

# SOLUZIONE DI PROTOCOLLO INFORMATICO E DI GESTIONE ELETTRONICA DEI DOCUMENTI (MODALITA' SAAS)

*piuma*



## IL SOFTWARE DI PROTOCOLLO *Piuma*

Piuma è un software di protocollo realizzato dall'area progettazione e innovazione della Bucap. La sua particolarità è quella di essere un prodotto che coniuga i parametri e le esigenze archivistiche e normative con le innovative prestazioni del mondo IT. Piuma è un software flessibile e personalizzabile e può essere erogato sia in modalità SaaS (Software as a Service) sia installato on site presso il centro "servizi informatici" del Cliente.

### Perché scegliere un software di protocollo come Piuma?

Nella maggior parte delle Organizzazioni c'è una scarsa rilevanza affidata all'attività di Registrazione di Protocollo e l'opinione diffusa è che questa consista semplicemente in registrazioni burocratiche di riferimenti in entrata ed uscita, senza cogliere **il ruolo centrale del protocollo per lo svolgimento di tutti i processi aziendali**.

Le attività connesse alla gestione documentale spesso appaiono frammentate, interrotte, a volte duplicate, comunque disarmoniche e assolutamente non inquadrare in un unico flusso che integri, senza interruzioni o soste, le attività documentali del ciclo di vita del documento nelle sue tre fasi: corrente, di deposito, storica. Questa frammentazione rappresenta una tra le **cause principali di malfunzionamento della macchina organizzativa per le imprese e gli enti, comportando una mancanza di efficacia ed efficienza nello svolgimento delle proprie operatività e un conseguente ingente aggravio economico**.

La mancanza di un progetto documentale, infatti, va ad incidere direttamente su aspetti importanti e ricorrenti quali la facilità e rapidità nel reperire la documentazione, la possibilità di conoscerne la collocazione all'interno del flusso, e, dunque, sulla celerità di apertura dei procedimenti, sulla possibilità di fornire informazioni agli utenti (clienti/colleghi) o, ancora più grave, sulla capacità di fornire documenti probatori in sede di giudizio. Spesso le carenze riscontrate riguardano tutte le attività principali del flusso documentale, quali la *Registrazione di Protocollo* (o protocollazione), la *Classificazione*, l'*Archiviazione*, lo *Scarto*, la *Gestione dell'Archivio*, nonché l'assenza di procedure e schemi organizzativi che consentano un reale controllo dell'intero ciclo documentale.

L'attività di Classificazione consente di ordinare i documenti in uno schema logico predefinito. La classificazione dei documenti ha l'obiettivo di guidare la sedimentazione degli stessi con modalità e regole che, innanzitutto, rispecchino le sue specifiche funzioni e attività.

Un corretto sistema di classificazione della documentazione garantisce, inoltre, una sua migliore conservazione nel tempo, quale "memoria storica" dell'Organizzazione, il monitoraggio, a fini statistici e di supporto alle decisioni, delle attività svolte (controllo

di gestione) e, non da ultimo, rende agevole e snella la ricerca delle informazioni e l'accesso agli atti, così da garantire e migliorare la trasparenza amministrativa.

Un *piano di classificazione* univoco e definito consente a chiunque di reperire i fascicoli utili al proprio lavoro, con le stesse chiavi di ricerca, a prescindere da chi ha materialmente archiviato la pratica.

Una corretta gestione dell'archivio corrente prevede che le pratiche concluse siano versate all'archivio di deposito. Perché questo avvenga è necessario che siano definite precise procedure per l'esecuzione e l'ottimizzazione di tale attività, e che sia in vigore un accurato piano di conservazione dei documenti (massimario di scarto) che guidi la selezione tra le pratiche che devono essere conservate e quelle che possono essere scartate.

