavoro a tal fine previsti.

Il Personale:

- a) osserva le norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro e, in particolare, osserva le disposizioni e le istruzioni impartite dal personale preposto; si prende cura della salute e della sicurezza propria e delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, sulle quali ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal personale preposto;
- b) segnala al personale preposto comportamenti non sicuri da parte dei colleghi, pericoli non adeguatamente protetti, situazioni di rischio presenti sul posto di lavoro nonché eventuali misure di prevenzione e protezione non adeguate all'attività svolta;
- c) propone misure di miglioramento delle condizioni di lavoro in relazione alla salute e sicurezza proprie e dei colleghi;
- d) partecipa ai corsi di formazione e di addestramento e si sottopone ai controlli sanitari, se necessari, sulla base della valutazione dei rischi.

6. Gestione delle informazioni e comunicazione sociale

Informazioni aziendali

Tutte le informazioni e il materiale (riguardanti attività presenti e future, nonché informazioni di prossima divulgazione) entrati nella disponibilità dei Destinatari del Codice in ragione dello svolgimento delle mansioni/attività derivanti dal rapporto dagli stessi intrattenuto con la Società, sono strettamente riservati e rimangono di proprietà di AAR.

I Destinatari che, in ragione dell'esercizio di una funzione, professione o ufficio, abbiano accesso ad informazioni privilegiate riguardanti la Società o i terzi potranno impiegare le stesse esclusivamente nell'ambito dell'esecuzione del proprio ufficio o professione. E' fatto espresso divieto di farne uso per conseguire un vantaggio per sé, per i propri familiari, conoscenti e per altri soggetti terzi. Essi non potranno divulgare, impiegare e comunicare le informazioni privilegiate (tra cui – a titolo esemplificativo e non esaustivo) atti, operazioni proprie di ciascuna mansione, informazioni, notizie, documenti o dati non di pubblico dominio in loro possesso, se non previa specifica autorizzazione da parte della Società, e dovranno evitare ogni uso improprio delle suddette informazioni.

Libri contabili e registri societari

La Società, al fine di garantire la trasparenza contabile anche nei confronti degli Enti Soci, nonché l'adeguatezza e trasparenza dei bilanci della stessa, registra in modo accurato e completo tutte le attività e le operazioni aziendali.

L'attività amministrativa e contabile è attuata nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti e viene effettuata anche mediante l'utilizzo di aggiornati strumenti e procedure informatiche. Queste ultime ne ottimizzano l'adeguatezza e la completezza, favorendo inoltre la necessaria attività di controllo circa la legittimità, la coerenza e la congruità dei processi decisionali, autorizzativi ed operativi.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

7. Conflitti di interesse

I Destinatari del Codice devono mantenere una posizione di libertà di giudizio, integrità ed imparzialità, evitando che vengano assunte decisioni o svolte attività, non meramente operative, in situazioni, anche solo potenziali o apparenti, di conflitto di interesse.

Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine della Società.

Chiunque tra i Destinatari versi in posizione personale o familiare di conflitto di interesse (positivo o negativo, conclamato o anche solo potenziale, ad es. in caso di coinvolgimento di interessi non solo propri, ma anche di interessi di parenti o affini sino al secondo grado, della/del coniuge, di conviventi, oppure di persone con le quali abbia rapporti di frequentazione abituale, ovvero di soggetti od organizzazioni con cui il/la dipendente o il/la coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia), dovrà tempestivamente comunicare tale circostanza al Direttore della Società ovvero al Presidente del Consiglio di Amministrazione, per le necessarie valutazioni e conseguenti determinazioni. I destinatari della comunicazione, qualora la ritengano rilevante, trasferiranno l'informazione all'Organismo di Vigilanza (attualmente in fase di nomina).

8. Sistema dei controlli

AAR si impegna a vigilare sull'osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo, intervenendo, ove necessario, con adeguate azioni correttive.

a) Validità del codice etico e comportamentale

Ogni violazione delle disposizioni contenute nel presente Codice Etico costituisce inadempimento alle obbligazioni contrattuali contenute nel rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge o di contratto, anche ai sensi dell'art. 2104 c.c. (diligenza del prestatore di lavoro). La violazione dà inoltre diritto ad AAR di applicare le relative sanzioni disciplinari previste, nonché quelle previste dal Modello (attualmente in fase di adozione).

Tali misure sanzionatorie, proporzionate alla gravità delle infrazioni commesse, sono applicate nel rispetto della procedura a tal fine prevista, sempreché le infrazioni da cui discendono non costituiscano violazioni, oltre che alle norme del Codice, anche di disposizioni contrattuali o norme di legge.

b) Verifica dell'applicazione del codice etico e comportamentale - aggiornamenti

L'applicazione del Codice è demandata al Consiglio di Amministrazione della Società che si avvale del supporto dell'Organismo di Vigilanza appositamente costituito ai sensi delle disposizioni previste dal decreto legislativo n. 231/01 (attualmente in fase di nomina). Tale Organismo avrà cura di vigilare sull'osservanza del Codice e risolvere eventuali problematiche inerenti ad aspetti interpretativi ed applicativi dello stesso.

Nel suddetto contesto sarà:

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

favorita la massima diffusione del Codice, provvedendo al suo approfondimento ed aggiornamento nel caso in cui dovessero intervenire necessità di modifiche od integrazioni;
 assicurato e predisposto un programma di formazione relativo ai contenuti del Codice e dei documenti societari ivi connessi (ad es. piano triennale anticorruzione e dell'adottando Modello);
 svolta ogni necessaria verifica in ordine ad ogni notizia inerente a possibili violazioni, applicando in caso di accertamento delle stesse, adeguate sanzioni;
 assicurato che nessuno subisca ritorsioni di qualunque genere per aver segnalato, in buona fede, possibili violazioni del Codice, garantendo sempre e comunque la riservatezza dell'identità del soggetto segnalante.

c) Segnalazioni

Qualsiasi Destinatario che venga a conoscenza di situazioni, anche solo potenzialmente illecite o contrarie ai principi espressi dal Codice, che direttamente o indirettamente vadano a vantaggio di AAR o siano commesse nell'interesse della stessa, deve informare immediatamente il nominando Organismo di Vigilanza, dandone comunicazione per iscritto, anche a mezzo posta elettronica, all'indirizzo dedicato allo stesso.


La segnalazione integra un vero e proprio dovere per i Destinatari, pertanto, la mancata osservanza di tale dovere può essere sanzionata. Inoltre, è sanzionabile anche l'abuso del dovere di informazione - disciplinato dal presente punto c. - a scopo di ritorsione o meramente emulativo. Ciò per garantire che i rapporti tra i Dipendenti, a tutti i livelli, siano improntati a criteri e comportamenti di correttezza, lealtà e rispetto reciproco.

Le segnalazioni ricevute saranno esaminate e trattate dall'Organismo di Vigilanza secondo quanto previsto dal Modello in fase di adozione.

