

**Beschluss
der Landesregierung****Deliberazione
della Giunta Provinciale**

Nr. 630
Sitzung vom 26/06/2018 Seduta del

ANWESEND SIND

Landeshauptmann
Landeshauptmannstellvertr.
Landesräte

Vize-Generalsekretär

Arno Kompatscher
Richard Theiner
Philipp Achammer
Waltraud Deeg
Florian Mussner
Arnold Schuler

Thomas Mathà

SONO PRESENTI

Presidente
Vicepresidente
Assessori

Vicesegretario generale

Betreff:

Genehmigung des Handbuches für die
Dokumentenverwaltung der Autonomen
Provinz Bozen - Südtirol.

Oggetto:

Approvazione del Manuale di gestione
documentale della Provincia autonoma di
Bolzano - Alto Adige.

Vorschlag vorbereitet von
Abteilung / Amt Nr.

GD.2

Proposta elaborata dalla
Ripartizione / Ufficio n.

Mit Dekret des Präsidenten der Republik vom 28. Dezember 2000, Nr. 445, wurde der „Einheitstext über die Verwaltungsdokumentation“ genehmigt.

Con decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, è stato approvato il “Testo unico sulla documentazione amministrativa”;

Mit gesetzvertretendem Dekret vom 7. März 2005, n. 82, wurde der „Kodex der digitalen Verwaltung“ genehmigt.

con decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, è stato approvato il “Codice dell’Amministrazione digitale”;

Mit Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 3. Dezember 2013, wurden die „Technischen Bestimmungen für das elektronische Protokoll“ genehmigt.

con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, sono state approvate le “Regole tecniche per il protocollo informatico”;

Laut Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe d) des obgenannten Dekretes des Präsidenten des Ministerrates ist die Genehmigung eines Handbuches für die Dokumentenverwaltung vorgesehen.

ai sensi all’articolo 3, comma 1, lettera d), del succitato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, è prevista l’adozione di un manuale di gestione documentale;

Mit Beschluss der Landesregierung vom 16. Februar 2016, Nr. 147, wurde das „Handbuch für die Dokumentenverwaltung der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol“ genehmigt.

con delibera della Giunta provinciale 16 febbraio 2016, n. 147, è stato approvato il “Manuale di gestione documentale della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige”;

Mit Beschluss der Landesregierung vom 12. April 2016, Nr. 391, wurde das „Handbuch für die Dokumentenverwaltung der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol“ geändert.

con delibera della Giunta provinciale 12 aprile 2016, n. 391, è stato modificato il “Manuale di gestione documentale della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige”;

Mit gesetzvertretendem Dekret vom 26. August 2016, Nr. 179, wurden Änderungen und Ergänzungen am „Kodex der digitalen Verwaltung“ vorgenommen.

con decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179, sono state apportate modifiche e integrazioni al “Codice dell’Amministrazione digitale”;

Mit gesetzvertretendem Dekret vom 13. Dezember 2017, Nr. 217, wurden ergänzende und korrigierende Bestimmungen zum gesetzvertretenden Dekret vom 26. August 2016, Nr. 179, erlassen.

con decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, sono state apportate disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179;

Nach Inkrafttreten des gesetzvertretenden Dekrets vom 13. Dezember 2017, Nr. 217, wird es als zweckmäßig erachtet, das „Handbuch für die Dokumentenverwaltung der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol“ zu aktualisieren und den geltenden Rechtsvorschriften anzupassen.

in seguito all’entrata in vigore del decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, si ritiene opportuno aggiornare il “Manuale di gestione documentale della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige”, adeguandolo alla normativa vigente;

Die Änderung, Ergänzung und Aktualisierung der Anlagen zum oben genannten Handbuch erfolgt durch das Organisationsamt des Landes, ein eigener Beschluss der Landesregierung ist nicht notwendig.

alla modifica, all’integrazione o all’aggiornamento degli allegati al succitato manuale provvede l’Ufficio Organizzazione della Provincia e non è necessaria un’apposita delibera della Giunta provinciale;

Die Umsetzung der Bestimmungen, die im Handbuch enthalten sind, ist für Beurteilung der Führungskräfte relevant.

l’attuazione delle disposizioni del manuale è rilevante ai fini della valutazione dei dirigenti.

Dies vorausgeschickt

Ciò premesso,

beschließt

LA GIUNTA PROVINCIALE

DIE LANDESREGIERUNG

delibera

einstimmig in gesetzmäßiger Weise

a voti unanimi legalmente espressi

beiliegendes Handbuch für die
Dokumentenverwaltung der Autonomen
Provinz Bozen - Südtirol, welches
wesentlicher Bestandteil dieses Beschlusses
ist, zu genehmigen.

di approvare l'allegato Manuale di gestione
documentale della Provincia autonoma di
Bolzano - Alto Adige, che costituisce parte
integrante della presente delibera.

DER LANDESHAUPTMANN

IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA

DER GENERALSEKRETÄR DES LANDES

IL SEGRETARIO GENERALE DELLA
PROVINCIA

Handbuch für die Dokumentenverwaltung der AUTONOMEN PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL

Juni 2018

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

INHALT

1. Allgemeine und organisatorische Grundsätze	5
1.1 Anwendungsbereich und Rechtsgrundlagen	5
1.2 Einziger homogener Organisationsbereich und einheitliches Protokollregister	5
1.3 Organisation des Protokolls	5
1.4 Zertifizierte elektronische Postfächer (PEC)	5
1.5 Nicht zertifizierte elektronische Postfächer	5
2. Elektronisches Dokument	6
2.1 Erstellung elektronischer Dokumente	6
2.2 Unterzeichnung elektronischer Dokumente	6
2.3 Gültigkeit der digitalen Unterschrift auf Dauer	7
2.4 Unterschrift „a mezzo stampa“	7
3. Protokollregister	7
3.1 Protokollierung	7
3.2 Protokollregister	8
3.3 Protokollnummer und Protokollsignatur	9
3.4 Elektronische Akte	9
3.4.1 Arten von Akten	10
3.5 Annullierung von Protokolleinträgen	11
3.6 Chronologie	12
3.7 Protokoll-Tagesregister	12
3.8 Notfallregister	12
4. Eingangsprotokoll	12
4.1 Eingangsprotokoll	12
4.2 Empfangsbestätigung	14
4.3 Eingang elektronischer Dokumente	14
4.4 Gültigkeit von in elektronischer Form eingereichten Anträgen und Erklärungen	14
4.5 Einreichung von Anträgen und Erklärungen über Online-Dienste	14
5. Ausgangsprotokoll	14
5.1 Ausgangsprotokoll	14
5.2 Zustellung und Mitteilung der Verwaltungsakte	15
5.2.1 Unternehmen und Freiberufler	15
5.2.2 Öffentliche Verwaltungen	15
	2

5.2.3 Bürger und Körperschaften des Privatrechts.....	15
5.2.4 Besonders digitales Domizil.....	15
5.2.5 Papierausdruck.....	15
5.3 Versand über Interoperabilität.....	16
5.4 Protokollierung von ausgehenden elektronischen Nachrichten.....	16
5.5 Nicht protokollpflichtige Mitteilungen.....	16
5.6 Digitale Personalakte.....	16
6. Internes Protokoll.....	17
6.1 Zuständigkeit und Kenntnisnahme.....	17
7. Aufgeschobenes Protokoll.....	18
8. Besondere Registrierung.....	18
9. Amtserkennungscode.....	19
10. Zulässige Dateiformate.....	19
11. Aktenplan.....	19
12. Verwahrung elektronischer Dokumente.....	19
13. Erteilung der Zugangsberechtigung zum elektronischen Protokoll.....	19
13.1 Einsicht.....	19
13.2 Zugriff durch Anwendungen.....	19
13.3 Key-User.....	20
13.4 Administrator für das Protokollregister.....	20
14. Plan für die Abschaffung anderer Protokollregister.....	20
15. Sicherheitsplan.....	20
15.1 Sicherheit der IT-Systeme.....	21
15.2 Sicherheit bei der Aufbewahrung von Dokumenten.....	21
15.3 Sicherheitspolitik in der Autonomen Provinz Bozen.....	21
16. Schlussbestimmungen.....	22
ANLAGEN:.....	22
Anlage 1 Einschlägige Rechtsvorschriften.....	22
Anlage 2 Corporate-Design-Handbuch.....	22
Anlage 3 Zulässige Dateiformate.....	22
Anlage 4 Mit massiver automatisierter Unterschrift unterzeichnete Verwaltungsakte.....	22

Anlage 5 Benutzerhandbuch..... 22

Anlage 6 Protokollstempel der Landesverwaltung..... 22

Anlage 7 Vorlage Annullierung 22

Anlage 8 Notfallregister..... 22

Anlage 9 Erhalt von großen elektronischen Dokumenten 22

Anlage 10 In der Plattform SUAP registrierte Dokumente..... 22

Anlage 11 Aktenplan der Landesverwaltung 22

Anlage 12 Sicherheit bei der Aufbewahrung der Dokumente..... 22

Anlage 13 Verhaltenskodex für das Landespersonal 22

Anlage 14 Regelung zur Nutzung der IT-Dienste 22

Anlage 15 Rundschreiben - Regelung zur Nutzung der IT-Dienste..... 22

Anlage 16 Rundschreiben - Sicherung des Zugriffs auf das Informatiksystem der Landesverwaltung durch ein personenbezogenes Passwort..... 22

Anlage 17 Policy Verwaltung Account 22

1. Allgemeine und organisatorische Grundsätze

1.1 Anwendungsbereich und Rechtsgrundlagen

Die Autonome Provinz Bozen - Südtirol (in der Folge als „Landesverwaltung“ bezeichnet) hat das vorliegende Handbuch für die Dokumentenverwaltung verfasst, wie dies in Artikel 5 des Dekretes des Präsidenten des Ministerrates vom 3. Dezember 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“ vorgesehen ist.

Im Handbuch wird das System zur Verwaltung elektronischer Dokumente, auch in Hinblick auf deren Verwahrung, beschrieben und es enthält Anleitungen zur einwandfreien Führung des elektronischen Protokolls und zur Verwaltung des Dokumentenflusses und der Archive.

Das Handbuch ist als Arbeitsinstrument und Nachschlagewerk für die Benutzer und Benutzerinnen des elektronischen Protokolls der Landesverwaltung zu verstehen, mit dem eine korrekte Handhabung der Dokumente während ihres gesamten Lebenszyklus gewährleistet werden soll.

Es wird darauf hingewiesen, dass sich die Landesverwaltung bei der Erstellung des vorliegenden Handbuches auf die in Anlage 1 angeführten einschlägigen Rechtsvorschriften stützt.

1.2 Einziger homogener Organisationsbereich und einheitliches Protokollregister

Die Landesverwaltung hat intern einen einzigen homogenen Organisationsbereich („area organizzativa omogenea“ - AOO) festgelegt, dem ein einheitliches Protokollregister mit der Bezeichnung „Protokollregister der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol“ (p_bz) entspricht.

Das Protokollregister der Landesverwaltung ist ein elektronisches Protokoll, das nach den Vorgaben des Dekretes des Präsidenten der Republik vom 28. Dezember 2000, Nr. 445, in geltender Fassung, und des Dekretes des Präsidenten des Ministerrates vom 3. Dezember 2013 über das elektronische Protokoll geführt wird.

1.3 Organisation des Protokolls

Die Protokollierung erfolgt in den einzelnen Ressorts und Abteilungen der Landesverwaltung. Die jeweiligen Direktoren und Direktorinnen legen fest, ob eine einzige Protokollstelle eingerichtet oder ob die Protokollierung in mehreren Organisationseinheiten vorgenommen wird. Die Protokollierungsberechtigungen werden von den jeweiligen Direktoren und Direktorinnen der betroffenen Organisationseinheiten erteilt.

1.4 Zertifizierte elektronische Postfächer (PEC)

Die Adresse des Hauptpostfachs für zertifizierte elektronische Post („posta elettronica certificata“ - PEC) der Landesverwaltung lautet: adm@pec.prov.bz.it.

Die Hauptadresse und alle weiteren PEC-Adressen der Landesverwaltung sind im „Verzeichnis der digitalen Domizile der öffentlichen Verwaltungen und der Träger öffentlicher Dienste“ („Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi“ - IPA) www.indicepa.gov.it eingetragen und auf der Webseite der Landesverwaltung www.provinz.bz.it veröffentlicht.

1.5 Nicht zertifizierte elektronische Postfächer

Die Adressen der institutionellen elektronischen Postfächer der Organisationseinheiten der Landesverwaltung sind im Verzeichnis IPA www.indicepa.gov.it eingetragen und auf der Webseite der Landesverwaltung www.provinz.bz.it veröffentlicht.

Die Adressen der elektronischen Sonderpostfächer für bestimmte Verwaltungsverfahren sind im Bürgernetz veröffentlicht.

2. Elektronisches Dokument

2.1 Erstellung elektronischer Dokumente

Die Landesverwaltung erstellt die Originale ihrer Dokumente in elektronischer Form nach den Vorgaben des „Kodex der digitalen Verwaltung“ (Gesetzesvertretendes Dekret vom 7. März 2005, Nr. 82, in geltender Fassung, „Codice dell’Amministrazione Digitale“) und der entsprechenden technischen Bestimmungen.

Elektronische Dokumente können folgendermaßen erstellt werden:

- mit Textverarbeitungsprogrammen (z.B. Microsoft Word, LibreOffice),
- über IT-Anwendungen zur Abwicklung bestimmter Verwaltungsverfahren mit automatisierter Dokumentenerstellung.

Die Erstellung elektronischer Dokumente ist durch Standardvorlagen geregelt, die im Corporate-Design-Handbuch der Landesverwaltung (Anlage 2) aufgezeigt sind.

Das Dokument muss immer mit einem Datum versehen sein und dieses muss mit dem Datum der digitalen Unterschrift übereinstimmen.

Im Dokument muss der Ort angegeben werden, an dem es effektiv unterzeichnet wird.

Es sei daran erinnert, dass im elektronischen Dokument keine Protokollsignatur aufscheint, da die Protokollierung laut Gesetz erst nach Unterzeichnung des Dokuments erfolgen darf.

Elektronische Dokumente sind vor ihrer Unterzeichnung mit digitaler Unterschrift in eines der in Anlage 3 angeführten Dateiformate umzuwandeln.