**Per questi motivi è importante per qualsiasi Azienda o Ente analizzare il proprio sistema documentale e implementare un sistema di Protocollazione e Classificazione sfruttando la consulenza e l'esperienza di società come la Bucap al fine di ottimizzare i flussi lavorativi e i costi di gestione.**

## LA SOLUZIONE PIUMA

“*Piuma*” affronta e risolve tutte le problematiche fin qui delineate. Gli aspetti coinvolti nella soluzione sono di natura **archivistica**, **organizzativa** ed **informatica**:

### **Modulo Archivistico:** **(opzionale)**

Il Modulo Archivistico comprende gli strumenti archivistici necessari a garantire l'ordinato sviluppo degli archivi: il Piano di Classificazione (o Titolario), il Piano di Conservazione (o Massimario di Selezione e Scarto), le Regole per la fascicolazione ed organizzazione dei documenti.

Il Sistema di Classificazione va ritagliato sulle esigenze di funzionalità dell'Organizzazione (cioè, in sostanza, sul suo modo di operare).

Il Modulo Archivistico, quindi, offre l'impianto logico del sistema di gestione dei documenti: la classificazione garantisce, infatti, l'ordinamento logico e fisico dell'archivio, comunicando agli utenti, allo stesso tempo, dove sono collocate le Unità Archivistiche e la natura delle informazioni che esse contengono.

### **Modulo Organizzativo:** **(opzionale)**

Il Modulo Organizzativo regola le attività riguardanti i processi di gestione dei documenti. Questi processi impongono regole e procedure che gli attori coinvolti nella gestione dei processi documentali devono rispettare; Il Modulo Organizzativo identifica tre principali processi del Flusso Documentale:

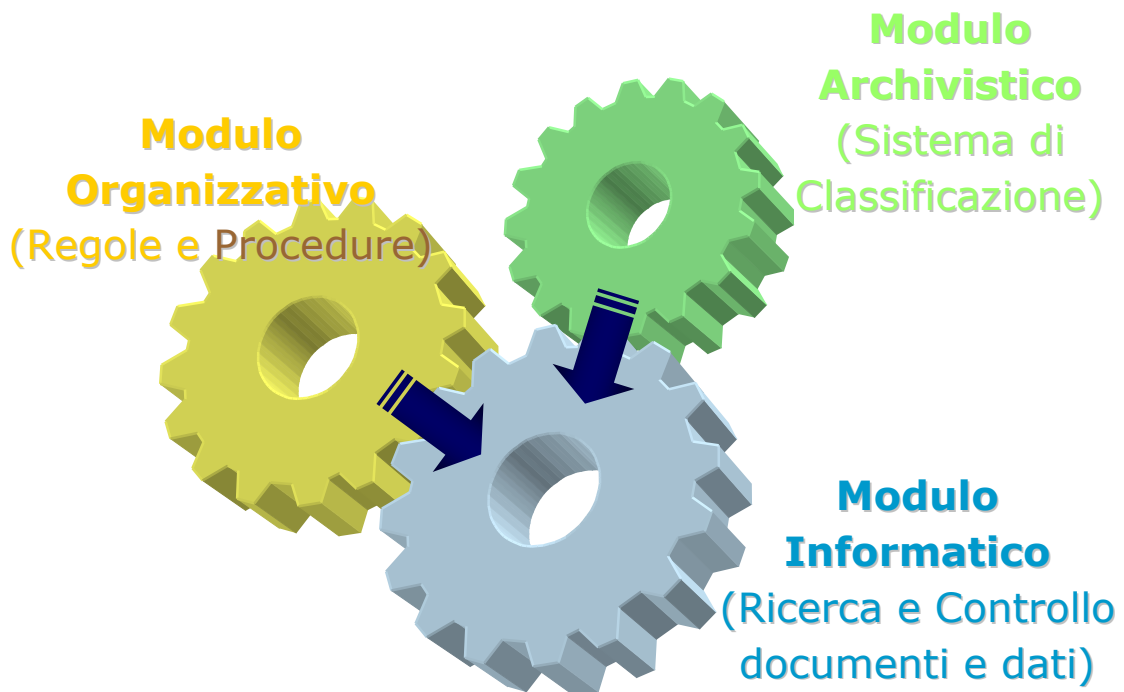
1. il processo di gestione dei documenti In Entrata;
2. il processo di gestione dei documenti In Uscita;
3. il processo di gestione dei documenti Interni.

