



CIT T À d i
PINEROLO

**MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO
INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E
DEGLI ARCHIVI (artt. 3 e 5 DPCM 3 dicembre
2013)**

**ALLEGATO N. 9
PROCEDURE PER IL PROTOCOLLO DI
EMERGENZA E MODELLI**

Cronologia revisioni			
Data	Versione	Provvedimento di approvazione	Descrizione

Sommario

Schema riassuntivo delle fasi operative per le protocollazioni in emergenza.....	2
Autorizzazione alle operazioni di protocollo in fase di emergenza;	2
Attivazione del protocollo di emergenza con l'ausilio di procedura informatica	3
Attivazione del protocollo di emergenza in modalità manuale.....	3
Operazioni da compiere durante la fase di emergenza con gestione informatizzata.....	4
Contenuti del registro di emergenza.....	5
Altre operazioni da svolgere prima del riversamento dei dati e della ripresa della normale attività di protocollazione.....	5
Riversamento dei dati relativi al protocollo di emergenza su registro ufficiale	6
Disposizione di revoca dell'autorizzazione al registro di emergenza.....	7
Ripresa delle normali attività di protocollazione.....	7
Modelli per autorizzazione all'uso del protocollo di emergenza, per la revoca dell'autorizzazione all'uso del protocollo di emergenza e per il registro di emergenza cartaceo.	7

Schema riassuntivo delle fasi operative per le protocollazioni in emergenza

Di seguito sono illustrate le fasi operative necessarie per l'attivazione del protocollo di emergenza e per il ritorno alla normale modalità operativa:

- autorizzazione alle operazioni di protocollo in fase di emergenza;
- attivazione del protocollo di emergenza con l'ausilio di procedura informatica;
- attivazione del protocollo di emergenza in modalità manuale;
- operazioni da compiere durante la fase di emergenza con gestione informatizzata;
- contenuti del registro di emergenza;
- disposizione di revoca dell'autorizzazione al registro di emergenza;
- riversamento dei dati relativi al protocollo di emergenza su registro ufficiale;
- altre operazioni da svolgere prima della ripresa della normale attività di protocollazione;
- ripresa delle normali attività di protocollazione.

Per attivare il registro di protocollo di emergenza si devono verificare tre condizioni, non necessariamente dipendenti una dall'altra:

- 1) guasto al software di protocollazione informatica;
- 2) guasto al sistema informatico centralizzato di gestione;
- 3) mancanza di energia elettrica;
- 4) indisponibilità di strumentazione informatica.

Normalmente:

- quando si verificano le condizioni numero 1 e 2 si deve attivare un protocollo di emergenza su supporto informatico;
- quando si verifica la condizione numero 3 si deve attivare un protocollo di emergenza su supporto cartaceo a meno che non si disponga di strumentazione autosufficiente per l'alimentazione elettrica;
- quando si verifica la condizione numero 4 si deve attivare un protocollo di emergenza su supporto cartaceo.

In ogni caso la scelta del supporto su cui attivare il protocollo di emergenza è compito del responsabile del servizio che autorizza lo svolgimento delle operazioni.

Autorizzazione alle operazioni di protocollo in fase di emergenza;

Il Responsabile del Servizio autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo sul registro di emergenza ogni qualvolta, in casi di eccezionale gravità, non sia possibile utilizzare il sistema. per oltre ventiquattro ore.

Qualora sia impossibile continuare con la sequenza numerica del protocollo generale sul registro di emergenza verrà riportato un numero progressivo annuale, che si azzerà per ogni anno, preceduto dalla lettera E.

La numerazione dei documenti è quella di emergenza (da 1 a n) per ogni codice utente. Il programma genera in automatico un vincolo tra il codice utente, il numero di protocollo dato in emergenza e il numero di protocollo effettivo attribuito a ogni documento nella fase di recupero dei dati.

Il registro di emergenza può essere attivato sia in modalità informatica che in modalità cartacea, la modalità di attivazione è a discrezione del Responsabile della gestione documentale che dovrà tenere conto delle condizioni oggettive che hanno generato l'emergenza.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.