9. Modalità di attuazione (Disposizioni finali)

Il presente Codice è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società. E' facoltà del Consiglio di Amministrazione riesaminare in qualsiasi momento il Codice e apportarvi modifiche o integrazioni, in particolare su proposta dell'Organismo di Vigilanza di AAR come previsto dal punto precedente (in fase di nomina).

Gli eventuali provvedimenti e/o sanzioni relativamente a violazioni del Codice saranno adottati dal vertice aziendale sulla base della normativa vigente, del regolamento disciplinare interno e di quanto stabilito dai contratti collettivi nazionali.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

ALLEGATO 12.

Provincia Autonoma di Bolzano

Disciplinare organizzativo per l'utilizzo dei servizi informatici, in particolare di internet e della posta elettronica

Indice

Capo I.....	
Art. 1 - Definizioni	
Art. 2 - Finalità	
Art. 3 - Competenze e responsabilità	
Art. 4 - Titolarità	
Capo II.....	
Art. 5 - Utilizzo di hardware e software.....	
Art. 6 - Acquisto di hardware e software	
Art. 7 - Rispetto della proprietà intellettuale e delle licenze	
Art. 8 - Utilizzo del software di proprietà personale.....	
Capo III.....	
Art. 9 - Posta elettronica	
Art. 10 - Internet.....	
Capo IV	
Art. 11 - Violazioni	

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Capo I

Art. 1 - Definizioni

1. Ai fini dell'applicazione del presente Regolamento deve intendersi:


- a) per **Sistema Informativo della Provincia Autonoma di Bolzano (SIPAB)**: "L'insieme coordinato dell'infrastruttura di rete telematica e degli apparati, elaboratori, software, archivi dati e/o risorse informative a qualsiasi titolo archiviate in modo digitale, in dotazione ed uso all'amministrazione";
- b) per **utente**:
"Chiunque utilizzi il SIPAB, sia che il collegamento avvenga in rete locale, come avviene all'interno delle sedi provinciali, sia che si tratti di un accesso remoto".

Art. 2 - Finalità

1. Le apparecchiature informatiche, i programmi, e tutte le varie funzionalità che l'amministrazione mette a disposizione dei suoi utenti al fine di usufruire dei servizi del SIPAB, ed in particolar modo dei servizi di tipo Internet/posta elettronica, devono essere utilizzate nel pieno rispetto delle norme del presente Regolamento al fine di evitare possibili danni erariali, finanziari e di immagine all'Ente stesso.
2. Tutto il personale interessato dalle disposizioni del presente Regolamento, è tenuto a contattare il Call Center prima di intraprendere qualsiasi attività non esplicitamente compresa nelle disposizioni che seguono, al fine di garantire che tali attività non siano in contrasto con gli standard di sicurezza informatica stabiliti dall'Ente.

Art. 3 - Competenze e responsabilità

1. Le competenze e le responsabilità del personale dell'amministrazione per ciò che concerne l'utilizzo del SIPAB, sono definite nei commi seguenti.
2. I dirigenti dei vari servizi (per esempio: direttori di ripartizione, dirigenti scolastici, responsabili del trattamento ecc.) sono tenuti a:
 - a) informare il personale sulle disposizioni in merito all'uso consentito delle risorse del sistema informativo dell'Ente;
 - b) assicurare che il personale a loro assegnato si uniformi alle regole ed alle procedure descritte nel presente regolamento;
 - c) adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente, in particolare in materia di protezione dei dati personali.
3. Il dirigente della Ripartizione 9 Informatica inoltre è tenuto ad assicurare che il personale a lui

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

assegnato con funzioni di programmatore e/o amministratore di sistema uniformi le proprie attività alle regole ed alle procedure descritte nel presente regolamento, e in particolar modo alle disposizioni emanate dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; in particolare vengono attuati gli accorgimenti previsti dal Provvedimento 27/11/2008 del Garante relativamente agli amministratori di sistema.

4. Tutti i dirigenti sono tenuti ad assicurare che i fornitori ed eventuale personale esterno si uniformino alle regole ed alle procedure descritte nel presente regolamento e alla normativa vigente, e in particolare in materia di protezione dei dati personali.
5. Il Servizio Sicurezza istituito presso la Ripartizione 9 Informatica è tenuto a svolgere le seguenti attività:
 - a) elaborazione delle regole per un utilizzo ragionevolmente sicuro dei sistemi informatici e dei sistemi informativi, da parte dell'utente finale;
 - b) stesura della linee guida per realizzare standard di sicurezza nella gestione del SIPAB
 - c) supporto nella predisposizione del materiale informativo e divulgativo in materia di sicurezza informatica.
6. Il personale provinciale è responsabile per ciò che concerne:
 - a) il rispetto delle regole dell'amministrazione per l'uso consentito del SIPAB;
 - b) la segnalazione senza ritardo di ogni eventuale attività non autorizzata di cui sia venuto a conoscenza;
 - c) ogni uso che venga fatto delle credenziali (account, nome utente, password) assegnategli.


Art. 4 - Titolarità

1. L'amministrazione è titolare di tutte le risorse del SIPAB. Ogni utente dovrà essere informato su quali siano gli usi consentiti e proibiti di tali risorse.

Capo II

Art. 5 - Utilizzo di hardware e software

1. Salvo eccezioni l'utente s'impegna ad utilizzare, per il proprio lavoro, soltanto computer di proprietà provinciale. Dette macchine devono essere utilizzate esclusivamente per scopi lavorativi; ogni altro utilizzo è tassativamente vietato.
2. Il personale è tenuto a non rivelare ad alcuno le proprie credenziali per l'accesso ai servizi del SIPAB, e a non utilizzare il nome utente e la password di altri utenti, ed a non rivelare notizie, dati o informazioni legate al segreto d'ufficio.
3. Su indicazione della Ripartizione 9 Informatica l'utente si impegna ad effettuare backup specifici e

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

periodici del proprio lavoro su supporti magnetici e/o su dispositivi autorizzati dalla Ripartizione 9 Informatica. Non è consentito effettuare backup aggiuntivi su dispositivi e/o punti di memorizzazione diversi da quelli di cui sopra.

Art. 6 - Acquisto di hardware e software

1. Per prevenire l'introduzione di virus e/o altri programmi dannosi e per proteggere l'integrità della rete provinciale, tutto l'hardware ed il software in dotazione è autorizzato dalla Ripartizione 9 Informatica, salvo se concordato diversamente.

Art. 7 - Rispetto della proprietà intellettuale e delle licenze

1. Tutto il software in uso deve essere ottenuto seguendo le procedure e le linee guida dell'Ente e deve essere registrato a nome dell'amministrazione provinciale. Ogni utente è tenuto al rispetto delle leggi in materia di tutela della proprietà intellettuale (copyright), e non può installare, duplicare o utilizzare i vari software al di fuori di quanto consentito dagli accordi di licenza.