Per ognuno di questi processi esso definisce le regole, le procedure, gli oggetti e gli attori che vi partecipano e vi sono coinvolti. Tali definizioni tengono conto dell'esistenza di un Modulo Archivistico, che governa macroscopicamente, secondo norme e principi archivistici, il flusso documentale, e di un Modulo Informatico che ne automatizza le caratteristiche.

### **Modulo Informatico:**

Il Modulo Informatico di "*Piuma*" è un supporto indispensabile per la conduzione e la gestione operativa del flusso documentale.

L'utilizzo delle tecnologie, presenti in "*Piuma*", essendo sviluppate con il fine specifico di ottimizzare, razionalizzare, e supportare le attività di gestione dei documenti, intervenendo in particolare sugli aspetti di organizzazione, di reperimento e distribuzione delle informazioni, forniscono importanti benefici all'intera Organizzazione.



## ***Le Funzionalità***

Le funzionalità del Modulo Informatico possono concettualmente essere raggruppate in tre principali gruppi:

### **Funzionalità di gestione della Fase Corrente dei documenti**

- Registrazione e segnatura di protocollo in linea con quanto previsto dalla normativa prevista per la Pubblica Amministrazione (DPR 445/00 e ss.mm.ii.). La segnatura per i documenti con supporto d'origine cartaceo può avvenire tramite la stampa di etichette autoadesive riportanti: il codice di protocollo (in chiaro e in codice a barre), la data di protocollazione e il riferimento all'Organizzazione;
- Classificazione e fascicolazione di tutti i documenti in ingresso, in uscita ed interni all'Organizzazione in linea con quanto previsto dalla normativa e sulla base del Piano di Classificazione adottato dal Cliente;
- Gestione del profilo dei documenti, costituito da tutti i dati relativi ad un dato documento;
- Tracciamento delle modifiche ai profili documentali, segnalando "chi-quando-cosa";
- Gestione dei fascicoli/serie documentarie, attraverso la gestione di uno specifico profilo dati, e del loro ciclo di vita;
- Gestione del Piano di Classificazione (Titolario e Massimario di Selezione e Scarto) e delle relative revisioni;
- Gestione della struttura organizzativa del Cliente;
- Ricerca dei fascicoli/serie documentarie attraverso i dati di profilo e visualizzazione dei relativi documenti contenuti;
- Ricerca dei documenti attraverso i dati di profilo;
- Gestione utenti, profili ed accessi anche nel rispetto della Legge sulla privacy (L. 196/03);
- Gestione accessi tramite la creazione di gruppi di condivisione dei documenti. Esiste anche una funzionalità per la creazione automatica di gruppi piramidali, gruppi che consentono ad un utente di visualizzare i documenti delle unità organizzative sottostanti.
- Visualizzazione del Repertorio dei fascicoli/serie documentarie;

- Versamento dei fascicoli nell'Archivio di Deposito, secondo quanto previsto dal Massimario di selezione e Scarto;
- Segnalazione della data di scarto dei fascicoli/serie documentarie;
- Organizzazione dei documenti in cartelle personali;
- Trasferimento dei fascicoli/serie documentarie all'Archivio Storico o scarto degli stessi.
- Gestione dei Registri di Emergenza in linea con la normativa (DPR 445/00 e ss.mm.ii.) con apposita funzionalità di recupero dei dati senza ritardo al ripristino del Servizio di Protocollo.

### **Funzionalità di notifica e condivisione dei documenti**

Le funzionalità di notifica e condivisione dei documenti offerte dal Modulo Informatico riguardano:

- Smistamento, per assegnazione o per conoscenza, dei documenti all'interno dell'Organizzazione;
- Notifica degli smistamenti;
- Tracciamento delle Notifiche per utente, visualizzando "da chi-quando-cosa";
- Tracciamento degli smistamenti per documento, visualizzando "a chi-da chi-quando" ed indicazione della data di presa visione della notifica.