La protocollazione di emergenza deve essere effettuata in maniera accentrata, esclusivamente presso l'ufficio Protocollo o presso il luogo in cui tale ufficio si è eventualmente trasferito.

Il registro di protocollo emergenza andrà conservato con le stesse modalità previste per il registro di protocollo cartaceo o informatico.

Per l'autorizzazione al protocollo di emergenza può essere utilizzato il modello riportato di seguito nel presente documento.

Dell'attivazione del registro di emergenza è necessario dare comunicazione alla Soprintendenza archivistica competente per territorio;

Attivazione del protocollo di emergenza con l'ausilio di procedura informatica

Il registro di emergenza informatico è tenuto con l'ausilio di apposito applicativo reso disponibile dal produttore del programma informatico di gestione del protocollo e consente il recupero in modalità semiautomatica delle registrazioni effettuate. Tale applicativo è installabile sulle postazioni di lavoro ("*client*"), opera in modalità "*stand alone*".

E' preferibile che l'applicativo sia installato su una sola postazione di lavoro.

Il software per la gestione del protocollo di emergenza è installato sulla postazione prescelta a cura del CED che ne cura anche la configurazione, per facilitare le operazioni di ripristino è preferibile individuare una sola postazione tra quelle già configurate per l'utilizzo dell'applicativo gestionale del protocollo.

Per l'installazione e la configurazione occorre fare riferimento all'apposito manuale reso disponibile dal fornitore del prodotto.

Attivazione del protocollo di emergenza in modalità manuale

Se le condizioni di operatività non permettono l'utilizzo del protocollo di emergenza informatico occorrerà eseguire le operazioni di registrazione di emergenza utilizzando un registro cartaceo.

Per l'autorizzazione al protocollo di emergenza può essere utilizzato il modello riportato di seguito nel presente documento.

Operazioni da compiere durante la fase di emergenza con gestione informatizzata

Le operazioni di registrazione in fase di emergenza sono preferibilmente eseguite dal personale appartenente al servizio Protocollo, in caso di indisponibilità di detto personale dovranno essere effettuate da personale ritenuto idoneo dal Responsabile della gestione documentale.

Avviato l'applicativo occorre eseguire il login: specificare un nome utente che sia presente all'interno dell'applicativo gestionale del protocollo (quello sul server che si utilizza in condizioni ordinarie) e che sia associato ad un ufficio dell'organigramma. La data di apertura del registro ovvero la data di registrazione dei protocolli in stato di emergenza deve essere inserita nel formato "gg/mm/aaaa" mentre il nome del registro di emergenza deve essere un nome univoco rispetto a quello utilizzato dalle altre postazioni client (per garantire, in associazione ai protocolli generati, l'unicità dei protocolli acquisiti).

A questo punto è possibile iniziare ad inserire le registrazioni sul protocollo di emergenza: selezionare la modalità di protocollazione: Ingresso/Uscita e digitare i dati negli appositi campi. Rispetto ad essi, i campi di colore giallo (Oggetto e Mittenti/Destinatari) sono obbligatori. Nella registrazione del mittente o destinatario dovrà essere specificato se si tratta di Persona Fisica o Giuridica e dovrà essere inserito il Cap e la Città separati da uno spazio. Alla pressione del tasto protocolla i dati del documento compariranno nel pannello visibile nel pannello "Documenti" e sarà quindi possibile procedere ad una nuova registrazione.

Le informazioni essenziali da inserire a sistema per ogni registrazione di protocollo

Rispetto ai documenti già protocollati sarà possibile modificare unicamente le **Note** per i protocolli in ingresso e in uscita e la **Data ricezione** e il **Protocollo mittente** per i protocolli in ingresso.

Il pulsante Stampa registro presente nel pannello "Documenti" genera un *file* in formato .csv contenente la stampa dei protocolli di emergenza ordinati per numero protocollo e data. Tali *file* vengono depositati nella sottocartella report contenuta nella cartella di installazione dell'applicativo

Durante le operazioni di registrazione di emergenza dovranno essere fatte copie di riserva dei *files* contenuti nella cartella di installazione dell'applicativo, le copie di riserva andranno memorizzate su risorse di rete se disponibili o su supporti di memorizzazione esterni quali *Hard Disk* esterni o chiavette USB. Dopo l'esecuzione delle copie di riserva i supporti rimovibili dovranno essere scollegati dalla postazione di lavoro.

