

Descrizione funzionale ed operativa di base del sistema di protocollo informatico

1.1 Premessa

Il presente allegato riporta la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico adottato dall'Amministrazione comunale di Casale Monferrato. Di seguito vengono brevemente descritte le funzionalità principali dell'applicativo.

La procedura del Protocollo Informatico utilizzata dal comune di Casale Monferrato è denominata "SICRA - X04PRO" ed è stata fornita ed è attualmente in manutenzione dalla ditta Saga Spa di Orzinuovi (Bs). Il software di protocollazione è pienamente operativo dal 1° gennaio 2001 garantendo la gestione dello storico a partire da tale data ed è stato regolarmente aggiornato in base alle nuove normative in materia. L'applicativo nel suo insieme è in grado di gestire tutte le attività necessarie per consentire ad una pubblica Amministrazione la "tenuta" di un protocollo informatico in conformità ai requisiti di base previsti dalle varie normative in materia.

1.2. Le attività

La procedura "SICRA - X04PRO" regola in maniera automatizzata [...] *l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi, formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato [...]* (Art. 6 DPR n. 428 del 20 ottobre 1998).

Con la procedura acquistata da Saga Spa è possibile la costituzione di sistemi di protocollo informatici che soddisfano i requisiti previsti dall'articolo 3 del DPR n. 428 del 20 ottobre 1998 quali:

- la sicurezza e l'integrità dei dati,
- la correttezza e la puntualità di "protocollazione" dei documenti in entrata ed in uscita,
- il collegamento tra documenti ricevuti e i corrispondenti provvedimenti adottati,
- il reperimento delle informazioni registrate,
- l'accesso sicuro e controllato alle informazioni nel rispetto delle disposizioni di legge sulla privacy,
- la corretta organizzazione dei documenti in conformità al sistema di classificazione d'archivio adottato.

Per ogni documento, ricevuto o spedito la procedura prevede, la registrazione di tutte le informazioni minime obbligatorie relativamente a documenti "cartacei":

- il numero di protocollo generato automaticamente e non modificabile;
- la data di protocollo assegnata automaticamente e non modificabile;
- il mittente o destinatario/destinatari rispettivamente per documenti in entrata e per documenti in uscita, non modificabili dopo la registrazione;
- l'oggetto non modificabile dopo la registrazione;
- l'identificazione dell'amministrazione o dell'area organizzativa;
- la produzione del registro giornaliero di protocollo.

La procedura "SICRA - X04PRO" consente l'inserimento di ulteriori informazioni, in aggiunta a quelle minime obbligatorie come:

- la classificazione a tre livelli;
- il tipo, numero e data del documento protocollato;
- i riferimenti ad eventuali allegati;
- l'identificazione dell'ufficio mittente/ricevente;
- l'identificazione del numero di pratica (con il responsabile di procedimento)
- un campo note
- il riferimento a tutti i protocolli collegati con lo stesso protocollo "padre" (link dinamico ed eventuale protocollo allegato);
- l'identificativo dell'operatore "protocollatore";
- l'identificativo degli operatori "modificatori";
- l'eventuale collegamento con le immagini di eventuali documenti "scannerizzati".

