

## **CSEA - Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali – Specificità del contratto**

**Allegato A al Manuale di Conservazione Bucap S.p.A.  
Versione 1.0 del 14/05/2021**



## Sommario

1 -	INTRODUZIONE.....	2
1.1	Registro delle modifiche.....	2
1.2	Scopo del documento.....	2
1.3	Normativa specifica.....	2
2 -	RIFERIMENTI CONTRATTUALI E EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	2
2.1	Modalità di erogazione del Servizio .....	2
2.1	Impatto del servizio rispetto all’analisi del rischio .....	2
2.2	Periodo di erogazione del Servizio .....	2
3 -	RUOLI E RESPONSABILITÀ SPECIFICI DEL CONTRATTO.....	3
3.1	Cliente/Soggetto Produttore.....	3
3.2	Responsabile della Conservazione del Cliente .....	3
4 -	CATEGORIE DOCUMENTALI SOTTOPOSTE A CONSERVAZIONE.....	4
4.1	Registro Giornaliero di Protocollo .....	4
4.2	Documento Protocollato .....	7
4.3	Documento Repertoriato .....	10
5 -	PROCESSO DI CONSERVAZIONE.....	13
5.1	Modalità di acquisizione dei Pacchetti di Versamento - SIP .....	13
6 -	PROCESSO DI ESIBIZIONE.....	13
6.1	Chiavi di ricerca.....	14
6.2	Utenti abilitati.....	15
7 -	MANUTENZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLI .....	15
7.1	Collaudo.....	15
7.2	Verifica dell’integrità degli archivi .....	15
7.3	Assistenza e Trouble ticketing .....	15
7.4	Livelli di Servizio.....	15

## 1 - INTRODUZIONE

AZIONE	ENTE	NOME E RUOLO	DATA
Elaborato da:	Bucap S.p.A.	Nicola Carofiglio Responsabile della funzione archivistica del sistema di conservazione	05/03/2021
Verificato da:	Bucap S.p.A.	Paolo Verrecchia Responsabile del Servizio di Conservazione	05/03/2021
Approvato da:	CSEA	Alessandra Le Pera Responsabile Area Legale, Contratti e Segreteria degli Organi collegiali	14/05/2021

### 1.1 Registro delle modifiche

Ver.	Data	Autore	Descrizione modifiche
1.0	14/05/2021	N. Carofiglio	Prima Emissione

### 1.2 Scopo del documento

Il presente documento - redatto in accordo tra CSEA – Cassa per i servizi energetici e ambientali e Bucap S.p.A.- rappresenta la parte specifica del Manuale del Servizio di Conservazione attivo per CSEA – Cassa per i servizi energetici e ambientali (d'ora in poi Cliente o Produttore) erogato da Bucap S.p.A. (d'ora in poi Bucap o Conservatore).

### 1.3 Normativa specifica

Di seguito viene riportata la normativa specifica relativa alle categorie documentali oggetto del servizio:

- Istruzioni AgID per la produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo v.1.1

## 2 - RIFERIMENTI CONTRATTUALI E EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1 Modalità di erogazione del Servizio

Il Cliente ha affidato a Bucap il Servizio di Conservazione in outsourcing dei documenti informatici prodotti e gestiti dalle proprie strutture.

L'affidamento di tutte le attività inerenti al processo di conservazione è stato formalizzato tramite l'offerta MEPA n° 5444990 CIG 826143824F e tramite l'atto di Nomina di Conservazione Digitale con numero di protocollo 2021-0004171 del 15.02.2021

### 2.1 Impatto del servizio rispetto all'analisi del rischio

Il servizio erogato da Bucap tiene conto della valutazione del rischio eseguita relativamente al processo di conservazione e da questo punto di vista quanto richiesto dal produttore dei pacchetti, viene gestito secondo i livelli standard di servizio descritti sulla Specificità del contratto. I rischi relativi a quanto richiesto non risultano fuori dallo standard previsto da Bucap.

### 2.2 Periodo di erogazione del Servizio

L'affidamento del servizio di conservazione si riferisce ad un periodo contrattuale che decorre dal 30/03/2020.

### 3 - RUOLI E RESPONSABILITÀ SPECIFICI DEL CONTRATTO

Nel presente capitolo vengono elencati i dati del Cliente, del Produttore del SIP e quelli delle figure specifiche interne al Cliente che vanno ad aggiungersi a quelli riportati nel Manuale di Conservazione Bucap.