Le copie di riserva devono essere eseguite almeno una volta al giorno al termine dell'attività lavorativa, è comunque consigliata l'esecuzione più copie giornaliere ad intervalli regolari. Nel caso in cui il supporto di memorizzazione non abbia sufficiente capienza per contenere tutte le copie di riserva effettuate si dovrà procedere alla cancellazione delle meno recenti, dovranno essere mantenute almeno le ultime quattro copie di riserva eseguite.

Per l'utilizzo del protocollo di emergenza informatico occorre fare riferimento all'apposito manuale reso disponibile dal fornitore del prodotto.

Contenuti del registro di emergenza

Sul registro di emergenza devono essere riportati:

- gli estremi del provvedimento di autorizzazione;
- causa, data e ora di inizio dell'interruzione;
- data e ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- per ogni giornata di registrazione di emergenza il numero totale delle operazioni registrate manualmente.

Per ogni registrazione di protocollo, sul registro devono essere riportati i seguenti dati essenziali:

- numero della registrazione di emergenza;
- data della registrazione;
- tipo (ingresso – uscita) anche abbreviato;
- mittente o destinatario;
- oggetto, anche abbreviato.

Le informazioni relative alla classificazione e fascicolazione devono essere inserite solo se l'applicativo lo rende possibile, sul registro cartaceo devono comunque essere inserite le informazioni di classificazione.

Altre operazioni da svolgere prima del riversamento dei dati e della ripresa della normale attività di protocollazione

L'insieme delle problematiche che possono verificarsi all'interno di un sistema informatico è talmente varia che quanto riportato di seguito non costituisce certamente un elenco puntuale della casistica da mettere in essere per il recupero dei dati, tuttavia si intende porre in rilievo alcuni aspetti e criticità per fornire elementi di spunto utili per chi affronta tali situazioni di emergenza.

Se l'apertura del registro di emergenza è dovuto a gravi problematiche tecniche che hanno coinvolto i sistemi “*server*” contenenti le basi dati o gli archivi documentali, prima del riversamento dei dati protocollati sul registro di emergenza possono essere necessarie alcune operazioni:

Salvataggio del “log” di sistema. Qualora sia necessario provvedere alla ricostruzione del server contenente il “software” applicativo è necessario tentare il recupero degli archivi dove vengono registrate le attività svolte. Tali archivi saranno indispensabili per l'individuazione delle registrazioni di protocollo e della posta elettronica rispettivamente effettuate e pervenute nel periodo intercorrente tra il salvataggio da cui si effettua il recupero salvataggio e la rottura dei sistemi.

ripristino dei dati o archivi dalle copie di “*backup*”: L'eventuale ripristino dai supporti di salvataggio è eseguito dal personale del CED e dai soggetti a cui è affidata l'assistenza sistemistica del sistema informatico comunale con la collaborazione dei soggetti a cui è affidata l'assistenza applicativa.

Come evidenziato nella parte del manuale relativa al piano di sicurezza (sezione 14), presso l'ente si utilizzano dei sistemi evoluti per il salvataggio dei dati. Vengono dunque effettuate copie di tipo completo settimanale o giornaliero incrementale ed è pertanto probabile si riesca a ripristinare gli archivi alla situazione corrispondente all'ultimo salvataggio eseguito. Di norma è quindi prevedibile che la situazione sia ripristinata alla serata del giorno precedente a quello in cui si è verificata la problematica. Tuttavia è però sempre possibile che l'intervallo di tempo per cui sia necessario il reinserimento di registrazioni sia più lungo.

Controllo dell'esistenza delle ultime registrazioni presenti a Sistema ed individuazione delle registrazioni e delle PEC mancanti. In questa fase occorre controllare se le ultime

registrazioni eseguite siano realmente presenti a sistema, tale controllo è mirato ad individuare le registrazioni mancanti, cioè le registrazioni che sono state eseguite dal momento del salvataggio dei dati al verificarsi dell'evento di rottura del sistema.