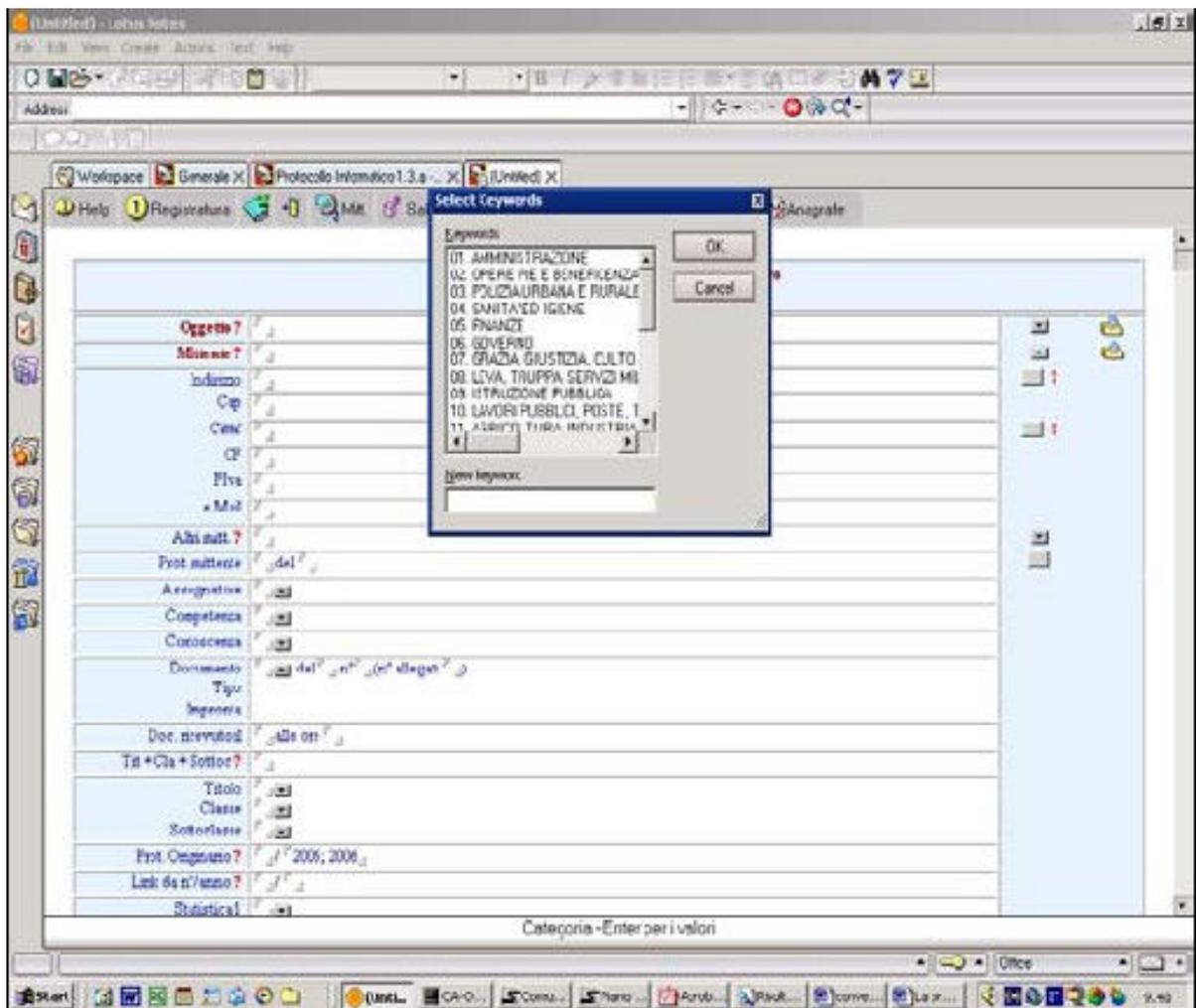
Il software gestisce inoltre l'annullamento di eventuali registrazioni errate in conformità a quanto previsto all'art. 5 del DPR n. 428 del 20 ottobre 1998 *"conservazione dell'informazione annullata con dicitura sempre visibile attestante lo stato di avvenuto annullamento, la data di annullamento, l'identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento, gli estremi del provvedimento di autorizzazione dell'annullamento"*.

Infine è prevista un'apposita funzione per il recupero dei dati annotati a mano nel Registro di emergenza in conformità a quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge.

1.3 L'avvio della procedura

Il protocollo informatico "SICRA - X04PRO" è stato sviluppato in ambiente Lotus Notes e il suo accesso è regolamentato attraverso l'inserimento di utente e password secondo livelli di accesso diversificati.

La procedura semplice ed intuitiva, dispone sia di pulsanti finestra che richiamano, con un semplice click del mouse, un elenco di possibili valori da cui scegliere la voce di interesse; sia pulsanti atti a svolgere funzionalità di uso corrente, come ad esempio la creazione di allegati, la ricerca di voci ricorrenti per "Ufficio" e/o per "Oggetto". L'operatore è così estremamente facilitato e l'operatività viene notevolmente migliorata e ottimizzata.



1. 4 Lotus Notes: per la sicurezza e l'adattabilità

La procedura "Protocollo Distribuito" e' stata sviluppata da Saga Spa su piattaforma client/server grafica e multimediale Lotus Notes, la stessa piattaforma utilizzata per le altre procedure della segreteria ("Delibere", "Determine", "Ordinanze" "Messi notificatori"). La procedura inoltre è collegata con l'archivio di Anagrafe on-line, mediante la quale i dati di anagrafe possono essere trasportati automaticamente e senza possibilità di errore nei campi di protocollo. Tutte le procedure "Notes" di Saga Spa possono operare sia disgiuntamente, sia in maniera totalmente integrata con condivisione degli archivi contenenti le informazioni comuni. La scelta tecnica effettuata di avere un "motore" come Lotus Notes Domino, ha consentito la realizzazione di procedure con interfaccia "amichevole", facili da utilizzare, efficienti ed efficaci, che gestiscono in maniera nativa anche i documenti nel loro ciclo di vita (compilazione, iter e archiviazione).