Art. 8 - Utilizzo del software di proprietà personale

1. Al fine di proteggere l'integrità del SIPAB, nessun utente può utilizzare eventuale software di proprietà personale. Ciò comprende anche le applicazioni regolarmente acquistate e registrate, programmi shareware e/o freeware, eventuale software scaricato da Internet o proveniente da CD/DVD allegati a riviste e/o giornali o altro software posseduto a qualsiasi titolo.


Capo III

Art. 9 - Posta elettronica

1. L'assegnazione degli account di posta elettronica implica l'obbligo di utilizzo di tale mezzo di comunicazione per lo svolgimento dei propri doveri di ufficio, ciò significa che sono vietati tutti gli utilizzi di detto strumento non in conformità con gli scopi dell'Ente.
2. L'utente si impegna a non utilizzare sistemi client di posta elettronica non conformi agli standard adottati dall'Ente.

Art. 10 - Internet

1. Gli utenti sono tenuti ad utilizzare il collegamento ad Internet, fornito dall'amministrazione provinciale, unicamente per motivi legati ai propri doveri di ufficio. Sono pertanto vietati:
 - l'uso di internet e la navigazione su siti non legati ad esigenze esclusivamente di tipo lavorativo. A tal fine, possono essere inibiti i servizi web e/o la consultazione dei siti web potenzialmente lesivi per l'infrastruttura;


 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

- l'utilizzo di qualsiasi mezzo alternativo non autorizzato dalla Ripartizione 9 Informatica per connettersi ad internet;
- l'accesso alla rete dall'esterno con qualsiasi mezzo di accesso remoto senza l'autorizzazione del Servizio Sicurezza;
- identificare eventuali vulnerabilità della sicurezza dei vari sistemi, o compromettere la sicurezza del SIPAB in qualsiasi modo anche tramite lo svolgimento di qualsiasi attività intesa ad eludere o ingannare i sistemi di controllo di sicurezza e/o accesso;
- il salvataggio sulla rete provinciale di file non legati ad un uso d'ufficio.

Capo IV

Art. 11 - Violazioni

1. L'amministrazione si riserva il diritto di monitorare e verificare per le finalità previste dalla legge e nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali l'attuazione delle disposizioni del presente regolamento.
2. Nei casi di accertata violazione di tali norme, è demandata ai rispettivi dirigenti l'applicazione dei necessari provvedimenti disciplinari, fermo restando l'obbligo di segnalare alla competente Autorità Giudiziaria eventuali violazioni costituenti reato.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

ALLEGATO 13.

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL

Abteilung 9 - Informationstechnik



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Ripartizione 9 - Informatica

An die Ressortdirektorinnen und -direktoren
An die Abteilungsdirektorinnen und -direktoren
An die Amtsdirektorinnen und -direktoren
An die Schuldirektorinnen und -direktoren des Landes
An die Direktorinnen und Direktoren der Landeskinderergärten

Zur Kenntnis:

An die Gewerkschaftsorganisationen

Nur mittels E-Mail

Regelung zur Nutzung der IT-Dienste, im Besonderen von Internet und der elektronischen Post durch die Ämter der Landesverwaltung und der Schulverwaltung

In Absprache mit der Generaldirektion hat die Abteilung Informationstechnik eine für alle Bediensteten der Landesverwaltung verpflichtende Regelung ausgearbeitet, soweit sie IT-Dienste nutzen, die von der Verwaltung selbst bereitgestellt werden.

Die Abteilung Personal und die Gewerkschaftsvertreter haben ihre Zustimmung zu den in dieser Regelung enthaltenen Richtlinien gegeben.

Die Regelung enthält Vorgaben zur Benutzung der von der Landesverwaltung zur Verfügung gestellten Hard- und Software, sowie zur Nutzung der elektronischen Post und von Internet als Arbeitswerkzeug.

Alle IT-Dienste, die die Verwaltung seinen Benutzern zur Verfügung stellt, im Besonderen Internet und die elektronische Post, müssen gemäß den in dieser Verordnung enthaltenen Vorgaben verwendet werden.

Die Regelung ist auf der Intranetseite unter der Rubrik „News“ zugänglich.

Alle Direttrici e ai Direttori di dipartimento
Alle Direttrici e ai Direttori di ripartizione
Alle Direttrici e ai Direttori d'ufficio
Alle Dirigenti e ai Dirigenti Scolastici
Alle Direttrici e ai Direttori delle scuole d'infanzia provinciali

Per conoscenza:

Alle organizzazioni sindacali

Solo via e-mail

Disciplinare organizzativo per l'utilizzo dei servizi informatici, in particolare di Internet e della posta elettronica, da parte degli uffici provinciali e dell'amministrazione scolastica

In accordo con la Direzione Generale, la Ripartizione Informatica ha elaborato un disciplinare organizzativo vincolante per tutti i dipendenti dell'amministrazione che utilizzano i servizi IT messi a disposizione dall'amministrazione stessa.

La Ripartizione Personale e i rappresentanti sindacali hanno dato il loro consenso alle regole contenute nel disciplinare.

Il disciplinare regola le modalità d'uso di hardware e software messi a disposizione dall'amministrazione provinciale e l'utilizzo della posta elettronica e di Internet quali strumenti di lavoro.

Tutti i servizi IT che l'amministrazione mette a disposizione dei suoi utenti, in particolare Internet e posta elettronica, devono essere utilizzati nel pieno rispetto delle norme di questo regolamento.

Il disciplinare è disponibile sulla pagina Intranet nella sezione „news“.

Crispistr. 15 • 39100 Bozen
Tel. 0471 41 49 00-01 • Fax 0471 41 49 09
<http://www.provincia.bz.it/informatik/informationstechnik@provincia.bz.it>
St.Nr. 00390090215



Via Crispi 15 • 39100 Bolzano
Tel. 0471 41 49 00-01 • Fax 0471 41 49 09
<http://www.provincia.bz.it/informatica/informatica@provincia.bz.it>
Cod.fisc. 00390090215



Alle angeschriebenen Direktorinnen und Direktoren sind gebeten, ihren Bediensteten dieses Schreiben und die mitgeschickten Anlagen zur Kenntnis zu bringen und dafür Sorge zu tragen, dass die in der Regelung enthaltenen Vorgaben auch umgesetzt werden.

In der Abteilung Informationstechnik wurde ein *IT-Sicherheitsdienst* eingerichtet, dessen Aufgabe es unter anderem ist, eventuelle Fragen zur korrekten Nutzung der IT-Betriebsmittel und zur IT-Sicherheit unseres IT-System zu beantworten. Dieser Dienst wird von Frau Dr. Simonetta Maina (sicherheit.it@provinz.bz.it) koordiniert. In dieser Funktion steht sie ihnen ab sofort als Ansprechpartnerin auch für Fragen zur gerade übermittelten Regelung zur Verfügung.


Anlage
- Regelung zur Nutzung der IT-Dienste

In questo senso chiedo alle direttrici e ai direttori d'ufficio di portare alla conoscenza dei propri dipendenti la presente circolare insieme agli allegati e di verificare che le predisposizioni contenute nel regolamento vengano effettivamente rispettate e messe in atto.