2.2 Unterzeichnung elektronischer Dokumente

Nach der Erstellung eines elektronischen Dokuments muss dieses unterzeichnet werden. Die Unterzeichnung elektronischer Dokumente erfolgt mit digitaler Unterschrift.

Die Unterschrift bestätigt zweifelsfrei die Urheberschaft des Inhaltes des Dokuments.

Derzeit sind drei verschiedene Arten der Unterzeichnung mit digitaler Unterschrift vorgesehen:

- Die Unterzeichnung des Dokuments über eine Anwendung für die digitale Unterschrift (z.B. Dike),
- die Unterzeichnung des Dokuments im Rahmen einer Anwendung (z.B. eLIQ, DeReg),
- die massive automatisierte Unterzeichnung des Dokuments über HSM.

Verwaltungsakte der Landesverwaltung werden mit digitaler Unterschrift im Format PAdES unterzeichnet. In Folge der Unterzeichnung des Dokuments mit der PAdES-Unterschrift ändert sich die Dateierweiterung (.pdf) nicht.

Auf die Unterschrift im Format CAdES greift man zurück, wenn Dateien unterzeichnet werden, die keine Dateierweiterung „.pdf“ haben, da es sich nicht um Verwaltungsakte handelt, sondern um Unterlagen anderer dokumentarischer Typologie, wie z.B. technische Zeichnungen, oder wenn die Unterschrift im Format CAdES von einer bestimmten Anwendung verlangt wird. Nach der Unterzeichnung der Datei mit der Unterschrift im Format CAdES, lautet die Dateierweiterung .p7m.

Mit digitaler Unterschrift unterzeichnete Dokumente dürfen weder ausführbaren Programmcode noch Makrobefehle enthalten, andernfalls sind sie nichtig.

Die mit massiver automatisierter Unterschrift unterzeichneten Verwaltungsakte sind in Anlage 4 angeführt.

Namenszeichen und Sichtvermerke werden auf dem Dokument durch die einfache elektronische Unterschrift (z.B. persönliche Zugangsdaten) angebracht.

Alle Instrumente für die digitale Unterschrift (Smart card, token USB, OTP - One-Time-Password, usw.) sowie der Code für den Zugang zum Signaturzertifikat sind streng persönlich, d.h. nur der betreffenden Person vorbehalten. Die Nutzung eines Instrumentes und des Codes bedeutet, dass deren Inhaber/Inhaberin für das Dokument verantwortlich ist. Die Nutzung durch andere Personen ist rechtswidrig.

Persönliche Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort) sind ebenfalls streng persönlich; die Nutzung derselben durch andere Personen ist rechtswidrig.

2.3 Gültigkeit der digitalen Unterschrift auf Dauer

Ist ein elektronisches Dokument mit einer digitalen Unterschrift versehen, die auf einem abgelaufenen, widerrufenen oder ausgesetzten Signaturzertifikat beruht, gilt es als nicht unterzeichnet, es sei denn, dass nicht an anderer Stelle ein zeitlicher Bezug, welcher Dritten entgegengehalten werden kann, ausgewiesen ist, der es erlaubt, die Anbringung der Unterschrift einem Zeitpunkt vor dem Ablauf, dem Widerruf oder der Aussetzung des Zertifikates zuzuordnen (Artikel 62 des Dekretes des Präsidenten des Ministerrates vom 22. Februar 2013).

Der zeitliche Bezug, auf welchen sich die oben angeführte Norm bezieht, entspricht:

- dem zeitlichen Bezug durch Verwendung eines Zeitstempels,
- dem zeitlichen Bezug in der Protokollsignatur,
- dem zeitlichen Bezug durch die Übertragung in das digitale Archiv,
- dem zeitlichen Bezug durch Nutzung der PEC (mit vollständiger Bestätigung).

Grundsätzlich ist im Bereich der Landesverwaltung der zeitliche Bezug die Protokollsignatur.

2.4 Unterschrift „a mezzo stampa“

Die sogenannte Unterschrift „a mezzo stampa“ d.h. die Ersetzung der Unterschrift durch Angabe des Namens des Unterzeichners ist erlaubt:

- wenn ein Papierausdruck des elektronischen Originaldokuments an natürliche Personen und an Körperschaften des Privatrechts, welche nicht zur Eintragung in Berufsverzeichnisse oder in das Handelsregister verpflichtet sind, gesendet wird, die nicht über das digitale Domizil verfügen (Artikel 3-bis Absätze 4-bis, 4-ter und 4-quater des gesetzesvertretenden Dekretes vom 7. März 2005, Nr. 82, in geltender Fassung),
- wenn ein bloßer Datenauszug aus einer Datenbank der Landesverwaltung erfolgt.

3. Protokollregister

3.1 Protokollierung

Durch die Protokollierung werden der Eingang und der Ausgang der Dokumente bescheinigt.

Protokollierungspflichtig sind alle Papierdokumente und alle elektronischen Dokumente, welche rechtlich oder verwaltungstechnisch relevant sind. Elektronische Nachrichten über E-Mail oder PEC zählen zu den elektronischen Dokumenten.

Von der Protokollierung ausgeschlossen sind Gesetzesanzeiger, Amtsblätter und Nachrichtenblätter der öffentlichen Verwaltung, statistisches Material, Entwürfe von Dokumenten, Zeitungen, Zeitschriften, Bücher, Werbematerial, Broschüren, Einladungen zu Veranstaltungen, vertrauliche Korrespondenz und Dokumente, die einer besonderen Registrierung unterliegen.

Die Protokollierung ist nur zulässig, wenn das Dokument im Original vorliegt; ausgehende und interne Dokumente müssen zudem unterzeichnet sein.

Die Protokollierung ist für die Einhaltung der Ausschlussfristen laut Artikel 3 des Landesgesetzes vom 22. Oktober 1993, Nr. 17, in geltender Fassung, ausschlaggebend.

Ab dem Tag der Protokollierung läuft die Frist für den Abschluss des Verfahrens laut Artikel 4 des Landesgesetzes vom 22. Oktober 1993, Nr. 17, in geltender Fassung.

Bei Protokollierung eines eingehenden Papierdokumentes bleibt es der protokollierenden Person freigestellt, das Dokument und eventuelle Anlagen einzuscannen und in das Protokollregister zu laden. Das Scannen eines Dokumentes ersetzt aber nicht das Original auf Papier, das demnach in den Papierarchiven verwahrt werden muss.

Bei Protokollierung elektronischer Dokumente ist der Upload des Dokumentes und eventueller Anlagen in das Protokollregister sowohl beim manuellen als auch beim automatisierten Protokolleintrag verpflichtend, unabhängig davon, ob es sich um ein Eingangs- oder Ausgangsprotokoll, um ein internes oder um ein aufgeschobenes Protokoll handelt.

Der Upload des elektronischen Dokuments in das Protokollregister erfolgt gleichzeitig mit der Protokollierung.

Die in das Protokollregister geladenen elektronischen Dokumente gehen direkt in das digitale Archiv über, das ihren vollständigen Erhalt und ihre Lesbarkeit sowie, wenn sie mit digitaler Unterschrift unterzeichnet sind, die Gültigkeit derselben auf Dauer gewährleistet.

3.2 Protokollregister

Die Protokollierung von Dokumenten erfolgt in einem einzigen Vorgang über die im elektronischen Protokoll dafür vorgesehenen Funktionen. Die Funktionsweise des elektronischen Protokolls ist im Benutzerhandbuch (Anlage 5) beschrieben.

Folgende Angaben sind in das Protokollregister verpflichtend einzutragen:

- Protokollnummer, die automatisch vom elektronischen Protokoll generiert und in nicht veränderbarer Form registriert wird,
- Protokolldatum, das automatisch vom elektronischen Protokoll zugewiesen und in nicht veränderbarer Form registriert wird,
- Protokollart (Eingang, Ausgang, intern, aufgeschoben),
- Dokumententypologie („default“ oder „Rechnung“),
- Aktenplannummer,
- Absender bei eingehenden Dokumenten und Empfänger bei internen und bei ausgehenden Dokumenten,
- Betreff des Dokuments (der Betreff muss den Inhalt des Dokuments verständlich machen; Abkürzungen sind zu vermeiden),
- elektronische Akte,
- Anzahl und knappe Beschreibung der Anlagen auf Papier (sofern vorhanden),
- Datum des Eingangs des Dokumentes, wenn der Protokolleintrag aufgeschoben wurde,

- Autor/Autorin des Protokolleintrages; er/sie wird automatisch vom elektronischen Protokoll erfasst und in nicht veränderbarer Form registriert,
- Zuweisung des Protokolleintrages an die Organisationseinheit des Autors/der Autorin des Protokolleintrages; sie wird in nicht veränderbarer Form registriert,
- eventuell Zuweisung des Protokolleintrages an eine oder mehrere Empfänger-Organisationseinheiten,
- Nummer und Datum des Protokolls des Absenders bei eingehenden Dokumenten von öffentlichen Körperschaften,
- Nummer und Datum des Bezugsprotokolls, sofern vorhanden,
- Empfangs-/Versandart.

Wenn ein elektronisches Dokument protokolliert wird, ist weiters verpflichtend

- der Upload des elektronischen Dokuments und eventueller Anlagen: Sie werden im Dokumentenverwaltungssystem des elektronischen Protokolls in nicht veränderbarer Form und nicht löschar gespeichert.
- die Errechnung des „Fingerabdrucks“ (Hashwert) des elektronischen Dokuments: Sie wird vom elektronischen Protokoll durchgeführt und im Dokumentenverwaltungssystem des elektronischen Protokolls in nicht veränderbarer Form gespeichert.

Die Gesamtheit der getätigten Protokolleinträge bildet das Protokollregister.

3.3 Protokollnummer und Protokollsignatur

Im Moment der Speicherung des Protokolleintrages generiert das elektronische Protokoll automatisch eine fortlaufende Nummer, welche der dem Dokument zugewiesenen Protokollnummer entspricht, und die Protokollsignatur.

Im Protokollregister der Landesverwaltung ist die Nummerierung der Protokolleinträge einheitlich und fortlaufend, ohne Unterscheidung der verschiedenen Protokollarten. Die Nummerierung beginnt mit jedem Kalenderjahr neu. Während eines Kalenderjahres wird jede Protokollnummer nur einem einzigen Dokument zugewiesen; die Zuweisung derselben Nummer an andere Dokumente ist nicht erlaubt, auch wenn diese Dokumente mit dem ersten eng verknüpft sind.

Die Protokollsignatur besteht aus der Bezeichnung des Protokollregisters oder dem entsprechenden Code, dem Protokolldatum und der Protokollnummer (z.B. p_bz 13.06.2018 1234567) und erlaubt die eindeutige Identifizierung eines Dokuments.

Im Falle von eingehenden Papierdokumenten versieht die protokollierende Person das Dokument mit dem Protokollstempel (Anlage 6) und trägt dort die Protokollnummer ein.

Bei elektronischen Dokumenten wird die Protokollsignatur dem Dokument automatisch durch das elektronische Protokoll zugeordnet. Die Protokollsignatur elektronischer Dokumente ist im XML-Format kodiert.

3.4 Elektronische Akte

Die im elektronischen Protokoll registrierten Dokumente müssen in Akten erfasst werden.

Die Akte ist die geordnete Sammlung von Dokumenten, die auf ein bestimmtes Verwaltungsverfahren, eine bestimmte Angelegenheit (Sache), eine bestimmte Tätigkeit oder eine bestimmte (natürliche oder juristische) Person Bezug nehmen.

Jedes Dokument, welches sich nicht auf eine bereits vorhandene Akte bezieht, bedingt die Anlegung einer neuen Akte, welcher auch alle weiteren Dokumente, die sich auf dasselbe Verwaltungsverfahren, dieselbe Angelegenheit (Sache), dieselbe Tätigkeit oder Person beziehen, zugeordnet werden.

Die Akten werden im elektronischen Protokoll von jener Organisationseinheit angelegt, welche für das entsprechende Verwaltungsverfahren, bzw. für die jeweilige Angelegenheit oder Tätigkeit oder für die Akte der natürlichen oder juristischen Person verantwortlich ist, und welche zudem auch die Bezeichnung der Akte, die entsprechende Aktenplannummer sowie die Aufbewahrungsfrist festlegt.

Die Aktenbezeichnung muss alle erforderlichen Informationen zwecks eindeutiger Identifizierung der Akte enthalten sowie eine korrekte Strukturierung der Angaben gewährleisten, indem eine Ordnung eingehalten wird, die vom Allgemeinen ins Detail geht: Der erste Teil der Bezeichnung besteht aus dem Gegenstand der Akte und der Angabe des entsprechenden Landesgesetzes, der zweite Teil aus der Detailinformation, welche der eindeutigen Identifizierung der einzelnen Akten dient.

z.B. Beiträge für Sportanlagen (Landesgesetz vom 16. Oktober 1990, Nr. 19) Antragsteller

Das elektronische Protokoll teilt jeder Akte eine eindeutige Aktennummer zu, die zusammengesetzt ist aus: Aktenplannummer, Jahr der Anlegung der Akte, fortlaufende Nummer innerhalb der Aktenplannummer, bezogen auf das Jahr der Anlegung. Daraus ergibt sich eine fortlaufende Aktennummer, z.B. 37.03.2018.00023.

Sind mehrere Organisationseinheiten für die Sachverhaltsermittlung zuständig, wird die Akte von der für das Verfahren verantwortlichen Organisationseinheit auch den anderen vom Verfahren betroffenen Organisationseinheiten der Landesverwaltung zur gemeinsamen Verwaltung zugewiesen.

Die Sichtbarkeit der einzelnen der Akte zugeordneten Dokumente ist jedoch nicht implizit, sondern hängt davon ab, welche der einzelnen Protokolleinträge den Organisationseinheiten, die vom Verfahren betroffen sind, zugewiesen werden.

In besonderen Fällen können die Dokumente auch zwei oder mehreren Akten zugeordnet werden (Mehrfachaktenzuordnung), wobei Dokumente und Akten unterschiedliche Aktenplannummern aufweisen können. Rechtsgutachten, welche in Tätigkeitsakten gesammelt werden, und mit der Aktenplannummer „18.00 Gesetzgebung/Attività legislativa“ klassifiziert werden, werden z.B. auch den Akten der Verwaltungsverfahren zugeordnet, für welche sie erstellt wurden, und die je nach Themenbereich eine eigene Aktenplannummer aufweisen.