Sulla piattaforma "Notes Domino" le procedure Saga Spa operano in modo "sicuro", con elevato livello di sicurezza.

La sicurezza viene conseguita mediante generazione di identificativi di utente e di server, con procedure di certificazione basate su chiavi asimmetriche (chiave pubblica e chiave privata per ciascun identificativo) e con definizione di profili di abilitazione

individuali, personalizzati per ciascun utente, combinati con “regole” di accesso selettive ai dati ed ai programmi.

Potenti strumenti di ricerca assicurano molteplici, flessibili ed efficienti possibilità di indagine e di interrogazione su tutti i dati contenuti negli archivi delle procedure, sia per chiavi, sia per parole o combinazioni di parole contenute nelle parti testuali dei documenti, allegati compresi. Le procedure “Notes” operano inoltre in un contesto che consente la pubblicazione immediata in Intranet/Internet dei documenti nella loro veste originale senza necessità di “esportazione” e quindi di successiva “trasformazione” in formato HTML. Di fatto tramite un server “Notes Domino” inserito in una rete locale (e/o geografica) viene messa a disposizione degli utenti anche una Intranet aziendale attraverso la quale e’ consentito l’accesso alle procedure “Notes” anche via browser. Le procedure “Notes” integrano un avanzato sistema di posta elettronica, proprio della piattaforma “NotesDomino” interfacciabile con i più diffusi sistemi di posta elettronica, compreso quello di Internet, per mezzo del quale gli utenti delle procedure stesse, oltre a poter inviare/ricevere messaggi e “files”, possono facilmente “inoltrare” (per competenza, per conoscenza ecc.) documenti delle procedure (con eventuali commenti) ad altri utenti interni.

La procedura consente la protocollazione generale dei documenti in entrata e in uscita, sia centralizzata, sia distribuita, con modalità operative (variabili nel tempo) definibili in funzione delle specifiche e contingenti esigenze organizzative, semplicemente operando sui profili di abilitazione degli utenti. E’ possibile ad esempio inizialmente attivare un sistema di protocollazione generale totalmente centralizzata (strettamente aderente alla modalità di protocollazione “manuale”); successivamente e gradualmente decentrare nei vari servizi la protocollazione generale dei rispettivi documenti in uscita come attualmente avviene e infine demandare a ciascun servizio anche la protocollazione generale di tutti i documenti in entrata di sua competenza. La procedura autorizza gli accessi in gestione ed in consultazione alle informazioni del protocollo sulla base di “regole” e di classi e/o profili di abilitazione, individuali e di gruppo, personalizzabili e modificabili nel tempo.

1.5 Le funzionalità standard

Le principali funzionalità della procedura Protocollo “standard” sono le seguenti:

1. Registrazione dei Protocolli in Entrata o in Uscita, con “maschere” di caricamento differenziate.

L’inserimento dei dati e’ “guidato” e sono previste speciali funzioni per agevolare la registrazione di protocolli ripetitivi o di protocolli collegati; la “protocollazione” puo’ essere effettuata sia utilizzando tastiera e “mouse”, sia utilizzando esclusivamente la tastiera. Il numero di protocollo (a sette cifre), univoco e progressivo annuale, viene “impegnato” e assegnato dal sistema “automaticamente” al momento del “salvataggio” della registrazione oppure a seguito di specifico comando dell’operatore (viene utilizzato un unico “contatore” centralizzato per le Entrate e le per Uscite, condiviso da tutti gli utenti autorizzati a protocollare).

2. Modifica delle RegISTRAZIONI dei Protocolli in Entrata o in Uscita.

Mediante maschere differenziate per le Entrate e per le Uscite, diverse da quelle utilizzate per le registrazioni iniziali, gli operatori abilitati possono inserire e/o modificare i dati non obbligatori relativi a “Protocolli” già registrati.

3. Annullamento delle Registrazioni dei Protocolli in Entrata o in Uscita.

Mediante specifica funzione di “Annulla” operatori abilitati possono annullare eventuali registrazioni di protocollo errate: la procedura richiede gli estremi dell’annullo e, previa conferma, procede alla “marcatura” di annullo, annotando gli estremi del provvedimento di autorizzazione (motivazione del responsabile del procedimento), la data e l’identificativo dell’operatore.

4. Stampa del Registro del Protocollo

Mediante apposita funzione di “Stampa del Registro del Protocollo” operatori abilitati possono effettuare la stampa del registro del protocollo, con selezione dell’intervallo temporale (anche sola giornata), su carta “bianca” non prefincata di formato A4.