A tal fine, oltre alle normali interrogazioni eseguibili direttamente a sistema è possibile consultare la completa registrazione delle attività eseguite e memorizzate nei cosiddetti "log". Infatti il gestionale esegue accurate registrazioni delle attività svolte sia in merito alla protocollazione che all'acquisizione di PEC.

Qualora non sia possibile acquisire detti "log" dovranno essere utilizzate procedure alternative che prevedono il coinvolgimento di tutti i servizi dell'ente per ricostruire le registrazioni di protocollo eseguite nel periodo interessato. Dovranno quindi essere reperiti i dati delle registrazioni di protocollo mancanti comprese le minute o i documenti originali a seconda si tratti di documentazione inviata o pervenuta..

Particolare attenzione dovrà essere prestata per la posta certificata in arrivo, infatti il sistema acquisisce le PEC dal "server" del gestore del servizio e le deposita in un contenitore da dove vengono poi protocollate manualmente dagli operatori. Ne consegue che è molto probabile che si verifichi la possibilità di PEC arrivate, scaricate ma non protocollate e perse a causa dell'evento dannoso, quindi difficilmente identificabili.

E' molto importante l'identificazione di queste PEC poiché i mittenti hanno già ricevuto il messaggio di avvenuto deposito (la cosiddetta ricevuta di ritorno) e legalmente il messaggio è già stato consegnato all'ente.

Se si è riusciti a recuperare i "log" del sistema di gestione della posta elettronica l'identificazione di tali è abbastanza agevole, altrimenti si dovrà ricorrere ai log che il gestore della posta elettronica è tenuto a mantenere ai sensi della normativa vigente. Identificate le pec mancanti occorrerà interpellare i mittenti per il loro re invio.

Come ulteriore misura di sicurezza in merito alla possibilità di perdita di posta elettronica certificata, dovrà essere valutato se sostituire l'attuale casella con una in grado di mantenere sul server del gestore la posta già scaricata al sistema ritardandone la cancellazione di alcuni giorni.

Reinserimento delle registrazioni di protocollo e acquisizione della posta elettronica non più presenti nel sistema e non oggetto di protocollazione sul registro di emergenza.

Identificate le comunicazioni inoltrate e pervenute nel periodo intercorrente tra il salvataggio da cui è stato effettuato il recupero dei dati e il momento in cui si è verificato l'evento occorrerà provvedere al loro reinserimento nel sistema, le registrazioni andranno reinserite nello stesso ordine con cui sono state protocollate, parimenti dovranno essere riacquisiti tutti i messaggi PEC.

Per accorciare i tempi di ripristino alla normalità, le registrazioni di protocollo di questi documenti dovranno avvenire in due fasi, nella prima saranno inseriti a sistema tutti i dati essenziali della registrazione (punto 4.3 del manuale) e successivamente gli elementi facoltativi e le acquisizioni delle immagini dei documenti analogici.

Riversamento dei dati relativi al protocollo di emergenza su registro ufficiale

Terminata l'emergenza, il Responsabile del Servizio provvede a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico, tramite le procedure previste dai Manuali: "Guida operatore", "Guida amministratore" e "Guida amministratore di AOO" direttamente disponibili dal

Sistema e “Guida per l’uso dell’applicativo di protocollazione di emergenza” fornito dal produttore del software.

Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza devono ora essere inserite nel sistema informatico, utilizzando un’apposita funzione di recupero dei dati o eseguendo manualmente le operazioni di registrazione.

Durante la fase di ripristino, i protocolli di emergenza vengono integrati nel Registro Ufficiale e per ciascuno di essi viene tenuta traccia del progressivo e della data di protocollazione sul registro di emergenza, del nome del registro di emergenza e dell’identificativo dell’operatore che ha effettuato l’invio dei dati.