### **Funzionalità di gestione elettronica dei documenti**

La possibilità di visualizzare l'immagine del documento o lo stesso documento elettronico, nel suo formato nativo, consente ulteriormente di agevolare il lavoro d'ufficio. Il documento con il suo contenuto è facilmente consultabile, modificabile e all'occorrenza stampabile.

Le funzionalità inerenti la gestione elettronica dei documenti sono:

- Inserimento dei documenti elettronici<sup>1</sup> nel repository documentale;
- Visualizzazione dei documenti elettronici inseriti nel repository documentale;
- Gestione delle revisioni successive dei documenti creati digitalmente e non protocollati;

---

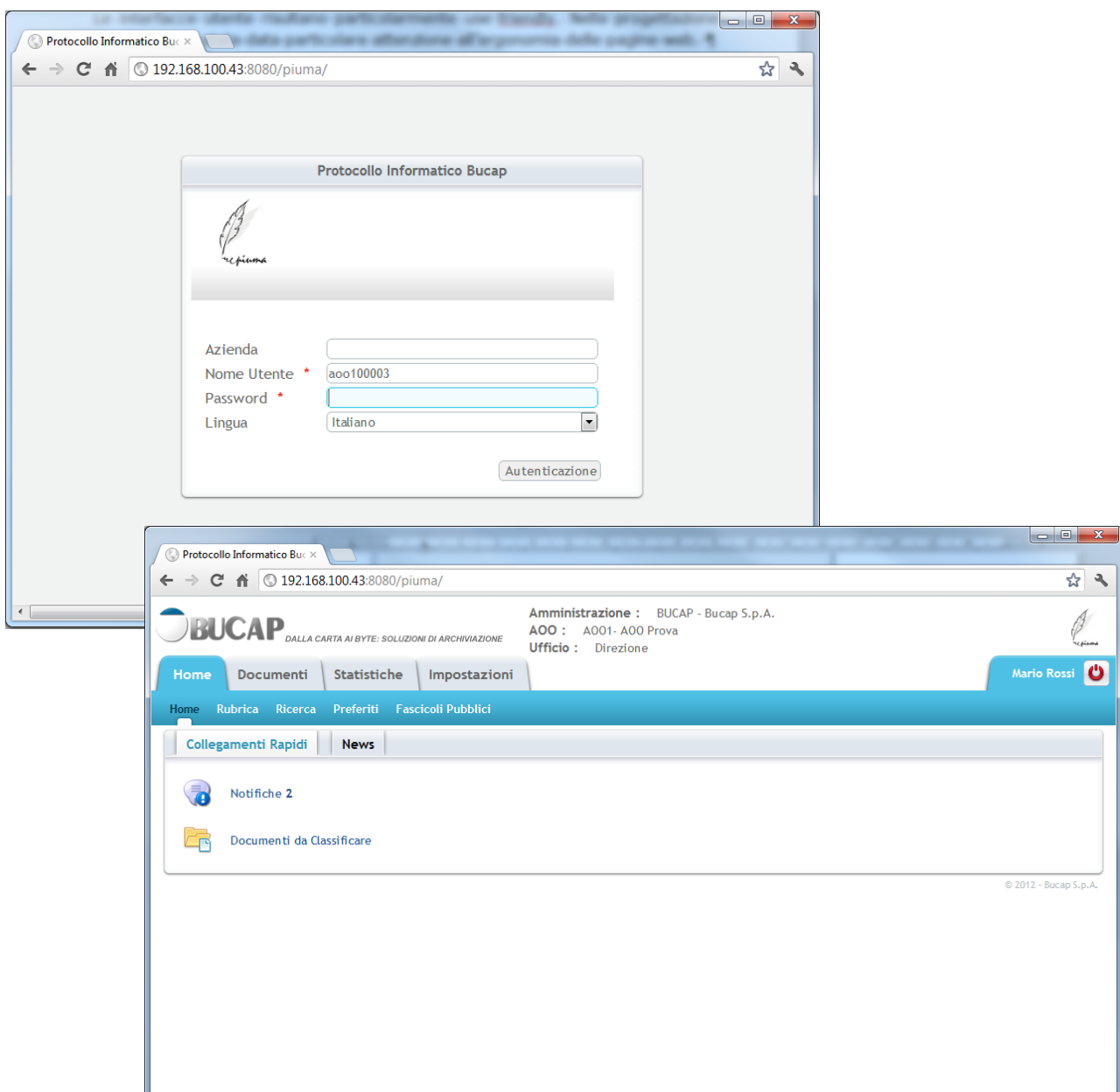
<sup>1</sup> Per documento elettronico intendiamo i documenti creati direttamente in digitale e i documenti digitalizzati frutto dell'acquisizione ottica dei documenti cartacei.