5. Consultazione del Protocollo

La procedura prevede la consultazione, secondo le autorizzazioni possedute, delle registrazioni del protocollo mediante “viste” selettive e “mirate”, che ne consentono una facile e veloce individuazione: le “viste” mettono a disposizione estratti significativi e ordinati dei dati contenuti negli archivi del “protocollo”, di norma sufficienti a soddisfare le esigenze di consultazione degli utenti; dalle “viste” è possibile in qualunque momento il “richiamo” immediato delle “schede” di registrazione associate a ciascun protocollo, con visibilità di tutte le informazioni in esse contenute o ad esse collegate.

6. Gestione archivio mittenti/destinatari

La procedura consente la “tenuta” di un archivio contenente la denominazione e l’indirizzo di mittenti e destinatari ricorrenti (o anche di tutti), “richiamabile” durante la fase di registrazione dei protocolli, per “velocizzare” l’inserimento dei dati e soprattutto per “normalizzare” (rendere univoca) la stringa identificativa di ciascun corrispondente.

L’archivio può essere gestito “manualmente” con apposite funzioni di creazione/archiviazione/modifica, oppure può essere “alimentato” “automaticamente”, durante la protocollazione, a seguito di comando di “memorizzazione” dei dati relativi a eventuali nuovi mittenti/destinatari, contenuti nelle “schede” di protocollo in corso di registrazione.

7. Gestione archivio repertori

La procedura consente la “tenuta” di un archivio di “repertori” contenente “oggetti” e altri dati ricorrenti, “richiamabile” durante la fase di registrazione dei protocolli, per “velocizzare” le operazioni di inserimento dati. L’archivio può essere gestito “manualmente” con apposite funzioni di creazione/archiviazione/modifica, oppure può essere “alimentato” “automaticamente”, durante la protocollazione, a seguito di comando di “memorizzazione” dei dati corrispondenti, contenuti nelle “schede” di protocollo in corso di registrazione. Il “repertorio” standard comprende l’oggetto e una o più delle seguenti informazioni: categoria, classe, fascicolo, mittente/destinatario, ufficio, tipo documento.

8. Interrogazioni e stampe

La procedura, in aggiunta e ad integrazione delle funzioni di consultazione tramite “viste” descritte al precedente punto e), prevede la possibilità di interrogare gli archivi della procedura con ricerche effettuate per parola e/o combinazioni logiche di parole contenute in qualsiasi parte delle schede di protocollo (oggetto, note, mittente/destinatario, ufficio ecc. o allegati ad es. di tipo “Microsoft Word”), utilizzando lo specifico strumento di “indagine” integrato nella piattaforma Notes. Con tale strumento, per mezzo di un potente ed efficiente “motore” di ricerca, e’ possibile costruire (e ed eventualmente memorizzare) “filtri”, anche complessi, da utilizzare per interrogazioni estemporanee (o ricorrenti) degli archivi del protocollo, per trovare registrazioni di protocollo che soddisfino le condizioni di selezione desiderate. (Sono ad es. possibili ricerche del tipo: individuazione di tutti i protocolli che contengano tutte le parole “parola1, parola2...parolam” oppure una delle parole “parola11,parola12, ...parola1n” e che siano stati creati nel periodo “datainizio” e “datafine”).

9 Registro di emergenza

La procedura dispone di una speciale funzione per il recupero delle protocollazioni annotate manualmente in apposito registro (Registro di emergenza), a seguito di impossibilità di utilizzare la procedura informatica per un periodo superiore alle ventiquattro ore.

E’ prevista a tale scopo una speciale funzione che consente ad operatori abilitati di registrare, in maniera agevolata e controllata, negli archivi della procedura i protocolli contenuti nel Registro di emergenza.

1.6 I profili d’accesso

1. Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l’impiego dei servizi del sistema informatico di protocollo secondo modalità prestabilite.

2. Il processo è caratterizzato da soggetti (utenti) che accedono all’applicativo mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

3. Gli utenti del servizio di protocollo, in base al servizio di appartenenza hanno autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni stabilite dall’ufficio.

4. Ad ogni utente è assegnata:

- una credenziale di accesso, costituita da una componente:

- pubblica per identificarsi al sistema (userID);

- privata o riservata di autenticazione (password);

- una autorizzazione di accesso (profilo) al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell’ufficio a cui l’utente appartiene.

5. Ogni utente del servizio di protocollo, identificato, autenticato e autorizzato alla fruizione dei servizi offerti dall’applicativo, è responsabile della correttezza del suo operato e dell’uso che destina alle informazioni trattate.

6. I livelli di autorizzazione sono assegnati all’utente comune dal Responsabile Informatico, tramite un utente privilegiato (amministratore), secondo i principi di pertinenza