La Ripartizione Informatica ha attivato un *Servizio di Sicurezza IT*. Tale servizio ha lo scopo di chiarire eventuali questioni concernenti l'utilizzo appropriato degli strumenti informatici e la sicurezza del nostro sistema informatico. Il *Servizio di Sicurezza IT* è coordinato dalla dott.ssa Simonetta Maina (sicurezza.it@provincia.bz.it) che può essere contattata per eventuali chiarimenti riguardanti il presente regolamento.

Allegato:
- Disciplinare organizzativo per l'utilizzo dei servizi informatici

Der Abteilungsdirektor / il Direttore di Ripartizione Dr. Kurt
Pöhl

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

ALLEGATO 14.

Prot. Nr. 9.0/La/eg/12.08/1053 Bozen, 06.12.2001

An die Ressortdirektoren/Ressortdirektorinnen An die
Hauptschulamtsleiterin An die
Schulamtsleiter An die
Abteilungsdirektoren/Abteilungsdirektorinnen An die
Amtdirektoren/Amtdirektorinnen An die
Direktoren/Direktorinnen der Kindergärten und
Grundschulen
An die
Direktoren/Direktorinnen der Sekundarschulen

z.K.: An den Landeshauptmann
An die
Mitglieder der Landesregierung
An die
Prüfstelle

Ai/Alle
Direktori/Diretrici di Dipartimento Alla
Sovrintendete scolastica Agli
Intendenti scolastici Ai/Alle
Direttori/Diretrici di Ripartizione Ai/Alle
Direttori/Diretrici d'Ufficio Ai/Alle
Direttori/Diretrici delle scuole materne ed
elementari
Ai
Presidi delle scuole secondarie

p.c.: Al
Presidente della Provincia Ai
Membri della Giunta provinciale Al
Nucleo di valutazione

Sicherung des Zugriffs auf das Informatiksystem der Landesverwaltung durch ein personenbezogenes Passwort

1. Sicherheitsbericht

Mit Beschluss der Landesregierung vom 27.03.2000, Nr. 1020, wurde der Sicherheitsbericht genehmigt, der die Mindestsicherheitsbestimmungen für die Verarbeitung von personenbezogenen und sensiblen Daten gemäß Gesetz 675/96 (Schutz der personenbezogenen Daten) festlegt¹. Unter den Sicherheitsbericht angeführten Maßnahmen ist auch der sichere Zugang an das

Protezione dell'accesso al sistema informaticodell'Amministrazione provinciale tramite una password personale.

1. Documento programmatico sulla Sicurezza

Con delibera della Giunta provinciale del 27.03.2000, nr.1020, è stato approvato il Documento programmatico sulla Sicurezza che definisce le misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali e sensibili, ai sensi della legge 675/96 (Tutela dei dati personali)¹. Tra le misure indicate nel documento è previsto anche l'accesso sicuro dal PC al sistema informatico dell'Amministrazione provinciale. A questo scopo

¹ siehe auch das DPR vom 28.7.1999, Nr. 318

¹ vedi anche il DPR del 28.7.1999, n. 318

Informatiksystem der Landesverwaltung über PC vorgesehen. Aus diesen Gründen wird eine neue Vorgangsweise bei der Verwaltung des personenbezogenen Passwortes für den Zugang zum Landesinformatiksystem eingeführt.

viene introdotta una nuova modalità di gestione della password personale di accesso al sistema informatico provinciale.

2. Personenbezogenes Passwort für den Zugang von einem PC an das Informatiksystem

Ab dem Datum 1. Jänner 2002 erscheint mit dem Start des PC für alle Anwender die Aufforderung, das Passwort zu ändern. Diese Maßnahme wird

umgesetzt, in dem gleichzeitig die drei Tasten Strg+Alt+Entf² gedrückt werden, die Auswahl

„Änderung des Passwortes“ aktiviert und das vom Anwender gewählte Passwort eingegeben wird.

Das Passwort ist mindestens 8 Zeichen lang und es ist möglich, Buchstaben oder Ziffern zu verwenden oder eine Kombination der beiden Möglichkeiten.

Um zu einfache Passwörter zu vermeiden, die leicht ausfindig gemacht werden können, ist es notwendig:

- nicht den Namen und/oder Vornamen des Anwenders zu verwenden, die Matrikelnummer, bekannte Übernamen oder das Geburtsdatum;
- mindestens eine Ziffer einzufügen (z.B. abcd3efg);
- das gleiche Zeichen nicht öfter als zweimal hintereinander zu verwenden.

2.1. Änderung des Passwortes

In periodischen Abständen (alle 90 Tage) erscheint auf dem Bildschirm die verpflichtende Aufforderung, das Passwort zu ändern.

Im allgemeinen kann der Anwender das Passwort ändern wann er will. Im Falle, dass es anderen Anwendern bekannt wird oder wenn der Verdacht besteht, dass andere Personen das Passwort kennen, muss es so rasch wie möglich geändert werden.

Das Sicherheitssystem gestattet es nicht, bei der Änderung des Passwortes ein Passwort zu verwenden, das bereits bei den letzten 5 Änderungen verwendet worden ist.

Nach 5 Versuchen, sich mit einem unrichtigen Passwort beim System anzumelden, wird der Zugang des Anwenders vom Sicherheitssystem blockiert und er muss vom Systemverwalter wieder reaktiviert werden. Zu diesem Zweck muss der Anwender sich mit dem internen Benützerbetreuer in Verbindung setzen und anschließend das Formblatt "Anforderung für die Verwaltung des Passwortes" (siehe Anlage) ausfüllen und es vom Anwender und von seinem Vorgesetzten unterschrieben an die angeführte Nummer mittels Fax senden. Die Anfrage wird innerhalb eines Arbeitstages ab Erhalt des Fax erledigt.

² oder Ctrl+Alt+Canc

2. Password personale di accesso al sistema informatico, da un PC

A partire dal 1 gennaio 2002, per tutti gli utenti, al primo avvio del PC comparirà la richiesta di cambiare la password. Si effettua questa

operazione premendo contemporaneamente i tre tasti Strg+Alt+Entf², selezionando l'opzione "Cambia password" e inserendo la password scelta dall'utente.

La lunghezza minima della password è di 8 caratteri ed è possibile utilizzare lettere o cifre oppure una combinazione di entrambe.

Per non ricorrere a password banali e perciò facilmente individuabili da altri, occorre:

- non utilizzare il nome e/o cognome utente, matricola, soprannomi noti o date di nascita;
- inserire almeno un numero (per es.: abcd3efg);
- non utilizzare lo stesso carattere più di due volte consecutive.

2.1. Cambiamento della password

Periodicamente (ogni 90 giorni) comparirà sul monitor la richiesta di modifica obbligatoria della password.

In generale l'utente può cambiare la password quando vuole. Nel caso che essa sia nota ad altri utenti o che ci sia il sospetto che altre persone ne siano a conoscenza, la si deve modificare al più presto.