- Tracciamento delle revisioni, visualizzando "chi-quando" e le versioni precedenti del documento digitale.

## **Facilità d'uso**

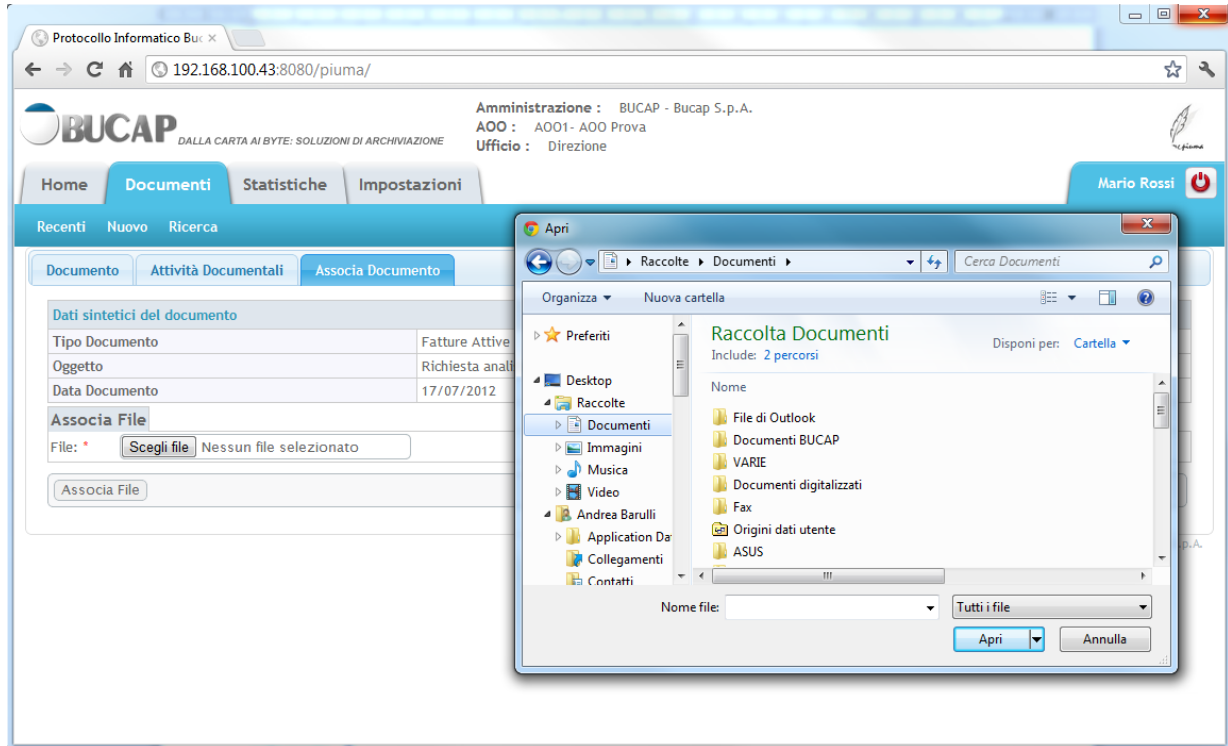
Il Sistema di Protocollo Informatico si presenta di facile utilizzo sia per la struttura delle interfacce utente che relativamente all'esecuzione delle attività documentali.

Le interfacce utente risultano particolarmente use-friendly. Nella progettazione del Sistema è stata data particolare attenzione all'ergonomia delle pagine web.





Le interfacce seguono gli standard Microsoft in modo da risultare il più possibile familiari all'utente.