3.4.1 Arten von Akten

Es werden folgende Akten unterschieden:

Die **Verfahrensakte** enthält eine geordnete Aufeinanderfolge von Verwaltungsakten, die auf den Erlass einer abschließenden Verwaltungsmaßnahme ausgerichtet sind.

Jedes Verwaltungsverfahren hat eine eigene Aktenplannummer.

Die Akte wird gleichzeitig mit der Protokollierung jenes Dokuments angelegt, welches das Verfahren einleitet, und mit Abschluss des Verfahrens geschlossen. Die Dauer der Verfahren ist vom Landesgesetz vom 22. Oktober 1993, Nr. 17, in geltender Fassung, festgelegt.

Beispiele für Aktenbezeichnungen:

- Aufnahme in ein Heim für Studierende (Landesgesetz vom 30. November 2004, Nr. 9) Antragsteller
- Beiträge für Sportanlagen (Landesgesetz vom 16. Oktober 1990, Nr. 19) Antragsteller
- Beiträge für die Forst-, Berg- und Almwirtschaft (Artikel 49 des Landesgesetzes vom 21. Oktober 1996, Nr. 21) Antragsteller

Die **Sachakte** enthält Dokumente zu einer bestimmten Angelegenheit (Sache), bzw. zu einer Zuständigkeit, für die kein bestimmtes Verfahren und keine abschließende Verwaltungsmaßnahme vorgesehen ist (z.B. Organisation einer Tagung oder eines Weiterbildungskurses, Abwicklung eines Projekts). Die Sachakte wird gleichzeitig mit der Protokollierung jenes Dokuments angelegt, welches die Angelegenheit einleitet und mit Beendigung derselben geschlossen. Die Frist für den Abschluss ist nicht gesetzlich festgelegt, der Zeitraum der Akte ist jedoch begrenzt.

Die **Tätigkeitsakte** enthält Dokumente derselben Typologie, jedoch mit unterschiedlichen Gegenständen und Empfängern, und ist für einen festgelegten Zeitraum angelegt, in der Regel für ein Kalenderjahr (z.B. Sammlung der Rechtsgutachten 2018, Sammlung der Rundschreiben des Generaldirektors/der Generaldirektorin 2018).

Im Regelfall beziehen sich die Dokumente auf Standardformulare.

Die Tätigkeitsakte wird gleichzeitig mit der Protokollierung jenes Dokuments angelegt, welches die Tätigkeit einleitet und am Ende des festgelegten Zeitraums geschlossen (z.B. Monatsende, Jahresende), unabhängig vom Datum der Anlegung der Akte.

Die **Akte der natürlichen Person** enthält alle Dokumente, die sich auf ein und dieselbe natürliche Person beziehen, die in einem Rechtsverhältnis zur Landesverwaltung steht. Ein typisches Beispiel für eine Akte der natürlichen Person ist die digitale Personalakte.

Die der Akte der natürlichen Person zugeordneten Dokumente können unterschiedliche Aktenplannummern aufweisen.

Die Akte der natürlichen Person wird mit Entstehung des Rechtsverhältnisses angelegt und nach Beendigung desselben geschlossen.

Die **Akte der juristischen Person** enthält alle Dokumente, die sich auf ein und dieselbe juristische Person beziehen, die in einem Rechtsverhältnis zur Landesverwaltung steht (z.B. Vereine).

Die Akte der juristischen Person wird mit Entstehung des Rechtsverhältnisses angelegt und nach Beendigung desselben geschlossen.

Die Akte der juristischen Person kann sowohl übergreifende Dokumente, welche in der Hauptakte gesammelt werden (z.B. die Dokumente betreffend die Anerkennung der Rechtspersönlichkeit eines Vereins), als auch Dokumente, welche sich auf einzelne Verwaltungsverfahren beziehen (z.B. Dokumente betreffend die Gewährung eines Beitrages) und in getrennten Akten gesammelt werden, beinhalten. Die Verfahrensakten können unterschiedliche Aktenplannummern und Aufbewahrungsfristen im Vergleich zur Hauptakte aufweisen.

3.5 Annullierung von Protokolleinträgen

Protokolleinträge können nur mit entsprechender Ermächtigung der Direktoren/Direktorinnen der Organisationseinheiten mit Protokollstelle annulliert werden.

In der Ermächtigung (Anlage 7) müssen die Protokollnummer und das Protokolldatum des zu annullierenden Protokolleintrages sowie der Annullierungsgrund angegeben werden. Sammelermächtigungen sind nur zulässig, wenn die Begründung für die Annullierung für alle angeführten Protokolleinträge dieselbe ist.

Die Ermächtigung muss protokolliert werden; die Protokollmaske wird folgendermaßen ausgefüllt:

- Protokollart: intern,
- Aktenplan: Aktenplannummer des zu annullierenden Protokolleintrages,
- Empfänger: Organisationseinheit des Direktors/der Direktorin, der/die die Ermächtigung unterzeichnet hat,
- Betreff: „Ermächtigung zur Annullierung des Protokolleintrages p_bz *Protokolldatum Protokollnummer*“,
- elektronische Akte: Akte des zu annullierenden Protokolleintrages,

- Upload der mit digitaler Unterschrift unterzeichneten Ermächtigung.

Nach erfolgter Protokollerstellung ruft der Benutzer/die Benutzerin den zu annullierenden Protokolleintrag auf und fährt mit der Annullierung fort.

Die erfolgte Annullierung eines Protokolleintrages ist durch einen automatisch generierten entsprechenden Hinweis gekennzeichnet. Annullierte Protokolleinträge können eingesehen, nicht jedoch geändert werden. Die Annullierung des Protokolleintrages ist in der Chronologie mit Datum und Uhrzeit der Annullierung sowie mit dem Vor- und Nachnamen und der Organisationseinheit des Benutzers/der Benutzerin, der/die die Annullierung durchgeführt hat, gespeichert.

3.6 Chronologie

Jedem Protokolleintrag entspricht eine genaue Chronologie, in der Vor- und Nachname und Organisationseinheit des Autors/der Autorin sowie Datum und Uhrzeit des Eintrages festgehalten sind.

Jede weitere Aktion (Einsicht, Änderung, Annullierung) wird in der entsprechenden Chronologie unter Angabe von Vor- und Nachname und Organisationseinheit der agierenden Person sowie Datum und Uhrzeit der Aktion festgehalten. Im Falle einer Änderung werden in der Chronologie auch die ursprünglichen Daten gespeichert.

Die Chronologie ist untrennbar mit dem entsprechenden Protokolleintrag verbunden, die darin enthaltenen Daten können nicht gelöscht werden.

Für die Festlegung des Datums und der Uhrzeit der Protokollierung sowie jedes weiteren Eingriffs auf einen Protokolleintrag, verwendet das elektronische Protokoll die Systemzeit der Server, die untereinander über das NTP-Protokoll (Network Time Protocol) abgestimmt und die mit einer Reihe offizieller NTP-Server verbunden sind.

3.7 Protokoll-Tagesregister

Am Ende des Arbeitstages generiert das elektronische Protokoll automatisch ein Protokoll-Tagesregister, welches innerhalb des darauffolgenden Arbeitstages in das digitale Archiv übertragen wird um dessen Unveränderbarkeit und rechtliche Gültigkeit auf Dauer zu gewährleisten (wie in Artikel 7 Absatz 5 des Dekretes des Präsidenten des Ministerrates vom 3. Dezember 2013 über das elektronische Protokoll vorgesehen).

Das Protokoll-Tagesregister auf Papier auszudrucken ist nicht erlaubt, da nur die elektronische Version rechtliche Gültigkeit hat. Bei Nachschlagebedarf können die Benutzer und Benutzerinnen aufgrund eingetragener Suchkriterien autonom Auszüge aus dem Protokollregister erstellen.

3.8 Notfallregister

Immer dann, wenn das Protokollregister über einen Zeitraum von mehr als 48 Stunden nicht benutzt werden kann, erlaubt der Generaldirektor/die Generaldirektorin die Protokollierung in einem eigenen Notfallregister (Anlage 8) laut Artikel 63 des Dekrets des Präsidenten der Republik vom 28. Dezember 2000, Nr. 445, in geltender Fassung, und im Sinne von Artikel 5 Absatz 2 Buchstabe q) des Dekretes des Präsidenten des Ministerrates vom 3. Dezember 2013 über das elektronische Protokoll.

Der Protokollnummer der Dokumente im Notfallregister ist der Code „E“ (E1, E2, usw.) vorangestellt.

Nach Wiederinbetriebnahme des Protokollregisters sind die Einträge des Notfallregisters umgehend zu übertragen.

4. Eingangsprotokoll

4.1 Eingangsprotokoll

Die Protokollierung eingehender Dokumente erfolgt in den jeweiligen Protokollstellen am Tag ihres Eingangs.

Umschläge mit der Aufschrift „persönlich“, „vertraulich“ oder Ähnlichem sowie versiegelte Umschläge und Schriftverkehr, welcher an Mitglieder der Landesregierung gerichtet ist, dürfen nicht geöffnet werden. Sie gelten als vertrauliche Korrespondenz.

Der Umschlag eingehender Papierdokumente ist immer dann zu verwahren, wenn das Versanddatum rechtlich relevant ist (z.B. bei einem Einschreiben, das nach Ablauf der Ausschlussfrist eingegangen ist). Der Umschlag ist im Protokollregister als Anlage einzutragen (mit Angabe von Datum und Uhrzeit des Poststempels).

Per Fax eingehende Dokumente werden protokolliert. Wird dasselbe Dokument zudem auch auf dem Postweg übermittelt, wird es nicht erneut protokolliert, außer es weist Änderungen auf.

Die Protokollierung der elektronischen Post erfolgt direkt über das elektronische Protokoll, dabei werden automatisch der Text der Nachricht, eventuelle Anlagen und die Nachricht im Originalformat in den jeweils entsprechenden Abschnitt des Protokollregisters geladen.

Enthält eine elektronische Nachricht jedoch Dokumente, welche sich auf verschiedene Verwaltungsverfahren beziehen, müssen die Anlagen einzeln protokolliert und anschließend in das Protokollregister geladen werden.

Bei Protokollierung einer „Interoperabilitäts-Nachricht“ werden das Hauptdokument und eventuelle Anlagen, die Protokollsignatur im XML-Format sowie die Nachricht im Originalformat automatisch in den jeweils entsprechenden Abschnitt des Protokollregisters geladen.

Im Falle einer automatisierten Protokollierung werden auch das elektronische Dokument und eventuelle Anlagen automatisch in das Protokollregister geladen.

Im Falle der Abgabe des elektronischen Dokuments auf externem Datenträger oder Übermittlung über eine Cloud, muss der Benutzer/die Benutzerin die Dokumente bei der Protokollierung in das Protokollregister laden.

Ist ein Papierdokument an mehrere Organisationseinheiten gerichtet, erfolgt die Protokollierung durch die für das Verwaltungsverfahren verantwortliche Organisationseinheit. Der Benutzer/Die Benutzerin weist den Protokolleintrag den anderen Organisationseinheiten zu und legt die Akte an, sofern noch keine existiert.

Ist die elektronische Nachricht (Mail/PEC) an mehrere Organisationseinheiten gerichtet, führen die Benutzer und Benutzerinnen die Protokollierung aus, wie im Benutzerhandbuch beschreiben.

Papierdokumente und elektronische Dokumente, die bei einer Organisationseinheit eingehen, die für deren Bearbeitung nicht zuständig ist, müssen von dieser in jedem Falle protokolliert und der zuständigen Organisationseinheit zugewiesen werden. Die Weiterleitung der Korrespondenz auf Papier erfolgt mittels eigens dafür vorgesehenen Umschlägen über die Hauspost.

Aus der „To-do-Liste“ des elektronischen Protokolls gehen folgende Protokolleinträge hervor:

- die der Organisationseinheit des Benutzers/der Benutzerin zugewiesenen Protokolleinträge,
- die im Eingang protokollierten elektronischen Nachrichten,
- die Eingangsrechnungen im XML-Format,
- die eingereichten Online-Anträge.

Für den Erhalt von großen elektronischen Dokumenten wird auf Anlage 9 verwiesen.

Die Prüfung der digitalen Unterschrift erfolgt über die Anwendung „DIKE“.

4.2 Empfangsbestätigung

Wird ein Papierdokument vom Absender oder einer beauftragten Person persönlich abgegeben, händigt das Personal als Empfangsbestätigung eine Ablichtung der ersten Seite des protokollierten, mit Protokollsignatur versehenen Dokuments unentgeltlich aus.

Für Dokumente in elektronischer Form erhält der Antragsteller die Protokollsignatur im XML-Format.

4.3 Eingang elektronischer Dokumente

Der Eingang elektronischer Dokumente erfolgt über

- zertifizierte elektronische Postfächer (PEC) der einzelnen Organisationseinheiten,
- institutionelle elektronische Postfächer der einzelnen Organisationseinheiten,
- elektronische Sonderpostfächer für bestimmte Verwaltungsverfahren,
- Online-Dienste der Landesverwaltung (eGOV),
- sonstige digitale Dienste,
- externe Datenträger oder Cloud.

4.4 Gültigkeit von in elektronischer Form eingereichten Anträgen und Erklärungen

Anträge und Erklärungen, die der Landesverwaltung in elektronischer Form übermittelt werden, sind in folgenden Fällen gültig:

- Wenn sie mit digitaler Unterschrift unterzeichnet sind,
- wenn die Identifikation des Nutzers (je nach vorgeschriebener Mindestsicherheitsanforderung) in einer der folgenden Identifizierungsformen erfolgt:
 - Bürgerkarte (CNS),
 - elektronischer Personalausweis (CIE),
 - Öffentliches System für die digitale Identität („sistema pubblico di identità digitale“ - SPID),
- wenn sie eigenhändig unterzeichnet sind und mit einer Ablichtung des Erkennungsausweises eingereicht werden.