Per evitare problematiche di interferenza con altre protocollazioni, terminata l’emergenza che ha causato la necessità di registrazioni alternative, il sistema di gestione sarà reso indisponibile agli operatori comuni e saranno eseguite le operazioni di recupero dal registro di emergenza. Al termine di tali operazioni il registro sarà reso disponibile ad operatori ed utenti e riprenderà la normale attività di registrazione.

Disposizione di revoca dell’autorizzazione al registro di emergenza

Terminata l’emergenza il Responsabile della gestione documentale dispone la revoca dell’autorizzazione all’utilizzo del protocollo di emergenza. Allo scopo può utilizzato il modello riportato di seguito nel presente documento.

Ripresa delle normali attività di protocollazione

Terminata l’emergenza ed eseguite le operazioni di:

- il ripristino della base dati e/o documentale attraverso il recupero dal sistema di *backup*
- il reinserimento delle protocollazioni e della posta elettronica relative al periodo intercorrente tra il momento del salvataggio utilizzato per il ripristino dei dati e l’attivazione del protocollo di emergenza;
- il riversamento delle registrazioni effettuate sul protocollo informatico di emergenza o sul registro di protocollo analogico;

Il sistema di protocollo sarà reso disponibile ad operatori ed utenti e si riprenderà la normale attività di registrazione.

Il più presto possibile le registrazioni eseguite in modo minimale nelle fasi di recupero e di protocollazione di emergenza saranno integrate con le informazioni di cui al punto 4.3 del manuale di gestione ed integrate con l’acquisizione dei documenti.

Sarà data comunicazione alle strutture dell’ente della ripresa della normale attività di protocollazione.

Del ripristino delle funzionalità del registro di protocollo informatico dovrà essere data comunicazione alla soprintendenza archivistica competente per territorio.

Modelli per autorizzazione all’uso del protocollo di emergenza, per la revoca dell’autorizzazione all’uso del protocollo di emergenza e per il registro di emergenza cartaceo.

Prot. n. _____

**AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DELLE
OPERAZIONI DI REGISTRAZIONE SUL PROTOCOLLO DI
EMERGENZA**
(Art. 63 DPR 445/2000)

Ai sensi dell'art. 63 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445 e dal vigente Manuale di Gestione:

Data interruzione	
Ora interruzione	
Causa dell'interruzione	

PRESO ATTO che, per le cause sotto riportate:

non è possibile utilizzare la normale procedura informatica;

SI AUTORIZZA lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul Registro di Emergenza.

Il Responsabile della Gestione documentale

Prot. n. _____

REVOCA AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI REGISTRAZIONE SUL PROTOCOLLO DI EMERGENZA

(Art. 63 DPR 445/2000)

Ai sensi dell'art. 63 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445 e dal vigente Manuale di Gestione:

PRESO ATTO che, per le cause sotto riportate:

Data interruzione	
Ora interruzione	
Causa dell'interruzione	

non essendo possibile utilizzare la normale procedura informatica per la protocollazione sul registro ufficiale dell'ente, è stato autorizzato lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul Registro di Emergenza;

PRESO ATTO che dalla data ed ora sotto riportate:

Data ripristino	
Ora ripristino	

È stato ripristinato il normale funzionamento della procedura informatica;

SI REVOCA L'AUTORIZZA lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul Registro di Emergenza.

Il Responsabile della Gestione documentale

COMUNE DI PINEROLO
REGISTRO DI PROTOCOLLO DI EMERGENZA

Ai sensi dell'art. 63 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445 e del vigente Manuale di Gestione:

A seguito preavviso emesso dall'Amministratore di Sistema con _____ in data _____ per le cause sottoriportate:

Data interruzione	
Ora interruzione	
Causa dell'interruzione	

E' stato autorizzato il ricorso al Registro di protocollo di emergenza con provvedimento del Responsabile della gestione documentale

prot. _____

COMUNE DI PINEROLO
REGISTRO DI PROTOCOLLO DI EMERGENZA

N° registr. emergenza	Data	Tipo E/U	Mittente / Destinatario	Oggetto	Data ricez.	Data documento	Protocollo mittente	Classificazione		
								Cat.	Classe	Sotto Classe