Il sistema di sicurezza non consente, all'atto del cambiamento della password, di ricorrere alle ultime 5 già utilizzate. Dopo 5 tentativi di collegarsi al sistema con una password errata, l'accesso dell'utente viene bloccato dal sistema di sicurezza e deve essere sbloccato dall'amministratore di sistema. Per fare ciò l'utente dovrà consultare l'assistente informatico locale, successivamente compilare il modulo "Richiesta gestione password" (in allegato), e spedirlo firmato dall'utente stesso e dal suo diretto superiore, via fax al numero telefonico indicato. La richiesta verrà soddisfatta entro un giorno lavorativo, a partire dal ricevimento del fax.

² oppure Ctrl+Alt+Canc



Die Ämter der Abteilung Informationstechnik behalten sich vor, im Falle von dringenden technischen Eingriffen das Passwort zu ändern, wobei die Änderung dem betroffenen Anwender und seinem Vorgesetzten unverzüglich mitgeteilt wird. Der Anwender muss in diesem Fall sofort das vom Informatikamt eingegebene und ihm mitgeteilte Passwort ändern.

2.2. Geheimhaltung des Passwortes

Der Anwender muss das eigene Passwort geheimhalten. Es ist nicht gestattet, es mit anderen Personen zu teilen. Da nur der Anwender selbst das mit seinem Benutzernamen verknüpfte Passwort für den Zugang zum System kennt, können sich andere Personen nicht mit dem System über diesen Benutzernamen verbinden.

2.3. Händische und automatische Sperrung des Systems mit dem Passwort

Der Anwender ist verpflichtet, im Falle von Abwesenheit – auch nur von kurzer Dauer – den PC händisch oder automatisch zu sperren. Auf diese Weise wird der Zugang zu den Daten und zu den Diensten außer Betrieb gesetzt.

Die händische Sperrung des PC wird durchgeführt, in dem die Tastenkombination Strg+Alt+Entf³ gedrückt und die Funktion

„Arbeitsstation sperren“ ausgewählt wird.

Um das System wieder in Betrieb zu setzen, wird wiederum die Tastenkombination Strg+Alt+Entf³ gedrückt und das Passwort eingegeben.

Damit der PC auch im Falle von Abwesenheit automatisch gesperrt wird, ist der Anwender verpflichtet, die Funktion des Bildschirmschoners zu aktivieren, wobei nach Ablauf von einigen Minuten (z.B. von 5 Minuten) der PC durch das Passwort geschützt wird, d.h. der nicht verwendete PC wird nach Ablauf der vorgegebenen Zeit gesperrt.

Um einen Bildschirmschoner zu aktivieren ist es erforderlich, im Hauptmenu „Einstellung“ auswählen, anschließend „Systemsteuerung“, dann „Anzeige“, anschließend

„Bildschirmschoner“ und sodann die Werte eingeben (das Kästchen vor „Kennwortschutz“ durch Anklicken aktivieren, einen Bildschirmschoner auswählen, die Wartezeit definieren z.B. 5 Minuten, auf jedem Fall nicht länger als 10 Minuten).

2.4. Ausschalten des PC

Es wird geraten, während der Mittagspause nicht den PC auszuschalten, sondern ihn händisch zu sperren.

Gli uffici della Ripartizione Informatica si riservano la facoltà di modificare la password in casi urgenti di intervento tecnico, notificando tempestivamente la modifica all'utente stesso ed al suo superiore. L'utente deve in questo caso modificare al più presto la password immessa e comunicargli dall'ufficio informatico.

2.2. Segretezza della password

L'utente deve mantenere segreta la propria password. Non è lecito condividerla con nessun altro.

Poiché solo l'utente stesso conosce la password abbinata al suo nome utente di accesso al sistema, altre persone non potranno collegarsi al sistema con tale nome utente.

2.3. Blocco manuale e automatico del PC con la password

È obbligatorio prevedere il blocco, manuale e automatico, del PC tramite password in caso di assenza, anche solo per breve tempo, dell'utente. In tal modo, l'accesso ai dati e ai servizi viene disattivato.

Il blocco manuale del PC si ottiene con la combinazione di tasti Strg+Alt+Entf³ e selezionando „Blocca Workstation“.

Per riattivare l'accesso, si preme nuovamente la combinazione di tasti Strg+Alt+Entf³ e si inserisce la password.

Affinché il PC si blocchi automaticamente in caso di assenza, è obbligatorio attivare la funzione di screen saver (salvaschermo), impostata con un tempo di alcuni minuti (per es. 5 minuti) e protetta da password, per cui il PC non utilizzato si bloccherà allo scadere del tempo impostato.

Per attivare uno „Screen saver“, occorre scegliere dal menù principale „Impostazioni“, poi „Pannello di controllo“, quindi la voce „Schermo“, successivamente „Screen Saver“, e infine impostare i valori (attivare la voce „Protezione“, scegliere „Screen saver“, definire „Attesa“ p.es.: 5 minuti, in ogni caso non più lunga di 10 minuti).

2.4. Spegner il PC

Alla pausa di mezzogiorno, si consiglia di non spegnere il PC, ma bloccarlo manualmente.

³ oder Ctrl+Alt+Canc

³ oppure Ctrl+Alt+Canc



Am Ende des Arbeitstages ist es erforderlich, - gemäß Standardverfahren – die Programme abzuschließen, aus Windows auszusteigen und anschließend den PC auszuschalten.

3. Verwendung von weiteren Passwort

Der mögliche Einsatz, weiterer informationstechnischer Dienste und Geräte (z.B. Anwendungen und E-Mail), bringt die Notwendigkeit mit sich, andere Benutzernamen und die damit verbundenen Passwörter einzugeben, um den Zugang zu eröffnen. Der Anwender muss diese Benutzernamen und die entsprechenden Passwörter verwenden, in dem er grundsätzlich die bisher aufgezählten Bestimmungen beachtet, außer die zuständigen Ämter der Abteilung Informationstechnik haben wegen technischer Beschränkungen andere Anweisungen erteilt.

4. Speicherbereich auf dem Server

Der Anwender hat den ausschließlichen Zugang zu den Files, die er auf dem Server in dem für ihn vorgesehenen Verzeichnis abgelegt hat; zu diesen Files hat keine weitere Person Zugang, ausgenommen der Vorgesetzte des Anwenders.

5. Unterstützung

Sollten bei der Aktivierung des Passwortes Probleme oder Fragen auftreten, wird der Anwender gebeten, sich an den internen Benutzerbetreuer seiner Abteilung zu wenden.

Die obenangeführten Bestimmungen gelten für die Bediensteten der Autonomen Provinz Bozen und für die Bediensteten der Verwaltungsdienste in den Schulen aller Stufen.

Mit freundlichen Grüßen

DER GENERALDIREKTOR

Al termine della giornata di lavoro, occorre chiudere - secondo la procedura standard - i programmi, uscire da Windows e spegnere il PC.