4.5 Einreichung von Anträgen und Erklärungen über Online-Dienste

Für die Einreichung von Anträgen und Erklärungen über Online-Dienste der Landesverwaltung gilt folgende Vorgehensweise:

- Identifikation des Nutzers,
- interaktive, geführte Eingabe der Daten durch den Nutzer,
- Entrichtung der elektronischen Stempelgebühren, sofern verlangt,
- Übermittlung des elektronischen Dokuments und der entsprechenden XML-Datei, generiert aus den eingegebenen Daten,
- automatische Protokollierung des übermittelten Dokuments und der XML-Datei und deren Zuordnung zur entsprechenden elektronischen Akte,
- Mitteilung über das Ergebnis der Protokollierung.

5. Ausgangsprotokoll

5.1 Ausgangsprotokoll

Für die Erstellung und Unterzeichnung von elektronischen Dokumenten wird auf Kapitel 2 „Elektronisches Dokument“ verwiesen.

Im Ausgangsprotokoll werden jene Dokumente protokolliert, die von den einzelnen Organisationseinheiten der Landesverwaltung verfasst werden und an externe Empfänger gerichtet sind.

Die Protokollierung erfolgt unmittelbar nach der Unterzeichnung des Dokuments. Der Upload elektronischer Dokumente in das Protokollregister ist verpflichtend und erfolgt gleichzeitig mit der Protokollierung.

5.2 Zustellung und Mitteilung der Verwaltungsakte

Die Landesverwaltung verfügt die Mitteilung der Verwaltungsakte und -maßnahmen und in den vom Gesetz vorgesehenen Fällen ihre Zustellung durch Informations- und Kommunikationstechnologien. Die Mitteilungen, welche an die digitalen Domizile erfolgt sind, erzeugen hinsichtlich des Übermittlungs- und Empfangszeitpunkts dieselben Rechtswirkungen einer Mitteilung per Einschreiben mit Empfangsbestätigung und entsprechen der Zustellung auf dem Postweg, soweit das Gesetz nichts anderes vorsieht.

5.2.1 Unternehmen und Freiberufler

Die Mitteilungen an jene **Subjekte**, welche zur **Eintragung** ins **Handelsregister** verpflichtet sind, und an **Freiberufler**, welche zur **Eintragung** in **Berufslisten** und **Berufsverzeichnisse** verpflichtet sind, erfolgen, sofern keine andere Form der elektronischen Übermittlung vorgesehen ist (wie z.B. der Einheitsschalter für wirtschaftliche Aktivitäten - SUAP), ausschließlich an das **digitale Domizil**, welches im „Staatlichen Verzeichnis der digitalen Domizile der Unternehmen und Freiberufler“ („Indice nazionale dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti“ - INI-PEC) www.inipe.gov.it eingetragen ist.

Das Verzeichnis INI-PEC wurde vom Ministerium für Wirtschaftsentwicklung eingeführt.

5.2.2 Öffentliche Verwaltungen

Die Mitteilungen an **öffentliche Verwaltungen**, an **Träger öffentlicher Dienste** und an **öffentlicher Kontrolle unterliegende Gesellschaften** erfolgen ausschließlich an das **digitale Domizil**, welches im Verzeichnis IPA www.indicepa.gov.it eingetragen ist, oder mittels Anwendungskooperation. Das jeweilige Dokument kann auch nach vorheriger Mitteilung der Art und Weise des telematischen Zugangs zur Verfügung gestellt werden.

Zwischen öffentlichen Verwaltungen dürfen Dokumente nicht mit Fax übermittelt werden.

5.2.3 Bürger und Körperschaften des Privatrechts

Mit Inbetriebnahme des „Staatlichen Verzeichnisses der digitalen Domizile natürlicher Personen und anderer Körperschaften des Privatrechts, welche nicht zur Eintragung in Berufsverzeichnisse oder in das Handelsregister verpflichtet sind“, erfolgen die Mitteilungen an **Bürger** und an **andere als den in den Kapiteln 5.2.1 und 5.2.2 genannten Subjekten** an das dort eingetragene **digitale Domizil**.

5.2.4 Besonders digitales Domizil

Die in den Kapiteln 5.2.1, 5.2.2 und 5.2.3 angeführten Subjekte können für bestimmte Verfahren auch ein **besonderes**, nicht bereits in den jeweiligen Verzeichnissen eingetragenes, **digitales Domizil** wählen.

Dieses Domizil muss einer PEC-Adresse oder einem qualifizierten Dienst für die Zustellung elektronischer Einschreiben entsprechen (wie in der eIDAS-Verordnung geregelt).

5.2.5 Papierausdruck

In Ermangelung des digitalen Domizils oder des besonderen digitalen Domizils, wird den **Bürgern** und den **anderen als den in den Kapiteln 5.2.1 und 5.2.2 genannten Subjekten** ein **Papierausdruck** des elektronischen Originaldokuments zugesendet (Artikel 3-bis Absätze 4-bis, 4-ter und 4-quater des gesetzesvertretenden Dekretes vom 7. März 2005, Nr. 82, in geltender Fassung).

Der Papierausdruck wird über eine eigene Anwendung erstellt und enthält die Angabe des Namens des Unterzeichners, die Eckdaten des Signaturzertifikats, die Protokollsignatur und die Anmerkung, dass das Originaldokument von der Verwaltung gemäß den geltenden Rechtsvorschriften erstellt wurde und bei dieser erhältlich ist.

Der Versand an den Empfänger erfolgt auf dem Postweg; ist die Verwaltung zur Zustellung verpflichtet, erfolgt der Versand per Einschreiben mit Empfangsbestätigung, ist sie nicht dazu verpflichtet, wird der Papierausdruck mit einfacher Post zugesendet.

Die Erstellung des Papierausdruckes ist ausschließlich im oben beschriebenen Fall zulässig.

Ist das von der öffentlichen Verwaltung ausgestellte Dokument eine Bescheinigung, welche zwischen Privatpersonen verwendet wird, kann der oben genannte Papierausdruck nicht erstellt werden, sondern es muss eine von einer dazu ermächtigten Amtsperson unterzeichnete originalgetreue Papierkopie des elektronischen Originaldokuments erstellt werden (Artikel 23 Absatz 1 des gesetzesvertretenden Dekretes vom 7. März 2005, Nr. 82, in geltender Fassung).

Ist es für ein bestimmtes Verfahren erforderlich, einem in Papierform eingereichten Antrag (z.B. Grundbuchs Antrag) eine Verwaltungsmaßnahme beizufügen, muss die Übereinstimmung der Ausfertigung der Verwaltungsmaßnahme mit dem elektronischen Original von einer dazu ermächtigten Amtsperson im Sinne von Artikel 23 Absatz 1 des gesetzesvertretenden Dekretes vom 7. März 2005, Nr. 82, in geltender Fassung, bescheinigt werden.

5.3 Versand über Interoperabilität

Der Versand der Verwaltungsakte erfolgt über die Funktion „Interoperabilität“ des elektronischen Protokolls. Dem Empfänger wird eine elektronische Nachricht übermittelt, welche das elektronische Dokument, eventuelle Anlagen und eine XML-Datei mit Angabe der Protokollsignatur und allen weiteren Metadaten zum Protokolleintrag enthält.

Wurde der Antrag über einen Online-Dienst der Landesverwaltung eingereicht, ist weiters die Hinterlegung der Dokumente im persönlichen Bereich „myCIVIS“ vorgesehen.

5.4 Protokollierung von ausgehenden elektronischen Nachrichten

Elektronische Nachrichten, die über die institutionellen oder zertifizierten elektronischen Postfächer ausgehen, werden, sofern sie beweiskräftig oder sonst wie rechtlich oder verwaltungstechnisch relevant sind, protokolliert. Allerdings dürfen über diese Form der Protokollierung keine Verwaltungsakte versendet werden, da diese als Hauptdokument in das Protokollregister geladen und über die Funktion „Interoperabilität“ versendet werden.

5.5 Nicht protokollpflichtige Mitteilungen

Der Versand von nicht protokollpflichtigen Mitteilungen erfolgt in der Regel über die persönlichen elektronischen Postfächer.

5.6 Digitale Personalakte

In der Landesverwaltung werden personalrelevante Dokumente und Unterlagen in der digitalen Personalakte des/der Bediensteten abgelegt und nicht auf dem Postweg zugesendet.

Die digitale Personalakte des Landespersonals sowie der Schulführungskräfte, des Lehr- und Inspektionspersonals der Schulen staatlicher Art wird von den für die Personalverwaltung beauftragten Organisationseinheiten des Landes und von den Schuldirektionen, je nach Zuständigkeitsbereich, gespeichert.

Die vor Einführung der digitalen Personalakte bereits bestehenden Akten betreffend die Personalverwaltung werden in der digitalen Personalakte zusammengeführt.

Die digitale Personalakte kann nur von dem/der jeweiligen Bediensteten eingesehen werden.

6. Internes Protokoll

Für die Erstellung und Unterzeichnung von elektronischen Dokumenten wird auf Kapitel 2 „Elektronisches Dokument“ verwiesen.

Innerhalb der Landesverwaltung erfolgt der Austausch von elektronischen Dokumenten mittels:

- Protokollregister (Zuweisung),
- einfacher elektronischer Post,
- sonstiger elektronischer Anwendungen.

Im internen Protokoll werden jene Dokumente protokolliert, die von den einzelnen Organisationseinheiten verfasst werden und der internen Kommunikation der Landesverwaltung dienen.

Interne Dokumente werden von jener Organisationseinheit protokolliert, welche sie verfasst; sie lädt die elektronischen Dokumente ins Protokollregister und weist sie einer oder mehreren Empfänger-Organisationseinheiten zu.

Die Protokollierung erfolgt unmittelbar nach Unterzeichnung des Dokuments.

Die Empfänger-Organisationseinheiten rufen die ihnen zugewiesenen Protokolleinträge über die Funktion „To-do-Liste“ des elektronischen Protokolls auf.

Auch elektronische Nachrichten müssen protokolliert werden, sofern sie beweiskräftig oder sonst wie rechtlich oder verwaltungstechnisch relevant sind. Ist dies der Fall, werden die Nachrichten ausschließlich an die institutionellen elektronischen Postfächer der Empfänger-Organisationseinheiten gesendet.

Die Nutzung von zertifizierten elektronischen Postfächern (PEC) in der Kommunikation zwischen einzelnen Organisationseinheiten der Landesverwaltung ist außer in den gesetzlich vorgesehenen Fällen nicht erlaubt.

Interne, informelle Mitteilungen unterliegen keiner Protokollierungspflicht. Die Übermittlung erfolgt über die persönlichen elektronischen Postfächer.

6.1 Zuständigkeit und Kenntnisnahme

Ist ein Dokument sowohl an Empfänger außerhalb, als auch an Empfänger innerhalb der Landesverwaltung gerichtet, ist bei der Wahl der „Protokollart“ folgendes zu beachten:

- die Zuständigkeit hat Vorrang gegenüber der Kenntnisnahme,
- der externe Empfänger hat Vorrang gegenüber dem internen Empfänger.

Ist ein Dokument an einen internen zuständigen Empfänger und an einen externen Empfänger zur Kenntnisnahme gerichtet, wählt der Benutzer/die Benutzerin die Protokollart „intern“, da die Zuständigkeit Vorrang gegenüber der Kenntnisnahme hat.

Ist ein Dokument an einen externen und einen internen zuständigen Empfänger gerichtet, wählt der Benutzer/die Benutzerin die Protokollart „Ausgang“, da der externe Empfänger Vorrang gegenüber dem internen hat.

Ist ein Dokument an einen externen zuständigen Empfänger und an einen internen Empfänger zur Kenntnisnahme gerichtet, wählt der Benutzer/die Benutzerin die Protokollart „Ausgang“, da der externe Empfänger Vorrang gegenüber dem internen und die Zuständigkeit Vorrang gegenüber der Kenntnisnahme hat.

7. Aufgeschobenes Protokoll

Die Protokollierung kann nur dann aufgeschoben werden, wenn vorübergehend eine außerordentliche Arbeitsüberlastung vorliegt, die es nicht erlaubt, ein Dokument am Eingangstag zu protokollieren. Das Eingangsdatum wird jedenfalls im Protokollregister vermerkt.

Papierdokumente, deren Protokollierung aufgeschoben wird, müssen mit dem Datum und dem Kürzel der Person, die das Dokument in Empfang genommen hat, versehen werden.

Liegt das Eingangsdatum von elektronischen Nachrichten vor dem Protokolldatum, wird vom elektronischen Protokoll automatisch die Registerkarte „aufgeschobenes Protokoll“ ausgefüllt.

Im Falle von automatischer Protokollierung über Informationssysteme, die aus technischen Gründen nicht am Eingangstag möglich ist, erfolgt die aufgeschobene Protokollierung durch das System selbst, sobald es wieder funktionstüchtig ist.

8. Besondere Registrierung

Folgende Dokumente unterliegen einer besonderen Registrierung:

- a) Beschlüsse der Landesregierung,
- b) Dekrete, die nicht Verordnungen laut Artikel 53 des Autonomiestatutes zum Gegenstand haben,
- c) Grundbuchsansträge samt entsprechender Dokumentation, die im Tagebuch des Grundbuches registriert werden, wie in Artikel 2 des Dekretes des Präsidenten der Region vom 19. April 2007, Nr. 6/L, vorgesehen,
- d) das Grundbuch betreffende Kopien, Bescheinigungen, Auszüge und Einsichtnahmen, die im Vormerk- und Ausstellungsregister für Grundbuchsabschriften, Aktenkopien und Grundbuchsbeschlüsse registriert werden, wie in Artikel 21 des Dekrets des Präsidenten der Region vom 19. April 2007, Nr. 6/L, vorgesehen,
- e) Umschreibungen im Gebäudekataster und Katastermeldungen - auch von Amts wegen - sowie die Unterlagen der entsprechenden Verfahren,
- f) Teilungspläne und Anmeldebögen mit allen Unterlagen zu den entsprechenden Verfahren,
- g) den Kataster betreffende Bescheinigungen, Auszüge und Einsichtnahmen mit allen Unterlagen zum entsprechenden Ausstellungsverfahren,
- h) im „Einheitsschalter für gewerbliche Tätigkeiten“ („Sportello Unico per le Attività Produttive“ – SUAP) registrierte Dokumente.

