Manuale di gestione documentale, protocollo informatico, conservazione e sicurezza informatica

Conservatorio Statale di Musica Jacopo Tomadini

Versione aggiornata 2024-2026

Ente	Conservatorio Statale di Musica Jacopo Tomadini
Documento	Manuale di gestione documentale aggiornato
Periodo di riferimento	2024-2026
Versione	1.0
Data	30/06/2026
Approvazione	D.D. n. 84/2026 in attesa della nomina del Presidente e dell'approvazione con deliberazione del Consiglio di Amministrazione

Membro dell'Associazione
Europea dei Conservatori
e delle Accademie Musicali

P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302

t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it

Sommario

Membro dell'Associazione Europea dei Conservatori e delle Accademie Musicali
P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302
t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it

Membro dell'Associazione
Europea dei Conservatori
e delle Accademie Musicali

P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302

t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it

1. Premessa

Il presente Manuale disciplina la formazione, ricezione, protocollazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione, conservazione e sicurezza dei documenti amministrativi informatici e analogici prodotti o ricevuti dal Conservatorio.

Il Manuale aggiorna il precedente impianto organizzativo, adeguandolo al quadro normativo e tecnico vigente in materia di amministrazione digitale, gestione documentale, protezione dei dati personali, infrastrutture digitali, cloud e sicurezza informatica.

Il Manuale costituisce documento organizzativo vincolante per tutti gli uffici, il personale autorizzato, i collaboratori e i fornitori che trattano documenti, dati o sistemi informativi del Conservatorio.

2. Ambito di applicazione

Il presente Manuale si applica a tutti i flussi documentali in ingresso, in uscita e interni, nonché ai sistemi informatici utilizzati per la gestione, conservazione e protezione dei documenti.

Rientrano nell'ambito di applicazione: documenti informatici prodotti o ricevuti, documenti analogici, fascicoli informatici, fascicoli cartacei e ibridi, registri, repertori, archivi, sistemi di protocollo, sistemi gestionali, servizi cloud e infrastrutture locali o ibride.

3. Riferimenti normativi e tecnici

Il Manuale è redatto in conformità ai principali riferimenti normativi e tecnici vigenti, tra cui: Legge 241/1990, DPR 445/2000, Codice dell'Amministrazione Digitale, Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, GDPR, D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, Piano Triennale per l'informatica nella PA 2024-2026, Regolamento ACN per infrastrutture digitali e servizi cloud per la PA e D.Lgs. 138/2024 di recepimento NIS2.

Le Linee guida AgID costituiscono il riferimento tecnico principale per formazione, protocollazione, gestione, fascicolazione, conservazione e sicurezza dei documenti informatici.

Il Piano Triennale per l'informatica nella PA 2024-2026 orienta le scelte dell'Ente in materia di servizi digitali, piattaforme, dati, infrastrutture, cloud, interoperabilità e sicurezza informatica.

4. Modello organizzativo

Il Conservatorio opera mediante un'unica Area Organizzativa Omogenea, articolata negli uffici interni competenti per materia.

Gli uffici sono individuati in: Direzione, Direzione amministrativa, Direzione di ragioneria, Ufficio didattica (preafam, triennio, biennio, III livello), Ufficio personale (amministrazione, amministrazione personale, gestione personale), Ufficio economato, Ufficio amministrazione contabilità, Ufficio produzione, ricerca e biblioteca (amministrazione e gestione), Ufficio protocollo, sistemi informativi o referente ICT.

Membro dell'Associazione Europea dei Conservatori e delle Accademie Musicali
P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302
t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it

Il modello organizzativo deve garantire uniformità di trattamento dei documenti, certezza delle responsabilità, tracciabilità delle operazioni e corretta assegnazione dei procedimenti.

5. Ruoli e responsabilità

Il Responsabile della gestione documentale predispone e aggiorna il Manuale, garantisce il corretto funzionamento del sistema di protocollo, definisce regole di classificazione e fascicolazione, autorizza registri particolari e procedure di emergenza e coordina le attività con Responsabile della conservazione, RTD, DPO e referente ICT.

Il Responsabile della conservazione definisce le politiche di conservazione, verifica il corretto versamento dei pacchetti informativi, controlla il rispetto del manuale di conservazione e vigila sul conservatore esterno, se presente.

Il Responsabile per la Transizione Digitale coordina la trasformazione digitale dell'Ente, assicurando coerenza con il Piano Triennale ICT della PA.

Il referente ICT o amministratore di sistema gestisce utenti, profili e autorizzazioni, verifica backup, aggiornamenti, sicurezza endpoint, inventario hardware/software e supporta la gestione degli incidenti.