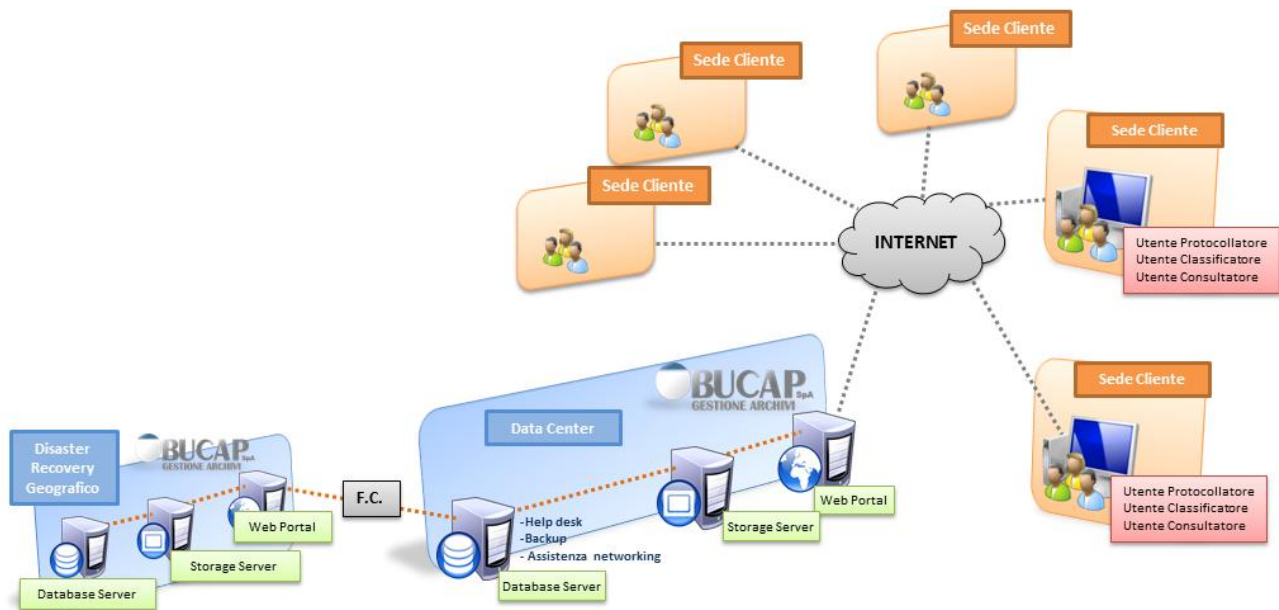
La facilità d'uso del Sistema, oltre che a livello di interfacce utente, è costituita anche dalla presenza di numerosi meccanismi che consentono un più puntuale supporto decisionale nell'esecuzione delle attività documentali.

Particolarmente importanti sono i meccanismi per il supporto alle attività di Classificazione, Fascicolazione e Creazione Fascicolo/Sottofascicolo che generalmente rappresentano le attività documentali con una componente decisionale più complessa.

Uno di questi meccanismi consente, in fase di classificazione, di navigare all'interno del Titolario in uso presso l'Organizzazione e selezionare la voce del Titolario relativa al documento che si sta classificando, in modo da associare al documento la relativa categoria.

## Architettura di esercizio in modalità SaaS

L'architettura di esercizio della Soluzione erogata in modalità SaaS è schematicamente qui di seguito riportata:



Essa è costituita da un Data Center primario e da un Data Center secondario (per il Disaster Recovery), in grado di gestire il Server con l'Applicativo installato, collegati attraverso una connessione internet ai clienti di protocollazione, classificazione, e consultazione come descritto in figura.

Il Data Center Primario è sito presso il centro servizi Bucap di Fiano Romano (Roma Nord).

Si avvale di strutture ed impianti tecnologici di ultima generazione in grado di ottimizzare l'erogazione del Servizio, in un'ottica di massimizzazione delle performance e di minimizzazione dei costi operativi.