Zur Registrierung der Beschlüsse der Landesregierung und der Dekrete, die nicht Verordnungen laut Artikel 53 des Autonomiestatutes zum Gegenstand haben, verwendet die Landesverwaltung zwei Workflow-Anwendungen, mit denen die Phasen der Erstellung und der Genehmigung der Beschlüsse und Dekrete verwaltet und die fortlaufende ununterbrochene Nummerierung für jedes einzelne Kalenderjahr gewährleistet werden. Die Verwaltungsmaßnahmen sind mit digitaler Unterschrift unterzeichnet und mit einem Zeitstempel versehen. Die Workflow-Anwendungen speichern die Dokumente im Dokumentenverwaltungssystem und übertragen sie automatisch in das digitale Archiv.

Zur Registrierung der unter den Buchstaben c), d), e), f) und g) angeführten Akte verwendet die Abteilung Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster eigene Anwendungen, mit denen folgende Abläufe und Dokumente verwaltet werden: Grundbuchsansträge, Umschreibungen, Meldungen an das Gebäudekataster, Teilungen und Anmeldebögen, Ausstellung von Kopien, Bescheinigungen, Auszügen und Abschriften zur Einsichtnahme. Diese Anwendungen gewährleisten die ununterbrochene fortlaufende Nummerierung der registrierten Dokumente für jedes einzelne Kalenderjahr. Die Dokumente sind mit digitaler Unterschrift unterzeichnet und mit einem Zeitstempel versehen.

Die in der Plattform SUAP registrierten Dokumente sind in Anlage 10 angeführt.

9. Amtserkennungscode

Für den Empfang von elektronischen Rechnungen, wird den einzelnen Organisationseinheiten der Landesverwaltung ein eigener Amtserkennungscode aus dem Verzeichnis IPA www.indicepa.gov.it zugeteilt; dieser muss von der für das Protokollregister p_bz zuständigen Person freigegeben werden.

10. Zulässige Dateiformate

Die von der Landesverwaltung für die Erstellung der eigenen Dokumente und für den Empfang zulässigen Dateiformate sind in Anlage 3 angeführt und auf der Webseite der Landesverwaltung www.provinz.bz.it veröffentlicht.

11. Aktenplan

Der Aktenplan der Landesverwaltung ist in Anlage 11 angeführt.

Der Aktenplan kann nur mit Dekret des Generaldirektors/der Generaldirektorin geändert werden.

12. Verwahrung elektronischer Dokumente

Elektronische Dokumente müssen in das Protokollregister geladen werden, da die Aufnahme in das elektronische Protokoll die Aufrechterhaltung ihrer Rechtsgültigkeit bis zur Übertragung in das digitale Archiv gewährleistet.

Als allgemeine Regel gilt, dass die Übertragung ins digitale Archiv erfolgt, wenn die Akte von der für das Verfahren verantwortlichen Organisationseinheit geschlossen wird.

Auch nach Übertragung der elektronischen Dokumente in das digitale Archiv bleiben diese im Protokollregister einsehbar.

Nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen werden elektronische Dokumente skartiert. Elektronische Dokumente, die dauerhaft zu verwahren sind, verbleiben im digitalen Archiv.

Nähere Informationen zur Verwahrung elektronischer Dokumente sind dem Handbuch, welches auf der Webseite des Landesarchivs veröffentlicht ist, zu entnehmen.

13. Erteilung der Zugangsberechtigung zum elektronischen Protokoll

13.1 Einsicht

Die Einsicht in die Protokolleinträge wird jeweils bestimmt durch das Organigramm des elektronischen Protokolls und durch die Zuordnung des einzelnen Benutzers/der einzelnen Benutzerin zur entsprechenden Organisationseinheit.

Weiters haben die Benutzer und Benutzerinnen, die der obersten Einheit des Organigramms eines Ressorts oder einer Abteilung angehören, Einsicht in alle Protokolleinträge aller Organisationseinheiten, aus denen das entsprechende Organigramm besteht.

Die Key-User haben Einsicht in alle Protokolleinträge des eigenen Ressorts oder der eigenen Abteilung.

Der Administrator/Die Administratorin des Protokollregisters p_bz hat Einsicht in alle Protokolleinträge des genannten Registers.

Ausgenommen von der oben angeführten Regelung sind jene Protokolleinträge, die mit dem Flag "Privacy" versehen sind; diese sind ausschließlich für jene Benutzer und Benutzerinnen einsehbar, die der für die Bearbeitung des Dokuments zuständigen Organisationseinheit angehören und über die entsprechende Protokollierungsberechtigung verfügen.

13.2 Zugriff durch Anwendungen

Der elektronische Protokolldienst ist für die Anwendungskooperation verfügbar. In diesem Zusammenhang hat jede Anwendung, die einen Zugang zum elektronischen Protokoll haben soll, mittels Service-Accounts oder namentlicher Accounts der Landesverwaltung Zugriff auf die Anwendungskooperation. Auch in diesen Fällen wird die Kontrolle über die Zugriffe nach den in diesem Kapitel angegebenen Kriterien durchgeführt.

13.3 Key-User

Jedes Ressort und jede Abteilung hat einen Key-User. Die Key-User werden jeweils von den Ressortdirektoren und -direktorinnen und den Abteilungsdirektoren und -direktorinnen ernannt.

Die Key-User:

- ordnen die Benutzer und Benutzerinnen der jeweiligen Organisationseinheit im Organigramm zu,
- aktivieren die Protokollierungsberechtigungen (mit Ausnahme der „Privacy-Berechtigung“, welche vom System-Administrator aktiviert wird).

Jeder Key-User hat ausschließlich Zugang zum Organigramm des entsprechenden Ressorts oder der entsprechenden Abteilung.

Die hier genannten Tätigkeiten erfolgen über das Verwaltungsprogramm der Key-User.

13.4 Administrator für das Protokollregister

Die Aufgaben des Administrators für das Protokollregister p_bz werden vom Organisationsamt wahrgenommen.

Der Administrator/Die Administratorin für das Protokollregister:

- verwaltet die Struktur des Organigramms,
- verwaltet die Accounts der Key-User,
- verwaltet die Konfigurationstabellen des Systems,
- importiert das Notfallregister in das Protokollregister p_bz.

Die hier genannten Tätigkeiten erfolgen über das Verwaltungsprogramm der Administratoren für das Protokollregister.

14. Plan für die Abschaffung anderer Protokollregister

Der mit Beschluss der Landesregierung vom 16. Februar 2016, Nr. 147, verfügte Plan für die Abschaffung anderer Protokollregister wurde umgesetzt, d.h. dass der sog. „Maßnahmenkatalog“ der Abteilung Personal mit dem elektronischen Protokoll ersetzt worden ist.

Die personalrelevanten Dokumente, sowohl im Eingangs- als auch im Ausgangsschriftverkehr, werden im Protokollregister p_bz protokolliert (nicht protokollierungspflichtig sind z.B. Lohnstreifen, CUD/mod. CU, elektronische Anträge zur Zeiterfassung, in elektronischer Form übermittelte Anträge auf Vergütung von Überstunden, Nachtstunden, Turnusstunden und Außendiensten) und in der digitalen Personalakte hinterlegt.

15. Sicherheitsplan

Im Mai 2011 haben die Südtiroler Informatik AG, In-House Gesellschaft der Autonomen Provinz Bozen, und die Abteilung Informationstechnik ein gemeinsames Data-Center mit Sitz in Bozen in Betrieb genommen, mit dem Ziel, die IT-Infrastruktur beider Einrichtungen zu beherbergen.

Mit Beschluss vom 11. Juli 2011, Nr. 1048, hat die Landesregierung entschieden, den gesamten IT-Bereich des Landes neu zu organisieren, indem die operative Umsetzung der Südtiroler Informatik AG und die strategische Steuerung der Abteilung Informationstechnik übertragen wurden.

Die Südtiroler Informatik AG ist somit der ausführende Dienstleister der Landesverwaltung im IT-Bereich; ihr obliegt nun die Verwaltung der gesamten Infrastruktur des Data-Centers und der von der Abteilung Informationstechnik an die anderen Abteilungen der Landesverwaltung ausgegebenen Dienste. Die Beziehung zwischen der Autonomen Provinz Bozen und der Südtiroler Informatik AG ist über ein Rahmenabkommen gemäß Landesgesetz vom 8. November 1982, Nr. 33, geregelt.

Die Südtiroler Informatik AG ist im Besitz folgender Zertifizierungen:

- Qualitätszertifizierung UNI EN ISO 9001:2008 „Entwicklung und Ausschüttung von Diensten im Bereich IT“
- Sicherheitszertifizierung UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 für das Verwaltungssystem der Sicherheit von Informationen (ISMS – Information Security Management System) – „Entwicklung und Ausschüttung von Diensten im Bereich IT“.

15.1 Sicherheit der IT-Systeme

Die Südtiroler Informatik AG hat ein System zur Verwaltung der Sicherheit der Informationen in Bezug auf die Entwicklung und Ausschüttung von Diensten im IT-Bereich, so wie durch die angewandte Norm ISO/IEC 27001:2013 zertifiziert, eingeführt und wendet dieses System an.

15.2 Sicherheit bei der Aufbewahrung von Dokumenten

Um die Sicherheit bei der Aufbewahrung von Dokumenten zu gewährleisten, wird das in Anlage 12 angeführte System angewandt.

15.3 Sicherheitspolitik in der Autonomen Provinz Bozen

Auf der Webseite der Landesverwaltung ist das „Willkommenspaket“ veröffentlicht, das die Verhaltensregeln beinhaltet, an die sich das Personal der Landesverwaltung und, soweit als möglich, für das Land tätige externe Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (externe Aufträge usw.) halten müssen.

Unter anderem ist darin der „Verhaltenskodex für das Landespersonal“ (genehmigt mit Beschluss der Landesregierung vom 29. Juli 2014, Nr. 938) enthalten, der die Dienstpflichten und die Verhaltensregeln des Personals der Landesverwaltung enthält (Anlage 13).

Wie von der italienischen Datenschutzbehörde in den „Richtlinien für die elektronische Post und Internet“ („Linee guida del Garante per posta elettronica e internet“ - Gesetzesanzeiger Nr. 58 vom 10. März 2007) vorgegeben, wurde die „Regelung zur Nutzung der IT-Dienste“ (Anlage 14) genehmigt und mit entsprechendem Rundschreiben (Anlage 15) bekannt gegeben.

Grundsatz der Regelung ist die Beschränkung der Nutzung aller von der Landesverwaltung als Software und Hardware zur Verfügung gestellten IT-Instrumente auf Arbeitszwecke.

Geregelt wird die Installation von Software, die Nutzung von Internet und der elektronischen Post, die Nutzung von Cloud-Diensten, die Nutzung von privaten Geräten als Arbeitsinstrument (BYOD) und der Schutz des geistigen Eigentums und der Lizenzen.

Ziel der Regelung ist es, das Sicherheitsniveau für alle Daten und Informationen, die durch IT-Dienste verwaltet werden, anzuheben und die Nutzung oder mindestens den Missbrauch dieser Dienste für private Zwecke zu verhindern.

Das technische Personal kann auf Dateien und Informationen für die Internetnutzung zu bestimmten Bedingungen zugreifen, wenn dies zur Lösung eines technischen Problems, z.B. Speicherplatzbelegung oder Netzgeschwindigkeit, nötig ist. Ziel ist keinesfalls die Kontrolle der Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in der Ausübung ihrer Arbeit, sondern eine technische Überprüfung ohne Verletzung des Rechtes des Personals auf Vertraulichkeit.

Im Laufe der Zeit wurden, auch zur Einhaltung immer strengerer Rechtsvorschriften, der neuen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten (Verordnung (EU) 2016/679) und zur Anwendung der Best Practice im Bereich der Sicherheit, verschiedene Policy und Regelwerke definiert, um physi-

schen und logischen Sicherheitsanforderungen gerecht zu werden; sie werden jetzt von der Südtiroler Informatik AG, teilweise auch in Bezug auf die Sicherheit in der Organisation, umgesetzt und richten sich natürlich an das Personal der Landesverwaltung.

Als nicht erschöpfendes Beispiel sei hier das Rundschreiben des Generaldirektors vom 6. Dezember 2001 zur „Sicherung des Zugriffs auf das Informatiksystem der Landesverwaltung durch ein personenbezogenes Passwort“ (Anlage 16) genannt, dem die Policy der Account-Verwaltung (Anlage 17) entspricht.

16. Schlussbestimmungen

Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Handbuch geregelt ist, unterliegt den einschlägigen Rechtsvorschriften.

Dieses Handbuch für die Dokumentenverwaltung der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol und eventuelle Änderungen müssen mit Beschluss der Landesregierung genehmigt werden. Die Änderung, Ergänzung und Aktualisierung der Anlagen zum Handbuch erfolgt durch das Organisationsamt, ein eigener Beschluss der Landesregierung ist nicht notwendig. Es wird jedoch daran erinnert, dass für das Corporate-Design-Handbuch ein eigenes Genehmigungsverfahren, unabhängig von dem des vorliegenden Handbuchs, erforderlich ist.