Il DPO supporta il Conservatorio nella conformità GDPR, con riferimento a trattamenti documentali, accessi, conservazione, DPIA e gestione dei data breach.

6. Formazione del documento informatico

Il documento informatico è formato tramite applicativi di produttività individuale, sistemi gestionali, PEC, portali, piattaforme online, scansione di documenti analogici o estrazione da banche dati.

I documenti devono essere prodotti in formati idonei a garantire leggibilità, integrità, interoperabilità e conservabilità nel tempo.

Sono preferiti formati aperti e documentati quali PDF/A, PDF firmato digitalmente, XML, CSV per dati strutturati e TIFF/JPEG per immagini ove necessario.

Non sono ammessi, salvo motivata eccezione, documenti contenenti macro, codice eseguibile, collegamenti attivi non verificati o elementi dinamici non controllabili.

7. Protocollo informatico

Sono soggetti a registrazione di protocollo i documenti ricevuti, spediti, interni formali e i documenti informatici rilevanti ai fini del procedimento amministrativo.

La registrazione deve garantire identificazione univoca e non modificabile del documento, riportando almeno numero di protocollo, data e ora, mittente o destinatario, oggetto, classificazione, unità organizzativa assegnataria, allegati e canale di ricezione o spedizione.

Membro dell'Associazione
Europea dei Conservatori
e delle Accademie Musicali

P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302

t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it

La segnatura di protocollo associa in modo permanente al documento i dati identificativi della registrazione.

Il registro giornaliero di protocollo è generato automaticamente dal sistema e versato in conservazione secondo le modalità previste.

In caso di indisponibilità del protocollo, il Responsabile della gestione documentale autorizza l'uso del registro di emergenza, con successivo riversamento nel sistema ufficiale.

8. Flussi documentali

I documenti in ingresso possono pervenire tramite PEC istituzionale, posta elettronica ordinaria, portali, piattaforme digitali, consegna a mano, posta ordinaria, raccomandata o interoperabilità tra sistemi.

I documenti in uscita sono formati digitalmente, sottoscritti ove necessario, protocollati e trasmessi tramite canali idonei, privilegiando PEC verso soggetti dotati di domicilio digitale e canali digitali istituzionali.

Le comunicazioni interne rilevanti per procedimenti, decisioni, autorizzazioni o attività amministrative devono essere acquisite al sistema documentale o associate al fascicolo.

9. Classificazione, fascicolazione e archiviazione

Ogni documento protocollato è classificato secondo il titolario adottato dal Conservatorio.

Il fascicolo informatico raccoglie tutti i documenti relativi a un procedimento, affare o attività e riporta oggetto, ufficio responsabile, responsabile del procedimento, classificazione, elenco documenti, date di apertura e chiusura, livello di riservatezza e tempi di conservazione.

Quando sono presenti documenti analogici e informatici, il fascicolo è gestito in forma ibrida, assicurando collegamento stabile tra componente cartacea e componente digitale.

10. Conservazione digitale

I documenti informatici, i fascicoli, i registri e i repertori sono versati nel sistema di conservazione secondo il piano di conservazione.

Il processo di conservazione deve garantire autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità, esibizione, rispetto dei tempi di conservazione e delle procedure di scarto.

Il sistema di conservazione deve essere gestito internamente o affidato a conservatore conforme ai requisiti applicabili.

Membro dell'Associazione Europea dei Conservatori e delle Accademie Musicali
P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302
t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it

11. Infrastruttura informatica

11.1 Principi generali

L'infrastruttura informatica del Conservatorio deve garantire disponibilità dei servizi, integrità dei dati, riservatezza delle informazioni, tracciabilità degli accessi, continuità operativa, resilienza, protezione da accessi non autorizzati e conformità ad AgID, ACN, GDPR e Piano Triennale ICT PA.

11.2 Architettura dei sistemi

L'infrastruttura può comprendere postazioni di lavoro, server locali, apparati di rete, firewall, sistemi Wi-Fi, NAS o sistemi di backup, servizi cloud SaaS/PaaS/IaaS, sistemi di protocollo, gestionali, posta elettronica, conservazione e piattaforme didattiche/amministrative.

Deve essere mantenuto un inventario aggiornato degli asset ICT.

11.3 Cloud e servizi esterni

L'utilizzo di servizi cloud deve avvenire nel rispetto del Regolamento ACN per infrastrutture digitali e servizi cloud per la PA.

Per ogni servizio cloud devono essere verificati: qualificazione ACN ove applicabile, tipologia del servizio, classificazione dei dati, localizzazione, backup, cifratura, MFA, reversibilità, SLA, responsabilità del fornitore, clausole GDPR, subfornitori, log e audit.