### Piattaforma Server

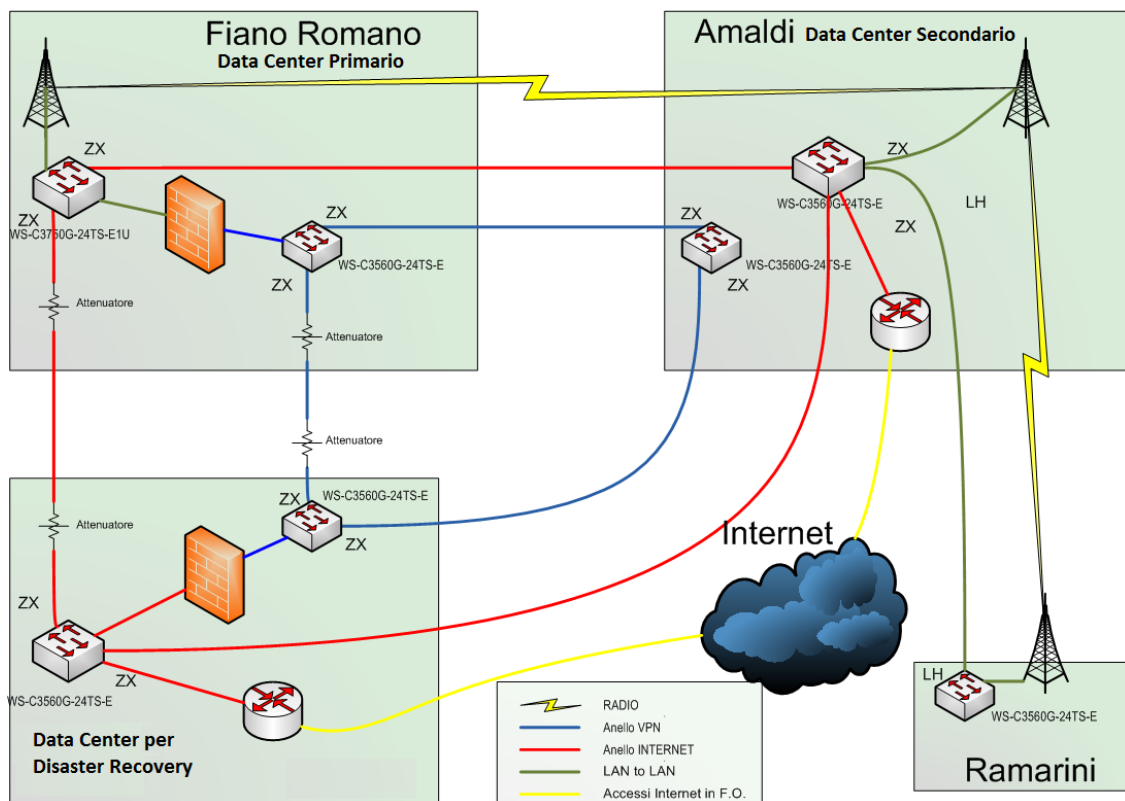
In particolare il sistema informatico si avvale di unità server di primari brand di mercato con sistemi operativi differenti.

La piattaforma principale è costituita da tre Server SUN X4450 sui quali è installato VMware Vsphere 4.1 Enterprise. I datastore sui quali risiedono tutti i dati sono Hitachi AMS500 e Hitachi 9570. Lo Storage contenente il Repository documentale è un SUN/NAS o Disco.

## Network e connettività Internet

Il sistema di networking si avvale di una infrastruttura interamente basata su tecnologia Fastweb in fibra ottica, e collega il data center principale (sito a Fiano Romano) con il data center secondario (Sito a Monterotondo (Amaldi)) attraverso la fibra ottica punto-punto come riportato nel disegno seguente. I due Data Center sono a loro volta collegati in fibra ottica punto-punto con un ulteriore Data Center di un selezionato business partner, utilizzato principalmente come disaster recovery. Tali connessioni ad "anello" garantiscono, in caso di interruzione del collegamento principale in fibra ottica tra Amaldi e Fiano Romano, la continuità di servizio erogata dai Data Center di Bucap.