ANLAGEN:

Anlage 1 Einschlägige Rechtsvorschriften

Anlage 2 Corporate-Design-Handbuch

Anlage 3 Zulässige Dateiformate

Anlage 4 Mit massiver automatisierter Unterschrift unterzeichnete Verwaltungsakte

Anlage 5 Benutzerhandbuch

Anlage 6 Protokollstempel der Landesverwaltung

Anlage 7 Vorlage Annullierung

Anlage 8 Notfallregister

Anlage 9 Erhalt von großen elektronischen Dokumenten

Anlage 10 In der Plattform SUAP registrierte Dokumente

Anlage 11 Aktenplan der Landesverwaltung

Anlage 12 Sicherheit bei der Aufbewahrung der Dokumente

Anlage 13 Verhaltenskodex für das Landespersonal

Anlage 14 Regelung zur Nutzung der IT-Dienste

Anlage 15 Rundschreiben - Regelung zur Nutzung der IT-Dienste

Anlage 16 Rundschreiben - Sicherung des Zugriffs auf das Informatiksystem der Landesverwaltung durch ein personenbezogenes Passwort

Anlage 17 Policy Verwaltung Account

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

giugno 2018

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

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
2.3 Validità della firma digitale nel tempo	7
2.4 Firma a mezzo stampa.....	7
3. Registro di protocollo.....	7
3.1 Protollazione.....	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 fascicoli	10
3.5 Annullamento	11
3.6 Cronologia.....	12
3.7 Registro giornaliero di protocollo	12
3.8 Registro di emergenza.....	12
4. Protocollo in ingresso	12
4.1 Protocollo in ingresso.....	12
4.2 Rilascio delle ricevute	13
4.3 Ricezione dei documenti informatici	14
4.4 Validità di istanze e dichiarazioni presentate per via telematica	14
4.5 Presentazione di istanze e dichiarazioni attraverso i servizi online.....	14
5. Protocollo in uscita.....	14
5.1 Protocollo in uscita:.....	14
5.2 Notificazione e comunicazione degli atti amministrativi.....	14
5.2.1 Imprese e professionisti	15
5.2.2 Pubbliche amministrazioni	15

5.2.3 Cittadini e enti di diritto privato.....	15
5.2.4 Domicilio digitale speciale.....	15
5.2.5 Copia cartacea.....	15
5.3 Invio per interoperabilità.....	16
5.4 protocollazione di messaggi di posta elettronica in uscita.....	16
5.5 Comunicazioni non soggette a protocollazione.....	16
5.6 Fascicolo digitale del personale.....	16
6. Protocollo interno.....	16
6.1 Competenza e conoscenza.....	17
7. Protocollo differito.....	17
8. Registrazione particolare.....	17
9. Codice univoco ufficio.....	18
10. Formati di file ammessi.....	18
11. Titolare.....	18
12. Conservazione dei documenti informatici.....	18
13. Abilitazione all'accesso al protocollo informatico.....	19
13.1 Accesso.....	19
13.2 Accesso da applicazioni.....	19
13.3 Key-User.....	19
13.4 Amministratore di registro.....	19
14. Piano di eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico.....	20
15. Piano di sicurezza.....	20
15.1 Sicurezza dei sistemi informatici.....	20
15.2 Sicurezza nella conservazione dei documenti.....	20
15.3 Politiche di sicurezza della Provincia autonoma di Bolzano.....	21
16. Disposizioni finali.....	21
ALLEGATI:.....	21
Allegato n. 1 Normativa di riferimento.....	21
Allegato n. 2 Manuale di Corporate Design.....	21
Allegato n. 3 Formati di file ammessi.....	21
Allegato n. 4 Atti amministrativi sottoscritti con firma automatica massiva.....	22

Allegato n. 5 Manuale utente 22

Allegato n. 6 Timbro di protocollo dell'Amministrazione provinciale..... 22

Allegato n. 7 Modulo per l'autorizzazione all'annullamento 22

Allegato n. 8 Registro di emergenza 22

Allegato n. 9 Ricezione di documenti informatici di grandi dimensioni 22

Allegato n. 10 Documenti registrati nella piattaforma SUAP 22

Allegato n. 11 Titolare dell'Amministrazione provinciale..... 22

Allegato n. 12 Sicurezza nella conservazione dei documenti..... 22

Allegato n. 13 Codice di comportamento del personale della Provincia..... 22

Allegato n. 14 Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici 22

Allegato n. 15 Circolare Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici..... 22

Allegato n. 16 Circolare Protezione dell'accesso al sistema informatico dell'Amministrazione provinciale tramite una password personale..... 22

Allegato n. 17 Policy gestione account 22

1. Principi generali e organizzativi

1.1 Ambito di applicazione e normativa di riferimento

Il presente Manuale di gestione documentale è adottato dalla Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige (di seguito "Amministrazione provinciale") ai sensi dell'articolo 5 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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".

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 dell'Amministrazione provinciale per la corretta gestione dei documenti in tutto il loro ciclo di vita.

Si precisa che, ai fini della redazione del presente manuale, l'Amministrazione provinciale si attiene alla normativa vigente in materia riportata nell'allegato n. 1.

1.2 AOO e registro unico di protocollo

L'Amministrazione provinciale ha individuato al suo interno un'unica area organizzativa omogenea (AOO), alla quale corrisponde un registro unico di protocollo, denominato "registro di protocollo della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige" (p_bz).

Il registro di protocollo dell'Amministrazione provinciale presenta le caratteristiche del protocollo informatico ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modifiche, e del sovraindicato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013.

1.3 Organizzazione del protocollo

La protocollazione avviene presso i singoli dipartimenti e le singole ripartizioni dell'Amministrazione provinciale. I rispettivi direttori e le rispettive direttrici possono prevedere una sede di protocollo unica o distribuire la protocollazione su più strutture organizzative. Nell'ambito delle singole strutture organizzative, i permessi per la protocollazione sono assegnati dai rispettivi direttori e dalle rispettive direttrici.

1.4 Caselle di posta elettronica certificata (PEC)

La casella di posta elettronica certificata (PEC) principale dell'Amministrazione provinciale è: adm@pec.prov.bz.it.

L'indirizzo della casella PEC principale e gli indirizzi delle ulteriori caselle PEC attivate dall'Amministrazione provinciale sono indicati nell'"Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi" (IPA) <http://www.indicepa.gov.it> e pubblicati sul sito web dell'Amministrazione provinciale <http://www.provincia.bz.it>.

1.5 Caselle di posta elettronica ordinaria

Gli indirizzi istituzionali delle caselle di posta elettronica delle strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale sono indicati nell'IPA <http://www.indicepa.gov.it> e pubblicati sul sito web dell'Amministrazione provinciale <http://www.provincia.bz.it>.

Gli indirizzi delle caselle di posta elettronica specifiche per determinati procedimenti amministrativi sono pubblicati in Rete Civica.

2. Documento informatico

2.1 Formazione dei documenti informatici

L'Amministrazione provinciale 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);
- mediante applicazioni informatiche che gestiscono procedimenti amministrativi e producono automaticamente i documenti.

La formazione dei documenti informatici è regolata sulla base di modelli standard definiti secondo le indicazioni del Corporate Design dell'Amministrazione provinciale di cui all'allegato n. 2.

Nel documento deve essere sempre indicata una data che deve coincidere con la data della sottoscrizione con firma digitale.

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

Si precisa che nel 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.

Prima della loro sottoscrizione con firma digitale, i documenti informatici sono convertiti in uno dei formati file indicati nell'allegato n. 3.

2.2 Sottoscrizione dei documenti informatici

Completata la fase di formazione del documento, questo deve essere sottoscritto. La sottoscrizione dei documenti informatici avviene con firma digitale.

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

Sono attualmente previste tre modalità differenti di sottoscrizione con firma digitale:

- 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.

Gli atti amministrativi dell'Amministrazione provinciale sono firmati con firma digitale in formato PAdES. In seguito alla sottoscrizione del documento con la firma PAdES, l'estensione del file (.pdf) non cambia.

Si ricorre alla firma digitale in formato CADES nel caso di sottoscrizione di file che non hanno estensione ".pdf", non trattandosi di atti amministrativi, ma di altra tipologia documentaria, come per es. disegni tecnici, oppure nel caso in cui la firma CADES sia prevista da una determinata applicazione. In seguito alla sottoscrizione del documento con firma CADES, l'estensione del file sarà ".p7m".

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

Gli atti amministrativi sottoscritti con firma automatica massiva sono indicati nell'allegato n. 4.

Nel caso di sigle e visti, questi sono apposti sui documenti mediante firma elettronica semplice (per es. credenziali di identificazione personale).

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 delle stesse da parte di persona diversa dal/dalla titolare costituisce un illecito.

2.3 Validità della firma digitale nel tempo

Se a un documento informatico è apposta una firma digitale basata su un certificato scaduto, revocato o sospeso, questo equivale a mancata sottoscrizione, a meno che non sia rinvenibile altrove un riferimento temporale opponibile a terzi che consenta di collocare la generazione della firma, rispettivamente, in un momento precedente alla scadenza, revoca o sospensione del certificato stesso (articolo 62 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013).

I riferimenti temporali di cui parla la norma di cui sopra sono:

- il riferimento temporale ottenuto tramite utilizzo di una marca temporale;
- il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo;
- il riferimento temporale ottenuto dal versamento nel sistema di conservazione digitale;
- il riferimento temporale ottenuto tramite l'utilizzo della PEC (con ricevuta completa).

Nel contesto dell'Amministrazione provinciale, il riferimento temporale da utilizzare è di regola la segnatura di protocollo.

2.4 Firma a mezzo stampa

La c.d. firma a mezzo stampa ovvero la sostituzione della sottoscrizione dall'indicazione a stampa del nominativo del firmatario è autorizzata:

- nel caso di copie cartacee di documenti informatici da inviare a persone fisiche ed enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese privi del domicilio digitale (articolo 3-bis, commi 4-bis, 4-ter e 4-quater, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modifiche);
- nel caso di mera estrazione di dati dalle banche dati dell'Amministrazione provinciale.

3. Registro di protocollo

3.1 Protocollazione

La registrazione a protocollo certifica l'ingresso e l'uscita dei documenti.

Sono soggetti a protocollazione 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.

Non sono soggetti a protocollazione: le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, i materiali statistici, i documenti in elaborazione (bozze), i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli opuscoli, gli inviti a manifestazioni, la corrispondenza riservata e i documenti soggetti a registrazione particolare.

La registrazione a 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 protocollo 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 sia in caso di protocollazione 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 protocollazione.

I documenti informatici caricati nel registro di protocollo sono automaticamente versati nel sistema di conservazione digitale che ne garantisce l'integrità e la leggibilità nel tempo e, se sottoscritti con 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 descrizione funzionale del protocollo informatico si rimanda al Manuale utente di cui all'allegato n. 5.

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 ("default" o "fattura");
- indice di classificazione;
- mittente per i documenti in ingresso, o, in alternativa, destinatario o destinatari per i documenti interni e in uscita;
- oggetto del documento (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 della registrazione di protocollo, 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 per i documenti provenienti da enti pubblici;

- numero e data del protocollo di riferimento (se presente);
- mezzo di ricezione/spedizione.

Nel caso di protocollazione di documenti informatici sono altresì obbligatori:

- il caricamento del documento informatico e degli eventuali allegati, memorizzati nel sistema di gestione documentale del protocollo informatico senza possibilità di modifica o cancellazione;
- 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 dell'Amministrazione provinciale 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 a un solo documento; non è consentita l'attribuzione del medesimo numero di protocollo a altri documenti, anche se strettamente correlati tra loro.

La segnatura di protocollo è composta dalla denominazione del registro di protocollo o dal rispettivo codice, dalla data di protocollo e dal numero di protocollo (per es. p_bz 13.06.2018 1234567) e consente l'individuazione univoca del documento.

Per quanto concerne i documenti cartacei in ingresso, l'utente vi appone il timbro di protocollo di cui all'allegato n. 6 e lo compila con l'indicazione del numero di protocollo.

Per quanto concerne i documenti informatici, l'associazione tra documento e segnatura di protocollo è garantita dal protocollo informatico. La segnatura di protocollo dei documenti informatici è codificata nel formato XML.

3.4 Fascicolo informatico

I documenti registrati nel protocollo informatico devono essere riuniti in fascicoli.

Il fascicolo è la raccolta ordinata di documenti relativi a un medesimo procedimento amministrativo, affare particolare, a una medesima attività generale o a una medesima persona (fisica o giuridica).

Ogni documento che non è inseribile in un fascicolo preesistente deve dar luogo all'apertura di un nuovo fascicolo, al quale devono essere associati anche tutti i documenti successivi relativi al medesimo procedimento, affare, alla medesima attività o persona.

I fascicoli sono aperti nel protocollo informatico dalla struttura organizzativa responsabile del procedimento amministrativo ovvero della gestione dell'affare, dell'attività o del fascicolo di persona fisica o giuridica, la quale ne definisce altresì la denominazione, il corrispondente indice di classificazione nonché i tempi di conservazione.

La denominazione del fascicolo deve riportare tutti gli elementi necessari ai fini della sua individuazione e deve garantire una corretta strutturazione delle informazioni, seguendo un ordine dal generale al particolare: la prima parte della denominazione è costituita dall'argomento del fascicolo

nonché dall'indicazione della legge provinciale di riferimento, mentre la seconda parte è costituita dalle informazioni specifiche utili ai fini dell'individuazione univoca del singolo fascicolo.

per es.: Contributi per impianti sportivi (legge provinciale 16 ottobre 1990, n. 19) richiedente

Il protocollo informatico assegna a ogni fascicolo un codice univoco composto dalle seguenti informazioni: indice di classificazione, anno di apertura del fascicolo, numero progressivo del fascicolo all'interno dell'indice di classificazione, riferito all'anno di apertura. Ne consegue un numero progressivo del fascicolo, per es. 37.03.2018.00023.

Qualora l'istruttoria attenga alla competenza di più strutture organizzative, il fascicolo viene assegnato dalla struttura organizzativa responsabile del procedimento anche alle ulteriori strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale coinvolte nel procedimento, ai fini della sua gestione condivisa.

La visibilità dei singoli documenti contenuti nel fascicolo non è, però, implicita, ma è data attraverso l'assegnazione delle singole registrazioni di protocollo alle strutture organizzative coinvolte nel procedimento.

In casi particolari è ammessa l'associazione di un documento a due o più fascicoli (multifascicolazione); in questo caso, i documenti potrebbero avere indici di classificazione diversi rispetto ai fascicoli ai quali sono associati. A titolo di esempio si riportano i pareri legali che sono raccolti in fascicoli di attività e classificati con indice di classificazione "18.00 Gesetzgebung/Attività legislativa", ma che sono, altresì, associati ai fascicoli relativi ai procedimenti amministrativi per i quali sono stati formulati e che riportano, ciascuno, un proprio indice di classificazione, a seconda dell'argomento trattato.

3.4.1 Tipologie di fascicoli

Si distinguono le seguenti tipologie di fascicolo:

Il **fascicolo di procedimento** comprende una sequenza ordinata di atti finalizzati all'emanazione di un provvedimento finale.

Ogni procedimento amministrativo ha un proprio indice di classificazione.

Il fascicolo viene aperto contestualmente alla protocollazione del documento che dà avvio a un nuovo procedimento amministrativo e viene chiuso al termine dello stesso. La durata dei procedimenti amministrativi è regolamentata dalla legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, e successive modifiche.