11.4 Classificazione dei dati e dei servizi

I dati e i servizi digitali sono classificati in base a criticità, riservatezza, impatto sul funzionamento dell'Ente e rilevanza amministrativa.

Classi minime interne: dati pubblici, dati interni, dati personali ordinari, dati particolari o giudiziari, dati amministrativi critici, dati relativi a sicurezza, credenziali, configurazioni e log.

12. Sicurezza informatica

12.1 Obiettivi

La sicurezza informatica protegge documenti, dati, sistemi e servizi da accessi non autorizzati, perdita, distruzione accidentale, alterazione, indisponibilità, malware, furto di credenziali, ransomware, errore umano e compromissione di fornitori o servizi cloud.

12.2 Misure organizzative minime

Il Conservatorio adotta nomina dei responsabili e referenti ICT, profili autorizzativi, separazione dei privilegi, procedure di onboarding/offboarding, formazione periodica, registro incidenti, policy password e MFA, procedura backup, gestione vulnerabilità, gestione fornitori e piano di continuità operativa.

Membro dell'Associazione Europea dei Conservatori e delle Accademie Musicali
P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302
t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it

12.3 Gestione identità e accessi

Gli accessi ai sistemi devono essere personali, nominativi e tracciabili. Sono vietati account condivisi, password comunicate tramite email non cifrata, riutilizzo di credenziali, account non più necessari e privilegi amministrativi non motivati.

Sono richiesti MFA per servizi cloud, posta, VPN e amministratori, password robuste, revisione periodica utenti, principio del minimo privilegio, blocco account dopo tentativi falliti e logging degli accessi.

12.4 Sicurezza delle postazioni

Le postazioni devono essere protette con antivirus/EDR aggiornato, firewall locale, aggiornamenti automatici, cifratura disco ove applicabile, blocco schermo automatico, backup dei dati di lavoro, divieto di software non autorizzato e controllo dei supporti USB.

12.5 Sicurezza della rete

La rete deve essere segmentata in rete amministrativa, rete didattica, rete ospiti, rete server, rete apparati e rete IoT/videosorveglianza ove presente.

Misure minime: firewall perimetrale, regole documentate, VPN con MFA, Wi-Fi cifrato, separazione guest, monitoraggio traffico anomalo e aggiornamento firmware apparati.

12.6 Logging e monitoraggio

Devono essere raccolti e conservati log relativi ad accessi al protocollo, accessi amministrativi, autenticazioni cloud, VPN, firewall, backup, sistemi critici, modifiche ai permessi ed errori o anomalie rilevanti.

I log devono essere protetti da alterazioni e accessibili solo a personale autorizzato.

12.7 Backup e ripristino

Il Conservatorio adotta una strategia di backup basata su backup automatici, almeno una copia separata dall'ambiente principale, protezione da ransomware, test periodici di ripristino, documentazione dei tempi di ripristino e definizione di RPO e RTO.

12.8 Continuità operativa e disaster recovery

Devono essere definite procedure per garantire la continuità minima di protocollo informatico, PEC, posta istituzionale, gestionali amministrativi, accesso ai fascicoli, conservazione, connettività Internet e autenticazione utenti.

12.9 Gestione vulnerabilità e aggiornamenti

Il referente ICT assicura aggiornamento di sistemi operativi, applicativi, firewall e apparati, verifica software fuori supporto, rimozione software obsoleto e valutazione delle vulnerabilità note.

12.10 Gestione incidenti informatici

È istituita una procedura per gestione incidenti articolata in rilevazione, classificazione, contenimento, analisi, comunicazione interna, eventuale notifica a DPO/ACN/CSIRT/Garante, ripristino, relazione finale e misure correttive.

Membro dell'Associazione
Europea dei Conservatori
e delle Accademie Musicali

P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302

t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it

12.11 Sicurezza dei fornitori

I fornitori ICT che trattano dati, documenti o sistemi del Conservatorio devono garantire misure tecniche e organizzative adeguate. Per ogni fornitore critico devono essere disponibili contratto, nomina privacy ove necessaria, SLA, misure di sicurezza, ubicazione dati, subfornitori, continuità e restituzione dati.

12.12 Posta elettronica e PEC

PEC e PEO istituzionali sono strumenti ufficiali di comunicazione e devono essere gestite con accesso nominativo, MFA, presidio quotidiano, divieto di inoltro automatico verso caselle personali, conservazione ricevute PEC, protocollazione dei messaggi rilevanti, attenzione agli allegati sospetti e formazione anti-phishing.

12.13 Dispositivi mobili e lavoro da remoto

L'accesso remoto ai sistemi è consentito solo se autorizzato e protetto tramite VPN con MFA, dispositivi aggiornati, cifratura, divieto di salvataggio locale non autorizzato, blocco schermo, connessioni sicure e revoca accessi al termine dell'incarico.

13. Protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali contenuti nei documenti e nei fascicoli avviene nel rispetto del GDPR e della normativa nazionale.

Sono applicati i principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione della conservazione, integrità, riservatezza e accountability.

Misure operative: profili autorizzativi differenziati, tracciamento accessi, cifratura ove necessaria, limitazione download, procedure data breach, formazione del personale e DPIA per trattamenti ad alto rischio.

14. Interoperabilità e servizi digitali

Il Conservatorio promuove l'interoperabilità tra sistemi, evitando duplicazioni e favorendo scambio dati sicuro e tracciabile.

Le integrazioni devono essere basate, ove possibile, su API documentate, standard aperti, autenticazione sicura, log delle transazioni, minimizzazione dei dati trasmessi e verifica della base giuridica del trattamento.

15. Conservazione, selezione e scarto

Il Conservatorio adotta un piano di conservazione coerente con il titolario e con la normativa archivistica applicabile.

Le operazioni di scarto avvengono previa autorizzazione degli organi competenti e nel rispetto delle disposizioni archivistiche.

Membro dell'Associazione Europea dei Conservatori e delle Accademie Musicali
P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302
t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it

16. Formazione del personale

Il Conservatorio assicura formazione periodica su protocollo informatico, fascicolazione, conservazione, privacy, phishing, gestione password, uso PEC, sicurezza documentale, gestione incidenti e uso corretto dei sistemi cloud.

17. Verifiche, audit e aggiornamento del Manuale

Il Manuale è aggiornato in caso di modifiche normative, variazioni organizzative, cambio del sistema di protocollo o conservazione, migrazione cloud, incidenti informatici rilevanti e comunque almeno con cadenza triennale.

Sono previste verifiche periodiche su correttezza protocollazione, fascicolazione, conservazione registro giornaliero, utenti attivi, backup, log, fornitori e misure di sicurezza.

18. Allegati consigliati

1. Organigramma ruoli e responsabilità
2. Elenco AOO e uffici
3. Titolario di classificazione
4. Piano di fascicolazione
5. Piano di conservazione
6. Elenco registri e repertori
7. Elenco sistemi informativi
8. Inventario asset ICT
9. Elenco fornitori ICT e cloud
10. Procedura backup
11. Procedura disaster recovery
12. Procedura gestione incidenti
13. Procedura onboarding/offboarding utenti
14. Matrice autorizzazioni
15. Registro trattamenti privacy
16. Modello verbale apertura registro emergenza
17. Modello verbale incidente informatico
18. Checklist verifica fornitore cloud

19. Checklist operativa di adeguamento

Area	Azione da fare	Priorità
Normativa	Sostituire riferimenti DPCM 2013/2014 con Linee guida AgID	Alta
Privacy	Integrare GDPR, D.Lgs. 101/2018, DPO e data breach	Alta
Cloud	Verificare qualifica ACN dei servizi SaaS/IaaS/PaaS	Alta
Sicurezza	Introdurre MFA, log, backup, incident response	Alta

Membro dell'Associazione Europea dei Conservatori e delle Accademie Musicali
P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302
t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it

Protocollo	Verificare registro giornaliero e conservazione	Alta
Fascicoli	Definire piano di fascicolazione digitale	Media
Fornitori	Creare schede sicurezza e DPA	Alta
Backup	Documentare RPO/RTO e test ripristino	Alta
Accessi	Revisione utenti e privilegi almeno semestrale	Alta
Formazione	Piano annuale formazione cyber/documentale	Media

20. Formula finale di approvazione

Il presente Manuale è approvato con D.D. n. 84/2026 del 30/06/2026 in attesa della nomina del Presidente e approvazione del Consiglio di Amministrazione ed entra in vigore dalla data di pubblicazione sul sito istituzionale del Conservatorio.

Il Manuale è pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente / Disposizioni generali / Atti generali, ove applicabile, ed è reso disponibile al personale interno.

Appendice - Fonti e riferimenti utilizzati per l'aggiornamento

- Manuale di gestione documentale del Conservatorio approvato dal Consiglio di Amministrazione del 27/10/2017.
- Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.
- Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026.
- Regolamento ACN per infrastrutture digitali e servizi cloud per la PA - Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024.
- D.Lgs. 4 settembre 2024, n. 138, recepimento Direttiva UE 2022/2555 - NIS2.
- Regolamento UE 2016/679 - GDPR e D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

Membro dell'Associazione Europea dei Conservatori e delle Accademie Musicali
P.zza 1° Maggio, 29
33100 Udine (Italia)
Codice fiscale 94005860302
t +39 0432 502755
f +39 0432 510740
www.conservatorio.udine.it