3. Utilizzo di ulteriori password

L'eventuale necessità di utilizzare altre risorse e servizi a carattere informatico (per esempio programmi ed e-mail) comporta l'esigenza di inserire altri nomi utente e relative password per accedervi. L'utente deve gestire questi nomi utenti e password corrispondenti rispettando in linea di massima le regole fin qui elencate, a meno che gli uffici della Ripartizione Informatica competenti a causa di limitazioni tecniche diano diverse indicazioni.

4. Spazio riservato sul server

L'utente ha accesso in modo esclusivo ai files posti nella directory su server a lui riservata, ai quali nessun'altra persona può accedere, fatta eccezione per il superiore dell'utente stesso

5. Supporto

Se al momento dell'attivazione della password utente dovessero sorgere problemi o domande, si prega l'utente di rivolgersi al proprio Assistente Informatico Locale.

Le suddette regole sono rivolte ai dipendenti della Provincia Autonoma di Bolzano e ai dipendenti dei servizi amministrativi delle scuole di ogni ordine e grado.

Cordiali saluti

IL DIRETTORE GENERALE


Dr. Adolf Auckenthaler

Anlagen

- Formular "Anforderung für die Verwaltung des Passwortes"
- Technische Hinweise für die Änderung des Passwortes

Allegati

- Modulo "Richiesta gestione password"
- Note tecniche per il cambio della password

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016


ALLEGATO 15.

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 1
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

INDICE

1. SCOPO ED EXECUTIVE SUMMARY	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RIFERIMENTI	3
4. NOMENCLATURA	5
5. RESPONSABILITA'	5
6. MODALITA' OPERATIVE	5
6.1 PRINCIPI GENERALI	5
6.2 REQUISITI AMMINISTRATIVI	6
6.3 REQUISITI TECNICI	10
MODELLO A	16

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 2
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT

Versione Final V. 3


	DATA	Nome e Cognome	Ruolo
Redazione	10/04/07	Dr. Alessandro Bottonelli	Consulente Symantec
Coredeazione	16/05/07	Membri Gruppo ICTSEC Prov. Aut. di Bolzano	Coredattori
Revisione		Ing. Fabio Battelli	Project Manager Symantec
Approvazione		D.ssa Simonetta Maina	Security Manager PAB
Revisione	26/04/10	Servizio sicurezza	Servizio sicurezza
Autorizzazione		Dr. Kurt Pöhl	Direttore Rip. 9 Informatica

1 SCOPO ED EXECUTIVE SUMMARY

Scopo di questa policy è definire le politiche di Sicurezza riferite alla gestione delle utenze (account) individuali (personali) usate per accedere ai sistemi informatici ed informativi della Provincia Autonoma di Bolzano (di seguito "la Provincia" o PAB).

Principali obiettivi di una corretta gestione degli account sono:

- ottemperare agli obblighi normativi (in particolare Codice Penale e Testo Unico sulla Privacy); in particolare, per quanto riguarda gli account degli amministratori di sistema (intesi in senso ampio, come descritto dal Provvedimento del Garante della privacy del 27/11/2008), occorre rifarsi a quanto prescritto dal provvedimento citato.
- aumentare la sicurezza della gestione, ovvero il grado di certezza che l'utenza assegnata ad una certa persona fisica sia davvero usata da tale persona e che questa utenza sia prontamente revocata quando non più necessaria;

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 3
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

- uniformare la gestione delle utenze nell'ambito della Provincia;
- semplificare per quanto possibile la gestione al fine di realizzare economie di scala, aumentare la capacità di controllo e diminuire la probabilità di errori operativi.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento si applica alla gestione degli account (utenze) che implicano l'accesso a risorse informative, informatiche o di rete di PAB. Non si applica alla gestione di account di amministrazione.


3. RIFERIMENTI

Il presente documento fa riferimento particolare alle seguenti norme:

- D.Lgs.196/2003 ("Nuovo Codice sulla Privacy" o "Testo Unico sulla Privacy") e suoi allegati;
- Art. 615-ter del Codice Penale (Accesso abusivo ad un Sistema Telematico protetto da misure di sicurezza);

ai seguenti documenti interni della Provincia:

- Analisi dei Rischi 2005 pro-DPS (ex d.lgs.196/2003);
- Analisi dei Rischi 2006 pro-DPS (ex d.lgs.196/2003);
- Analisi 2005 Misure Minime ex All. B d.lgs.196/2003;
- Analisi 2006 Misure Minime ex All. B d.lgs.196/2003;
- Linee Guida Sicurezza 2005 Rip.9;
- Policy Accesso Remoto Provincia Autonoma di Bolzano;

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016


Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 4
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

agli standard:

- ISO/IEC 27001 "Information Security Management System" (ex BS7799:2);
- ISO-TR13335 "Information Systems Security";

ed alle prassi correnti (best practice) applicate correntemente nell'industria e comunemente condivise dalla comunità internazionale dei professionisti della Sicurezza, con particolare riferimento a quelle codificate dall'istituto di ricerca SANS Institute e dall'associazione professionale ISC².

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 5
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

4. NOMENCLATURA

(vedi Allegato B)

5. RESPONSABILITA'


- a) Servizio Sicurezza di Rip. 9 della Provincia è responsabile della emissione, approvazione, distribuzione e revisione di questo documento.
- b) Ogni dipendente, consulente, fornitore o collaboratore a qualunque titolo della Provincia cui sia demandato il compito di realizzare specifiche procedure per la gestione di account PAB è responsabile che tali procedure soddisfino i criteri di questo documento.
- c) Ogni Dirigente della Provincia ed ogni Responsabile del Trattamento di Dati Personali è responsabile, per competenza, di verificare e sorvegliare che i principi ed i criteri di sicurezza descritti in questo documento siano soddisfatti nella forma e nella sostanza dai collaboratori sotto la propria responsabilità

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1 Principi Generali

- a) Titolare del trattamento dei dati contenuti nei sistemi e database asserviti alla rete PAB è la Provincia Autonoma di Bolzano.
- b) Di norma sono ammessi ad avere un account su sistemi PAB le seguenti categorie di soggetti (persone fisiche):
 - I) Dipendenti;
 - II) Collaboratori;
 - III) Dipendenti, consulenti e collaboratori di fornitori in outsourcing;
 - IV) Dipendenti, consulenti e collaboratori di altri enti in convenzione;

eventuali eccezioni saranno valutate dal Servizio sicurezza della Rip. 9 ed autorizzate dalla Direzione della Ripartizione 9.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni	Sigla documento: MGD
	Revisione:
	Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 6_L
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

- c) Questa policy deve garantire a norma di Legge, anche un adeguato livello di sicurezza per la protezione dei dati ritenuti "riservati" della Provincia Autonoma di Bolzano, non solo per quelli dichiarati "personali" e/o "personali sensibili" a norma del d.lgs.96/2003 (Testo Unico sulla Privacy).