Esempi di denominazioni di fascicoli:

- Ammissione presso uno studentato (legge provinciale 30 novembre 2004, n. 9) richiedente
- Contributi per impianti sportivi (legge provinciale 16 ottobre 1990, n. 19) richiedente
- Contributi per attività forestali e alpicole e l'economia montana (articolo 49 della legge provinciale 21 ottobre 1996, n. 21) richiedente

Il **fascicolo di affare** comprende i documenti relativi a un dato argomento o comunque a una competenza non procedimentalizzata, per i quali non è prevista l'adozione di un provvedimento finale (per es. organizzazione di un convegno o di un corso di formazione, gestione di un progetto).

Il fascicolo di affare viene aperto contestualmente alla protocollazione del primo documento relativo all'affare e viene chiuso con l'esaurimento dello stesso. Il termine per la conclusione non è previsto da norme giuridiche, ma la durata del fascicolo è comunque circoscritta.

Il **fascicolo di attività** comprende documenti della stessa tipologia, con destinatari e contenuti diversi, che rimane aperto per un definito arco temporale che, di norma, coincide con l'anno solare

(per es. raccolta dei pareri legali 2018, raccolta delle circolari del direttore generale/della direttrice generale 2018).

Di regola i documenti fanno riferimento a una modulistica dedicata o standard.

Il fascicolo di attività viene aperto contestualmente alla protocollazione del primo documento relativo all'attività e viene chiuso al termine dell'arco temporale definito (per es. fine mese, fine anno), indipendentemente dalla data di apertura.

Il **fascicolo di persona fisica** comprende i documenti relativi a una persona fisica legata all'Amministrazione provinciale da un rapporto giuridico. Un esempio tipico di fascicolo di persona fisica è il fascicolo digitale del personale.

I documenti associati al fascicolo di persona fisica possono riportare indici di classificazione diversi.

Il fascicolo di persona fisica viene aperto con l'istaurazione del rapporto giuridico e chiuso con l'estinzione dello stesso.

Il **fascicolo di persona giuridica** comprende i documenti relativi a una persona giuridica legata all'Amministrazione provinciale da un rapporto giuridico (per es. associazioni).

Il fascicolo di persona giuridica viene aperto con l'istaurazione del rapporto giuridico e chiuso con l'estinzione dello stesso.

Il fascicolo di persona giuridica può comprendere documenti di natura trasversale, raccolti nel fascicolo principale (per es. i documenti relativi al riconoscimento della personalità giuridica di un'associazione), così come documenti relativi a singoli procedimenti amministrativi (per es. i documenti relativi all'erogazione di un contributo) che vengono raccolti in fascicoli separati. Detti fascicoli possono riportare indici di classificazione e tempi di conservazione diversi rispetto al fascicolo principale.

3.5 Annullamento

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate solo previa autorizzazione dei direttori e delle direttrici delle strutture organizzative presso le quali è istituita una sede di protocollo.

Nell'autorizzazione all'annullamento (allegato n. 7) devono essere indicati il numero e la data di protocollo della registrazione di protocollo 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.

L'autorizzazione all'annullamento deve essere protocollata; 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 p_bz *data di protocollo numero di protocollo*";
- fascicolo informatico: fascicolo del documento da annullare;
- caricamento dell'autorizzazione sottoscritta con firma digitale.

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

3.6 Cronologia

A 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.

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 a 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 versato, entro la giornata lavorativa successiva, nel sistema di conservazione digitale, al fine di garantirne l'immodificabilità e la 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 generale/la direttrice generale autorizza la protocollazione sul registro di emergenza (allegato n. 8) 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.

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.

La corrispondenza riportante la dicitura "riservata", "personale" o indicazioni analoghe, la corrispondenza sigillata e la corrispondenza indirizzata a membri della Giunta provinciale non devono essere aperte, in quanto considerate corrispondenza riservata.

Le buste della posta in ingresso vanno conservate in tutti i casi in cui la data di spedizione assuma rilevanza giuridica (per es. raccomandata pervenuta dopo la scadenza di un termine perentorio). La

busta va annotata nel registro di protocollo come allegato, unitamente alla data e all'ora risultanti dal timbro postale.

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 e comporta, altresì, il caricamento automatico del testo del messaggio, degli eventuali allegati e del messaggio nel suo formato originale nelle rispettive sezioni della scheda di protocollo. Se i messaggi di posta elettronica contengono documenti relativi a procedimenti amministrativi distinti, gli allegati devono essere protocollati singolarmente e poi caricati nel protocollo informatico tramite la funzione di upload.

Nel caso di protocollazione di un messaggio di interoperabilità, il documento principale, gli eventuali allegati, il file "segnatura.xml" nonché il messaggio di posta nel suo formato originale sono caricati in automatico nelle rispettive sezioni della scheda 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.

Se un documento cartaceo è indirizzato a più strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale, la registrazione di protocollo viene effettuata dalla struttura organizzativa responsabile del procedimento amministrativo. L'utente assegna la registrazione di protocollo alle altre strutture organizzative destinatarie del documento e crea il fascicolo, qualora questo non esista ancora.

Se un messaggio di posta elettronica (mail o PEC) è indirizzato a più strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale, gli utenti eseguono la protocollazione così come illustrato nel Manuale utente.

I documenti cartacei e informatici pervenuti presso una struttura organizzativa non responsabile per la loro trattazione, devono da quest'ultima essere protocollati e assegnati alla struttura organizzativa di competenza. L'inoltro della corrispondenza cartacea nelle apposite buste di spedizione avviene attraverso la posta interna.

Tramite la funzione "to-do list" del protocollo informatico, gli utenti visualizzano:

- le registrazioni di protocollo assegnate alla rispettiva struttura organizzativa;
- i messaggi di posta elettronica protocollati in ingresso;
- le fatture elettroniche passive;
- le istanze online.

Per quanto concerne la ricezione di documenti di grandi dimensioni, si rimanda all'allegato n. 9.

La verifica della firma digitale viene effettuata con l'applicazione "DIKE".

4.2 Rilascio delle ricevute

Al fine del rilascio di una ricevuta che attesti l'avvenuta consegna di un documento cartaceo consegnato personalmente dal mittente o da una persona incaricata, il personale consegna

gratuitamente una fotocopia della prima pagina del documento protocollato, su cui è apposta la segnatura di protocollo.

Per i documenti informatici la segnatura di protocollo è fornita nel formato XML.

4.3 Ricezione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici avviene tramite:

- le caselle di posta elettronica certificata (PEC) delle singole strutture organizzative;
- le caselle istituzionali di posta elettronica delle singole strutture organizzative;
- le caselle di posta elettronica specifiche per determinati procedimenti amministrativi;
- i servizi online dell'Amministrazione provinciale (eGov);
- altri servizi digitali;
- supporti di memoria esterni o cloud.

4.4 Validità di istanze e dichiarazioni presentate per via telematica

Le istanze e le dichiarazioni presentate all'Amministrazione provinciale per via elettronica sono valide:

- se sottoscritte con firma digitale;
- oppure se l'identificazione dell'istante/dichiarante avviene (a seconda del livello minimo di sicurezza richiesto) mediante:
 - la carta nazionale dei servizi (CNS);
 - la carta di identità elettronica (CIE);
 - il sistema pubblico di identità digitale (SPID);
- oppure se sottoscritte con firma autografa e presentate unitamente alla copia del documento di identità.

4.5 Presentazione di istanze e dichiarazioni attraverso i servizi online

La presentazione di istanze e dichiarazioni attraverso i servizi online dell'Amministrazione provinciale avviene con la seguente procedura:

- identificazione dell'istante/dichiarante;
- inserimento dei dati in modo interattivo e guidato;
- assolvimento dell'imposta di bollo elettronica, se dovuta;
- trasmissione del documento informatico e del rispettivo file XML, generati sulla base dei dati inseriti;
- protocollazione e fascicolazione automatica del documento e del file XML trasmessi;
- comunicazione dell'esito della registrazione di protocollo.

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 dalle strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale e diretti a destinatari esterni alla stessa.

La protocollazione dei documenti in uscita è effettuata subito dopo la loro sottoscrizione. Il caricamento dei documenti informatici nel registro di protocollo è obbligatorio e contestuale alla protocollazione.

5.2 Notificazione e comunicazione degli atti amministrativi

L'Amministrazione provinciale provvede alla comunicazione degli atti e dei provvedimenti amministrativi e nei casi previsti dalla legge alla relativa notificazione, utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Le comunicazioni trasmesse ai domicili digitali producono, quanto al momento della spedizione e del ricevimento, gli stessi effetti giuridici delle comunicazioni a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento ed equivalgono alla notificazione per mezzo della posta salvo che la legge disponga diversamente.

5.2.1 Imprese e professionisti

Le comunicazioni ai **soggetti** tenuti all'**iscrizione** nel **registro delle imprese** e ai **professionisti** tenuti all'iscrizione in **albi** ed **elenchi** avvengono esclusivamente tramite il **domicilio digitale** indicato nell'"Indice nazionale dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti" (INI-PEC) www.inipec.gov.it, salvo i casi in cui sia prevista una diversa modalità di comunicazione telematica come per es. lo "Sportello Unico per le Attività Produttive" (SUAP).

L'INI-PEC è stato istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico.

5.2.2 Pubbliche amministrazioni

Le comunicazioni alle **pubbliche amministrazioni**, ai **gestori di pubblici servizi** e alle **società a controllo pubblico** avvengono esclusivamente tramite il **domicilio digitale** indicato nell'IPA www.indicapa.gov.it o tramite la cooperazione applicativa. I documenti possono essere, altresì, resi disponibili previa comunicazione delle modalità di accesso telematico agli stessi.

Tra le pubbliche amministrazioni non è ammessa la trasmissione di documenti a mezzo fax.

5.2.3 Cittadini e enti di diritto privato

Con l'avvio dell'operatività dell'"Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese", le comunicazioni ai **cittadini** e ai **soggetti diversi da quelli di cui ai capitoli 5.2.1 e 5.2.2** avvengono tramite il **domicilio digitale** ivi indicato.

5.2.4 Domicilio digitale speciale

I soggetti di cui ai capitoli 5.2.1, 5.2.2 e 5.2.3 possono, altresì, eleggere, per determinati procedimenti, un **domicilio digitale speciale**, diverso da quello già riportato nei rispettivi indici.

Tale indirizzo deve essere un indirizzo PEC o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato (come definito dal regolamento eIDAS).

5.2.5 Copia cartacea

In assenza del domicilio digitale o del domicilio digitale speciale, ai **cittadini** e ai **soggetti diversi da quelli di cui ai capitoli 5.2.1 e 5.2.2** è inviata una **copia cartacea** tratta dal documento informatico originale (articolo 3-bis, commi 4-bis, 4-ter e 4-quater, del decreto legislativo 7 marzo 2005, Nr. 82, e successive modifiche).

La copia cartacea viene realizzata tramite una apposita applicazione e riporta l'indicazione a stampa del nominativo del firmatario, i dati di riferimento del certificato di firma, la segnatura di protocollo, e un'annotazione relativa alla predisposizione del documento originale in conformità alla normativa vigente e alla sua disponibilità presso l'amministrazione.

L'invio della copia cartacea avviene tramite posta tradizionale; nel caso in cui sussista un obbligo di notifica, la copia cartacea è inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, altrimenti è inviata a mezzo posta ordinaria.

La realizzazione della copia cartacea è ammessa esclusivamente nel caso di cui sopra.

Nel caso in cui il documento rappresenti una certificazione rilasciata dall'amministrazione da utilizzarsi nei rapporti tra privati, non può essere realizzata la copia cartacea di cui sopra, ma è necessario

produrre una copia su supporto analogico di documento informatico con attestazione di conformità sottoscritta da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato (articolo 23, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, Nr. 82, e successive modifiche).

Se per determinati procedimenti si rende necessario allegare all'istanza (per es. un'istanza tavolare) presentata in forma cartacea un provvedimento amministrativo, la conformità della copia del provvedimento amministrativo all'originale digitale deve essere attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato (articolo 23, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, Nr. 82, e successive modifiche).

5.3 Invio per interoperabilità

Ai fini dell'invio degli atti amministrativi, l'utente ricorre alla funzione di interoperabilità del protocollo informatico. Al destinatario/alla destinataria viene inviato un messaggio di posta elettronica contenente il documento informatico, eventuali allegati e un file "segnatura.xml" contenente la segnatura di protocollo e gli ulteriori metadati relativi alla registrazione di protocollo.

Nel caso di presentazioni delle istanze tramite un servizio online dell'Amministrazione provinciale, è altresì previsto il deposito dei documenti nell'area riservata "myCIVIS".

5.4 Protocollo di messaggi di posta elettronica in uscita

I messaggi di posta elettronica ordinaria e certificata devono essere protocollati, qualora abbiano rilevanza giuridico-probatoria o amministrativa. Questa forma di protocollazione, però, non è ammessa per l'invio di atti amministrativi, i quali devono sempre essere caricati nel protocollo informatico come documenti principali e inviati tramite la funzione di interoperabilità.

5.5 Comunicazioni non soggette a protocollazione

Le comunicazioni non soggette a protocollazione sono di norma inviate tramite le caselle personali di posta elettronica.

5.6 Fascicolo digitale del personale

I documenti e la documentazione concernenti il rapporto di lavoro del personale sono depositati nel fascicolo digitale del personale e non sono più trasmessi per posta.

Il fascicolo digitale del personale provinciale e del personale dirigente, docente e ispettivo delle scuole a carattere statale viene alimentato dalle strutture organizzative provinciali e scolastiche preposte all'amministrazione del personale, nel limite delle competenze loro assegnate.

I fascicoli inerenti la gestione del personale preesistenti all'introduzione del fascicolo digitale del personale, sono riuniti in quest'ultimo.

Il fascicolo digitale del personale è accessibile esclusivamente al singolo/alla singola dipendente.

6. Protocollo interno

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

All'interno dell'Amministrazione provinciale, lo scambio dei documenti informatici avviene tramite:

- il registro di protocollo (assegnazione);
- la posta elettronica ordinaria;
- altre applicazioni informatiche.

Sono protocollati nel protocollo interno i documenti redatti dalle singole strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale e destinati alla comunicazione interna.

I documenti interni sono protocollati dalla struttura organizzativa che li redige, la quale provvede altresì al caricamento dei documenti informatici nel registro di protocollo e all'assegnazione della registrazione di protocollo alla struttura organizzativa destinataria/alle strutture organizzative destinatarie.