Di seguito si riporta l'architettura di rete tra i Data Center:



La rete interna utilizzata in ogni Data Center è di tipo Ethernet con cablaggio RJ45 categoria 6 certificata. Tale rete si avvale di switch con porte a 100 Mbit e 1.000 Mbit per ottimizzare il traffico di rete. La connettività Internet è assicurata da una banda garantita di 20 Mbit totali.

La gestione della sicurezza è affidata a due firewall Fortinet Fortigate 310B configurati in cluster Active/Passive.

## **Caratteristiche dei locali**

I locali del Data Center sono dotati delle seguenti attestazioni e certificazioni:

- Certificato di conformità degli impianti elettrici alle disposizioni di cui alla legge n. 46/90
- Certificato di Prevenzione Incendi, categoria 43
- Documentazione di valutazione dei rischi di cui al D.Lgs. 81/08 e s.m.i.
- Denuncia dell'impianto contro scariche atmosferiche e verifica da parte dell'organo di vigilanza
- Certificazione del Sistema Qualità ISO 9001
- Certificazione del Sistema Qualità ISO 27001
- Nulla osta sanitario all'esercizio dell'attività
- Certificato di agibilità.

Di seguito si dettagliano le caratteristiche generali:

### Requisiti ambientali e tecnico-funzionali

Il mantenimento di condizioni climatiche del Data Center, idonee al corretto funzionamento di tutte le apparecchiature informatiche, è garantito da un doppio sistema di condizionamento a pavimento sfruttando la struttura della pavimentazione galleggiante. Tale soluzione sfrutta il ricircolo forzato dell'aria in corrispondenza di ogni mobile rack. Viene inoltre utilizzata un'apposita strumentazione per il controllo della temperatura.

La fornitura di energia elettrica è garantita dalla presenza di due unità UPS installate in parallelo. Tale configurazione consente di avere una doppia sicurezza atta a garantire la continuità di servizio in mancanza di energia elettrica per almeno 4 ore. A monte dei due UPS è installato un generatore elettrico che provvede, in caso di necessità, ad alimentare gli UPS.

### Impianto antintrusione e controllo accessi

Il sistema antintrusione è costituito da rilevatori a doppia tecnologia. L'unica porta di accesso al Data Center è controllata da un lettore badge. Possono accedere al Data Center le sole risorse autorizzate di Bucap. All'interno del Data Center vi è la Sala Server, anch'essa prevede l'accesso controllato tramite lettore badge.

La strategia antintrusione viene completata da:

- vigilanza della sede, tramite presenza di custode residente nel sito
- recinzione ad adeguata altezza di tutto il perimetro dello stabile e con sistema di protezione anti-scavalcamento
- procedura di controllo accessi secondo le disposizioni del D. lgs. 196/2003.

### Sistemi di prevenzione, allarme ed estinzione incendi

Il Data Center è servito da un impianto così costituito:

- impianto di rivelazione fumi composto da rivelatori di tipo ottico che fanno capo ad una centralina adiacente l'abitazione del custode;
- estintore antincendio a polvere.

All'interno del sito è garantita la presenza di una squadra di primo intervento, opportunamente istruita tramite specifici corsi di primo intervento e primo soccorso, come previsto dal documento "Piano di emergenza" (redatto ai sensi dell'art. 2 comma 1 del Decreto Ministeriale 10 Marzo 1998 n. 64).

#### Processi manutentivi

Vengono effettuati periodici interventi di manutenzione sui seguenti apparati:

- Impianti di condizionamento climatico
- Unità UPS
- Generatore elettrico (Gruppo elettrogeno)
- Sistema Antincendio (rivelatori ed estintori)

#### **Configurazione minima di riferimento lato Client**

La configurazione di riferimento minima (lato Cliente) dell'hardware e del software necessario per l'utilizzo del sistema è la seguente:

Sistema operativo: Microsoft Windows / Linux / Mac OS X

Processore: Intel Core 2 Duo

RAM: 2 GB

Browser: MS Internet Explorer 8 o Google Chrome 20 o Firefox 14

Applicativi: Adobe Reader 9