6.2 Requisiti Amministrativi

- a) Requisiti per i dipendenti della Provincia:

Criterio	Valutazione qualitativa
Essere dipendenti PAB	Il "datore di lavoro" è il Direttore di Ripartizione – è quindi la Direzione di Ripartizione che "identifica" il soggetto fisico e ne garantisce l'appartenenza all'Amministrazione.
Ruolo	Occorre che sia approntato un Sistema di Autorizzazione, tecnico ed amministrativo, che per classi omogenee di utenza definisca quali operazioni siano permesse e su quali dati.
Privacy	Se il sistema a cui viene dato accesso gestisce dati personali dovrà essere fatta Lettera di Incarico (AXAM).

- b) Requisiti per i collaboratori della Provincia:

Criterio	Valutazione qualitativa
Essere collaboratori PAB	Il "datore di lavoro" è il Direttore di Ripartizione – è quindi la Direzione di Ripartizione che "identifica" il soggetto fisico.
Definizione	La Ripartizione che gestisce il contratto con il collaboratore dovrà definire FINO A QUANDO tale

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni	Sigla documento: MGD
	Revisione:
	Data: 28.07.2016


Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 7
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3


<i>Criterio</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>
temporale	contratto si porrà: data o "tempo indeterminato" – quest'ultima situazione rara per motivi legali
Ruolo	Occorre che sia approntato un Sistema di Autorizzazione, tecnico ed amministrativo, che per classi omogenee di utenza definisca quali operazioni siano permesse e su quali dati.
Privacy	Se il sistema a cui viene dato accesso gestisce dati personali dovrà essere fatta Lettera di Incarico come incaricato esterno (AXAM).

c) Requisiti per dipendenti, consulenti e collaboratori di fornitori in outsourcing (se accesso remoto, vedi anche "Policy Accesso Remoto"):

<i>Criterio</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>
Il soggetto dipende da un fornitore	Il fornitore ha un Rapporto commerciale (Contratto di Servizio) in essere con PAB
Essere consulenti PAB	La Ripartizione che gestisce il contratto con il consulente identifica il soggetto fisico o giuridico e garantisce la gestione del contratto di consulenza.
Definizione temporale	La Ripartizione che gestisce il contratto con il consulente/fornitore dovrà definire FINO A QUANDO tale contratto si porrà: data o "tempo indeterminato" – quest'ultima situazione rara per motivi legali

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016


Ruolo	Occorre che sia approntato un Sistema di Autorizzazione, tecnico ed amministrativo, che per classi omogenee di utenza definisca quali operazioni siano permesse e su quali dati.
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 8
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

<i>Criterio</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>
Privacy	Nomina da parte di PAB del fornitore a responsabile dello specifico trattamento e dichiarazione del outsourcer di ottemperare in proprio al Testo Unico sulla Privacy. Il fornitore provvederà alla nomina dei propri incaricati coi propri criteri e coi suoi mezzi.
Sicurezza	Dichiarazione del outsourcer di provvedere in proprio ad ottemperare alle normative sulla sicurezza dovute per legge, norma o contratto (dlgs.196/2003, codice civile, codice penale e quant'altro applicabile in base al trattamento effettuato)


 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 9
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

d) Requisiti per dipendenti, consulenti e collaboratori di altri Enti:

Criterio	Valutazione qualitativa
Il soggetto dipende da un Ente	L'Ente ha una Convenzione <u>in essere</u> con PAB
Ruolo	Occorre che sia approntato un Sistema di Autorizzazione, tecnico ed amministrativo, che per classi omogenee di utenza definisca quali operazioni siano permesse e su quali dati.
Privacy	L'Ente provvederà alla nomina dei propri incaricati coi propri criteri e coi suoi mezzi.
Sicurezza	Dichiarazione dell'ente di provvedere in proprio ad ottemperare alle normative sulla sicurezza dovute per legge, norma o convenzione (dlgs.196/2003, codice civile, codice penale e quant'altro applicabile in base al trattamento effettuato)

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 10
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

6.3 Requisiti


Premessa

I requisiti qui elencati non indicano le modalità con la quale vanno realizzate. Le soluzioni possono essere sia tecniche che amministrative. La scelta della soluzione più opportuna è a discrezione della persona/struttura responsabile dell'attività. Pertanto l'indicazione "Redarre una procedura" in questo documento non si deve intendere "redarre una procedura tecnica (automatismo)" nè come "redarre una procedura amministrativa/organizzativa".

Qualunque sia la soluzione scelta - tecnica o amministrativa - è indispensabile la documentazione per dare evidenza delle attività svolte.

I punti elencati in seguito si riferiscono alla gestione delle utenze usate per accedere ai sistemi informatici ed informativi della Provincia Autonoma di Bolzano.

- (1) Ad ogni account su sistemi PAB (cui corrisponde al minimo una coppia di credenziali Username e Password) deve corrispondere una ed una sola persona fisica chiaramente identificata.
- (2) Laddove necessario, è possibile rilasciare più credenziali di accesso ad una medesima persona fisica. Le credenziali saranno sempre comunicate su canali separati (per esempio, se la username e' comunicata per email, la password e' comunicata verbalmente o per SMS),
- (3) La persona fisica deve essere "identificata" prima di concedergli un account, quindi bisogna assicurarsi della sua identità prima di dargli una coppia di credenziali di autenticazione che gli daranno accesso ad una o più risorse informatiche, informative o di rete della Provincia. Tale identificazione è a cura del "datore di lavoro" (di norma il Direttore di Ripartizione) della persona fisica.
- (4) Dato un account e le sue credenziali di autenticazione, a partire dal primo utilizzo e quindi dalla forzata modifica da parte dell'utente, la parte segreta delle credenziali (la password o il PIN in caso di accesso mediante smart-card o token o sistemi biometrici) deve essere

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 11
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT

Versione Final V. 3

conosciuta solo dalla persona fisica cui è associato quell'account.

(5) Redarre una procedura che assicuri, quando tecnicamente possibile, che i sistemi siano configurati in modo da accettare al minimo:


- password di lunghezza minima di otto caratteri;
- password contenenti sia caratteri alfabetici che cifre (minimo due cifre), senza caratteri speciali, del tipo vocali con umlaut o accenti o similari (come da ISO-9660: da a-z, A-Z, 0-9). Per quanto riguarda i caratteri speciali, come per esempio: \$, %, &, ;, e similari, è in corso una verifica se e come trattarli.
- si suggerisce inoltre, dove consentito dal sistema, di configurare il sistema stesso per non accettare password banali, per esempio:
 - ✓ uguali allo UserName anche se seguite/precedute da lettere e cifre;
 - ✓ da dizionario (inclusi nomi di città, propri di persona, etc.);
 - ✓ che abbiano una carattere ripetuto per più di due volte di seguito (triple, quadruple, quintuple, etc.);

In caso di sistemi considerati critici queste misure possono essere ulteriormente valutate

(6) Redigere una procedura che assicuri che i sistemi siano configurati in modo che quando tecnicamente possibile allo scadere tre mesi forzino l'utente a cambiare la password e non accettino le cinque password precedenti. Dove e quando ciò non fosse possibile, gestire la cosa amministrativamente, mediante avviso all'utenza.