La protocollazione dei documenti interni è effettuata subito dopo la loro sottoscrizione.

Le strutture organizzative visualizzano le registrazioni di protocollo loro assegnate tramite la funzione "to-do list" del protocollo informatico.

Anche i messaggi di posta elettronica devono essere protocollati, qualora abbiano rilevanza giuridico-probatoria o amministrativa. In questo caso, i messaggi sono inviati esclusivamente agli indirizzi istituzionali di posta elettronica delle strutture organizzative destinatarie.

Nelle comunicazioni tra le singole strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale non è consentito l'utilizzo della PEC, salvo nei casi previsti dalla legge.

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

6.1 Competenza e conoscenza

Quando un documento è indirizzato sia a destinatari esterni all'Amministrazione provinciale, 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, e 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.

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.

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.

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

8. Registrazione particolare

Sono soggetti a registrazione particolare:

- a) le delibere della Giunta provinciale;
- b) i decreti che non recano regolamenti ai sensi dell'articolo 53 dello Statuto di autonomia;

- c) le domande tavolari, con relativa documentazione, che vengono registrate nel giornale tavolare del Libro fondiario di cui all'articolo 2 del decreto del Presidente della Regione 19 aprile 2007, n. 6/L;
- d) le copie, le attestazioni, gli estratti e le visure tavolari che vengono registrati nel registro prenotazioni e rilascio copie del libro maestro, copie degli atti e decreti tavolari di cui all'articolo 21 del decreto del Presidente della Regione 19 aprile 2007, n. 6/L;
- e) le volture e le denunce al catasto dei fabbricati, anche d'ufficio, e tutta la documentazione dei relativi procedimenti;
- f) i frazionamenti e i fogli di notifica nonché tutta la documentazione dei relativi procedimenti;
- g) i certificati, gli estratti e le visure catastali nonché tutta la documentazione del relativo procedimento di rilascio;
- h) i documenti registrati nello "Sportello Unico per le Attività Produttive" - SUAP.

Per la registrazione delle delibere della Giunta provinciale e dei decreti che non recano regolamenti ai sensi dell'articolo 53 dello Statuto di autonomia, l'Amministrazione provinciale utilizza due applicazioni di workflow che gestiscono la fase di redazione e di approvazione delle delibere e dei decreti e ne garantiscono la numerazione ininterrotta in ordine progressivo per anno solare. I provvedimenti sono sottoscritti con firma digitale e corredati di marca temporale. Le applicazioni di workflow salvano i documenti nel sistema di gestione documentale e li versano automaticamente nel sistema di conservazione digitale.

Per i documenti di cui alle lettere c), d), e), f) e g), la Ripartizione Libro fondiario, catasto fondiario e urbano utilizza applicazioni per la gestione delle procedure relative all'istanza tavolare, alla voltura e alla denuncia al catasto dei fabbricati, ai frazionamenti e fogli di notifica nonché al rilascio di copie, attestazioni, estratti e visure. Queste applicazioni garantiscono la numerazione ininterrotta in ordine progressivo per anno solare della documentazione registrata. I documenti sono sottoscritti con firma digitale e corredati di marca temporale.

I documenti registrati nella piattaforma SUAP sono indicati nell'allegato n. 10.

9. Codice univoco ufficio

Ai fini della ricezione delle fatture elettroniche, alle strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale è assegnato un "codice univoco ufficio" risultante dall'IPA <http://www.indicepa.gov.it>. Il codice univoco ufficio deve essere attivato dalla persona indicata come referente per il registro di protocollo p_bz.

10. Formati di file ammessi

I formati di file ammessi dall'Amministrazione provinciale per la formazione dei propri documenti e per la gestione di quelli ricevuti, sono indicati nell'allegato n. 3 e pubblicati sul sito web dell'Amministrazione provinciale <http://www.provincia.bz.it>.

11. Titolare

Il titolare dell'Amministrazione provinciale è pubblicato nell'allegato n. 11.

Modifiche al titolare possono essere effettuate solo con decreto del direttore generale/della direttrice generale.

12. Conservazione dei documenti informatici

I documenti informatici devono essere caricati nel registro di protocollo per garantirne il mantenimento della validità legale fino al momento del successivo versamento nel sistema di conservazione digitale.

La regola generale è che il versamento nel sistema di conservazione digitale avviene nel momento in cui il fascicolo viene chiuso dalla struttura organizzativa responsabile del procedimento.

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 informatici vengono scartati. I documenti informatici destinati alla conservazione permanente permangono nel sistema di conservazione digitale.

Per maggiori informazioni sulla conservazione dei documenti informatici si rinvia al manuale pubblicato sul sito web dell'Archivio provinciale.

13. Abilitazione all'accesso al protocollo informatico

13.1 Accesso

La visibilità delle singole registrazioni di protocollo è determinata dall'organigramma del protocollo informatico e dall'associazione dei singoli utenti alla corrispondente struttura organizzativa.

Gli utenti appartenenti al nodo principale dell'organigramma di un dipartimento o di una ripartizione hanno, inoltre, accesso a tutte le registrazioni di protocollo delle strutture organizzative di cui il corrispondente organigramma è composto.

I key-user hanno accesso a tutte le registrazioni di protocollo relative al dipartimento o alla ripartizione di appartenenza.

L'amministratore/amministratrice di registro ha accesso a tutte le registrazioni di protocollo del registro di protocollo p_bz.

Sono escluse dalle regole di accesso di cui sopra le registrazioni di protocollo contrassegnate con il flag "privacy". L'accesso a dette registrazioni di protocollo è limitato agli utenti appartenenti alla struttura organizzativa responsabile per la trattazione del documento e che dispongono del corrispondente permesso di protocollo.

13.2 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 dell'Amministrazione provinciale. Anche in questi casi il controllo degli accessi viene gestito secondo i criteri citati nel presente capitolo.

13.3 Key-User

Ogni dipartimento e ogni ripartizione ha un key-user. I key-user sono nominati, rispettivamente, dai direttori e dalle direttrici di dipartimento e di ripartizione.

I key-user:

- associano gli utenti al rispettivo nodo di organigramma;
- attivano i permessi per la protocollazione (ad eccezione del permesso "privacy" che viene attivato dall'amministratore di sistema).

Ogni key-user accede unicamente all'organigramma relativo al rispettivo dipartimento o alla rispettiva ripartizione.

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

13.4 Amministratore di registro

L'Ufficio Organizzazione assolve ai compiti di amministratore del registro di protocollo p_bz.

L'amministratore/amministratrice del registro di protocollo:

- gestisce la struttura dell'organigramma;
- gestisce le utenze key-user;
- gestisce le tabelle di configurazione del sistema;
- effettua l'importazione dei registri di emergenza nel registro di protocollo p_bz.

Le attività di cui sopra sono svolte per mezzo del programma di gestione per amministratori di registro.

14. Piano di eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico

Il piano di eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico disposto con delibera della Giunta provinciale 16 febbraio 2016, n. 147, è stato implementato ovvero il cosiddetto "registro dei provvedimenti" in uso presso la Ripartizione Personale è stato sostituito dal protocollo informatico.

I documenti riguardanti la carriera del personale, sia per quanto riguarda la corrispondenza in entrata sia per quanto riguarda la corrispondenza in uscita, sono protocollati nel registro di protocollo p_bz (sono esclusi dalla registrazioni a protocollo per es. cedolini stipendiali, dichiarazioni dei redditi mod. CUD/mod. CU, richieste elettroniche inerenti la gestione delle presenze e assenze, richieste trasmesse in forma telematica per la corresponsione di ore straordinarie, ore di turno, ore notturne e indennità e rimborsi per missioni) e depositati nel fascicolo digitale del personale.

15. Piano di sicurezza

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 delibera 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. I rapporti tra Provincia autonoma di Bolzano e Informatica Alto Adige S.p.A. sono disciplinati 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. 12.

15.3 Politiche di sicurezza della Provincia autonoma di Bolzano

Sul sito dell'Amministrazione provinciale è pubblicato il "Pacchetto di benvenuto" contenente le regole di condotta a cui devono attenersi il personale dell'Amministrazione provinciale e, possibilmente, coloro che lavorano a vario titolo per la Provincia autonoma di Bolzano (con incarichi esterni, ecc.).

Tra i vari documenti, è presente il "Codice di comportamento del personale della Provincia" (approvato con delibera della Giunta provinciale 29 luglio 2014, n. 938), che definisce gli obblighi di servizio e di comportamento del personale provinciale (allegato n. 13).

Secondo quanto indicato dal Garante della Privacy nelle "Linee guida del Garante per posta elettronica e internet" (G.U. n. 58 del 10 marzo 2007), è stato approvato il "Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici" (allegato n. 14), pubblicato con la relativa circolare (allegato n. 15).

Principio base del disciplinare è limitare l'uso di tutti gli strumenti IT adottati dall'Amministrazione, sia che si tratti di software sia che si tratti di hardware, ad esigenze di tipo lavorativo.

Il disciplinare contiene regole sull'installazione di software, sull'uso di internet e della posta elettronica, sul ricorso a servizi in cloud e l'uso di apparecchiature personali come strumenti di lavoro (BYOD) nonché sul rispetto della proprietà intellettuale e delle licenze.

Con questo disciplinare si persegue l'obiettivo di aumentare la sicurezza di tutti i dati e delle informazioni gestiti tramite servizi informatici e di impedirne l'uso, o quanto meno l'abuso, per scopi privati.

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 assolutamente quello di controllare il collaboratore/la collaboratrice nella sua attività lavorativa, ma di poter effettuare controlli di tipo tecnico, senza per questo violare i diritti di riservatezza.

In questi anni, anche in osservanza delle norme divenute più stringenti, della nuova normativa relativa alla protezione dei dati personali (Regolamento EU di protezione dei dati personali 679/2016) 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 ovviamente rivolti al personale dell'Amministrazione provinciale.

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. 16), in rispondenza alla Policy di gestione dell'account (allegato n. 17).

16. Disposizioni finali

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

Il Manuale di gestione documentale della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige e le sue eventuali successive modifiche e integrazioni sono approvati con delibera della Giunta provinciale. Alla modifica, all'integrazione o all'aggiornamento degli allegati al manuale provvede l'Ufficio Organizzazione e non è necessaria un'apposita delibera della Giunta provinciale. Si precisa che il Manuale di Corporate Design segue un iter di approvazione del tutto indipendente dal presente manuale.

ALLEGATI:

Allegato n. 1 Normativa di riferimento

Allegato n. 2 Manuale di Corporate Design

Allegato n. 3 Formati di file ammessi

- Allegato n. 4 Atti amministrativi sottoscritti con firma automatica massiva**
- Allegato n. 5 Manuale utente**
- Allegato n. 6 Timbro di protocollo dell'Amministrazione provinciale**
- Allegato n. 7 Modulo per l'autorizzazione all'annullamento**
- Allegato n. 8 Registro di emergenza**
- Allegato n. 9 Ricezione di documenti informatici di grandi dimensioni**
- Allegato n. 10 Documenti registrati nella piattaforma SUAP**
- Allegato n. 11 Titolario dell'Amministrazione provinciale**
- Allegato n. 12 Sicurezza nella conservazione dei documenti**
- Allegato n. 13 Codice di comportamento del personale della Provincia**
- Allegato n. 14 Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici**
- Allegato n. 15 Circolare Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici**
- Allegato n. 16 Circolare Protezione dell'accesso al sistema informatico dell'Amministrazione provinciale tramite una password personale**
- Allegato n. 17 Policy gestione account**

Sichtvermerke i. S. d. Art. 13 L.G. 17/93
über die fachliche, verwaltungsgemäße
und buchhalterische Verantwortung

Visti ai sensi dell'art. 13 L.P. 17/93
sulla responsabilità tecnica,
amministrativa e contabile

Der Amtsdirektor 21/06/2018 09:54:09 Il Direttore d'ufficio
NOGLER PATRIZIA

Der Generaldirektor 21/06/2018 11:01:14 Il Direttore generale
STAFFLER HANSPETER

Laufendes Haushaltsjahr

Esercizio corrente

La presente delibera non dà luogo a
impegno di spesa.
Dieser Beschluss beinhaltet keine
Zweckbindung

zweckgebunden

impegnato

als Einnahmen
ermittelt

accertato
in entrata

auf Kapitel

sul capitolo

Vorgang

operazione

Der Direktor des Amtes für Ausgaben 21/06/2018 16:33:45 Il direttore dell'Ufficio spese
NATALE STEFANO

Der Direktor des Amtes für Einnahmen Il direttore dell'Ufficio entrate

Diese Abschrift
entspricht dem Original

Per copia
conforme all'originale

Datum / Unterschrift

data / firma

Abschrift ausgestellt für

Copia rilasciata a



Der Landeshauptmann
Il Presidente

KOMPATSCHER ARNO

26/06/2018

Der Vizeregensekretär
Il Vice Segretario Generale

MATHA THOMAS

26/06/2018

Es wird bestätigt, dass diese analoge Ausfertigung, bestehend - ohne diese Seite - aus 48 Seiten, mit dem digitalen Original identisch ist, das die Landesverwaltung nach den geltenden Bestimmungen erstellt, aufbewahrt, und mit digitalen Unterschriften versehen hat, deren Zertifikate auf folgende Personen lauten:

nome e cognome: Arno Kompatscher

Si attesta che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue parti al documento informatico originale da cui è tratta, costituito da 48 pagine, esclusa la presente. Il documento originale, predisposto e conservato a norma di legge presso l'Amministrazione provinciale, è stato sottoscritto con firme digitali, i cui certificati sono intestati a:

nome e cognome: Thomas Matha'

Die Landesverwaltung hat bei der Entgegennahme des digitalen Dokuments die Gültigkeit der Zertifikate überprüft und sie im Sinne der geltenden Bestimmungen aufbewahrt.

Ausstellungsdatum

26/06/2018

Diese Ausfertigung entspricht dem Original

L'Amministrazione provinciale ha verificato in sede di acquisizione del documento digitale la validità dei certificati qualificati di sottoscrizione e li ha conservati a norma di legge.

Data di emanazione

Per copia conforme all'originale

Datum/Unterschrift

Data/firma