(7) Le procedure di creazione, gestione e revoca dell'account devono assicurare che lo Username assegnato ad una persona fisica sia unico nell'ambito del "sistema" (dove per sistema si può intendere a seconda del contesto un database, una foresta di Active Directory, un singolo sistema con autenticazione locale).

(8) Le procedure di creazione, gestione e revoca dell'account devono assicurare che lo Username assegnato ad una persona fisica non sia riassegnato in futuro a diversa persona fisica nell'ambito del "sistema" (dove per sistema si può intendere a seconda del contesto la singola istanza di database, una foresta di Active Directory, un singolo sistema con autenticazione locale).

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 12
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

Al fine di assicurare la conformità ai punti 7 e 8, è consigliato di usare come “Nome Utente” all'interno della Provincia una convenzione univoca che assicuri che nell'ambito di “sistemi” diversi si evitino omonimie


(9) Per assicurare di non riassegnare lo stesso Username a diversa persona fisica in tempi diversi e per mantenere uno storico della corrispondenza fra Username e persona fisica:

- ✓ Disabilitare invece di cancellare l'utenza quando non più necessaria. In questo modo il sistema impedirà automaticamente di creare una nuova utenza con medesimo Username;
- ✓ Mantenere un registro con queste informazioni:

A quali persone fisiche sono stati assegnati username nel tempo, data di attivazione, data di disattivazione.

In questo modo, in caso di necessità, si potrà risalire con certezza a quale persona fisica corrisponda o abbia corrisposto un dato Username.

- (10) Redigere una procedura, se tecnicamente possibile supportata da strumenti automatici, che con frequenza almeno settimanale identifichi le utenze dormienti (nessun accesso) da oltre 180 giorni.
- (11) Se il sistema non consente l'automatismo di cui al punto 10, la verifica dovrà essere condotta manualmente a cura dell'Amministratore di sistema. In questo caso la frequenza sarà almeno mensile, per non essere troppo onerosa. In questo caso deve identificare le utenze dormienti da più di 150 giorni.
- (12) La lista delle eventuali utenze dormienti sarà messa a disposizione del “datore di lavoro” (di norma il Direttore di Ripartizione), o funzione equivalente, per verificare la motivazione della inattività e l'opportunità di disattivazione dell'utenza (in caso di errori o giustificate situazioni, per esempio maternità o aspettative).
- (13) Redigere una procedura che descriva come e con quali strumenti il “datore di lavoro” (di norma il Direttore di Ripartizione), o funzione


 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 13
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

equivalente, informa prontamente l'Amministratore di Sistema di eventuali modifiche di incarico di dipendenti, collaboratori e consulenti.

- (14) Redigere una procedura che assicuri che l'Amministratore di Sistema disabiliti prontamente (non cancelli, vedi punto 9) un'utenza associata a persona dimissionaria, che abbia cambiato incarico e comunque non abbia più necessità di accedere a dati personali sul sistema.
- (15) Configurare i terminali e le stazioni di lavoro, quando tecnicamente possibile, con un salvaschermo (screensaver) protetto da password, che si attivi dopo dieci minuti di inattività.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 14
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------


POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

(16) Nell'ambito della organizzazione dell'Amministrazione della Provincia Autonoma di Bolzano esistono più utenze relative a più incaricati con diversi gradi di privilegio sul sistema. Pertanto è obbligatorio, ai sensi del punto 12 dell'Allegato B del d.lgs.196/2003 e di quanto richiesto al titolare e/o ai Responsabili di trattamento dal Provvedimento del Garante della Privacy del 27/11/2008, un "Sistema di Autorizzazione":

- Redigere una procedura che identifichi e mantenga un registro dei ruoli (e dei privilegi di sistema ad essi associati) prima di iniziare i trattamenti e prima di dare accesso ai dati personali.
- Per ogni incaricato o tipologia di incaricato, i profili di autorizzazione sui sistemi saranno quelli necessari e sufficienti a svolgere i trattamenti delegati a tale incaricato. Ciò sarà fatto in via nominativa o per classi di incaricato, classi che normalmente coincideranno con l'ufficio di appartenenza e/o l'incarico lavorativo (ruoli) dell'incaricato.
- Verificare regolarmente, almeno su base annuale che i requisiti di autorizzazione degli utenti siano ancora validi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni all'Amministratore di Sistema per le azioni sistemistiche del caso. Sarà cura dell'Amministratore di Sistema aggiornare i profili di autorizzazione sui sistemi in caso di variazioni.
- Redigere una procedura che identifichi e mantenga un registro dei manutentori e gestori del sistema informatico e dei privilegi ad essi associati. Verificare da parte dei Responsabili del trattamento (datori di lavoro) regolarmente, almeno su base annuale che i requisiti di autorizzazione dei manutentori e gestori del sistema informatico siano ancora validi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni all'Amministratore di Sistema per le azioni sistemistiche del caso. Sarà cura dell'Amministratore di Sistema aggiornare i profili di autorizzazione sui sistemi dei manutentori e gestori in caso di variazioni.


(17) La persona fisica cui è associato un account (quindi la coppia di credenziali) deve essere informata del suo dovere e della sua responsabilità di:

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 15
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

- mantenere segreta la password (o il PIN in caso di accesso mediante smart-card, token o sistemi biometrici);
 - segnalare prontamente l'effettivo o sospetto smarrimento, distruzione o diffusione della password, PIN, smart-card o token;
 - astenersi dal riportare su notes, foglietti o altro supporto facilmente accessibile le proprie password (e PIN se applicabile).
- (18) Informare, mediante clausola contrattuale o altro strumento applicabile ed equivalente, gli incaricati di scollegare (Logoff) il terminale o la stazione di lavoro dalla sessione di sistema quando si allontanano da essa, al massimo entro la giornata lavorativa.
- (19) Sistemisti, DBA e gestori devono avere utenze di servizio specifiche per le attività di manutenzione/gestione. Per queste utenze vale quanto richiesto dal provvedimento del Garante del 27/11/2008.
- (20) Eventuali dati personali destinati alla diffusione (per esempio pagine Web sul portale pubblico della Provincia in sola lettura) possono essere esclusi dalle misure di sicurezza relative al sistema di autenticazione e dalle misure relative al sistema di autorizzazione.

 Südtiroler Einzugsdienste Alto Adige Riscossioni		Sigla documento: MGD
		Revisione:
		Data: 28.07.2016

Autonome Provinz Bozen-Südtirol		Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige	PAG. 16
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------

POLICY GESTIONE ACCOUNT
Versione Final V. 3

MODELLO A

Fac-simile per la segnalazione di osservazioni relative
alla Policy Gestione Account

Ripartizione PAB	Rip. _____
VISTO IL RESPONSABILE	_____ in data ____/____/____
MITTENTE	Nome _____ Cognome _____ Email _____ _____
DATA	____/____/____
TIPO DI OSSERVAZIONE	() Errore formale nel documento () Potenziale Criticità () Possibile miglioramento () Altro (specificare): _____
PARAGRAFO E PUNTO DI RIF.	§____punto____(indicare NA se non applicabile)
SEGNALAZIONE	