#### 3.1 Cliente/Soggetto Produttore

<b>Denominazione sociale:</b>	CSEA – Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali
<b>Sede legale:</b>	Roma
<b>Indirizzo:</b>	Via Cesare Beccaria 94/96
<b>Codice Fiscale:</b>	80198650584
<b>Partita IVA:</b>	-
<b>PEC:</b>	<a href="mailto:info@pec.csea.it">info@pec.csea.it</a> ; <a href="mailto:protocollo@pec.csea.it">protocollo@pec.csea.it</a>

Il Cliente CSEA afferisce alla seguente codifica all'interno del Sistema di Conservazione Bucap:

<b>Codice codifica:</b>	1160
-------------------------	------

#### 3.2 Responsabile della Conservazione del Cliente

Ai sensi dell'art. 7 del D.P.C.M. 3 dicembre, il Responsabile della Conservazione (d'ora in avanti RdC) definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena autonomia, anche attraverso soggetti interni appositamente delegati. La normativa consente al Produttore della documentazione digitale di avvalersi di strutture e di professionalità esterne, in grado di erogare e supportare le attività necessarie alla gestione del processo di conservazione.

Il Cliente ha affidato a Bucap tutti i compiti organizzativi, operativi, nonché di manutenzione e controllo del processo di conservazione digitale.

Il Cliente si impegna a predisporre i documenti ai fini della conservazione digitale e a controllare gli esiti dei versamenti nonché la gestione degli scarti. Inoltre mantiene i compiti di ispezione sull'operato del Conservatore e di esibizione della documentazione conservata, da espletare anche attraverso soggetti interni appositamente delegati.

Periodo	Cognome Nome	Qualifica aziendale	Dati identificativi
DA: 05/03/2021 A: oggi	Alessandra Le Pera	Responsabile Area Legale, Contratti e Segreteria degli Organi collegiali	LPRLSN72B67H501V

## 4 - CATEGORIE DOCUMENTALI SOTTOPOSTE A CONSERVAZIONE

Il Servizio di conservazione è attivo per le seguenti categorie documentali:

- Registro Giornaliero di Protocollo
- Documento Protocollato
- Documento Repertoriato

### 4.1 Registro Giornaliero di Protocollo

#### Codifica della categoria documentale

La codifica che identifica la categoria documentale all'interno del dominio del Cliente è la seguente:

<b>Codice codifica:</b>	RGP
<b>Descrizione</b>	Registro Giornaliero di Protocollo

Alla codifica è associata lo schema xsd necessario a validare lo schema xml dei metadati di seguito elencati.

#### Formati concordati

Di seguito sono elencati i formati concordati degli Elementi (file) sottoposti al Sistema di Conservazione. Per ogni formato si riporta la descrizione, il media type e l'estensione. Sono altresì riportati i formati specifici dei file dovuti a firme digitali e marche temporali.

I formati di seguito elencati sono quelli attesi dal Sistema di Conservazione per quanto riguarda i Controlli di Presa in carico effettuati durante il processo di Versamento.

FORMATO	DESCRIZIONE	MEDIA TYPE IANA	ESTENSIONE
<b>PDF</b>	Portable Document Format - ISO/IEC 32000-1:2008 (pdf)	application/pdf	.pdf

#### Metadati descrittivi

Di seguito sono riportati i metadati descrittivi della categoria documentale. Ogni metadato riporta una propria descrizione, il formato (testo, data, numero intero, etc), il nome all'interno dello schema xsd di riferimento e la sua obbligatorietà.

INFORMAZIONE TAG	FORMATO	VALORE	XSD	OBBLIGATORIETÀ
Identificativo univoco	TESTO	Identificativo univoco	identificativoUnivoco	SI
Data Chiusura del registro	TESTO	Data di produzione del registro	dataChiusura	SI
Soggetto Produttore	TESTO	Valore fisso: Software di produzione	soggettoProduttore	SI
Soggetto Produttore2	TESTO	Valore fisso: Ragione Sociale Cliente	soggettoProduttore2	SI

Impronta hash	TESTO	Impronta o hash del file in Sha-256	improntaSha256	SI
Codice IPA	TESTO	Valore fisso: "ccse_058"	codiceIPA	SI
Denominazione dell'Amministrazione che produce il Registro di Protocollo	TESTO	Valore fisso: <i>Ragione Sociale Cliente</i>	denominazioneAmministrazione	SI
Codice dell'Area Organizzativa Omogenea che produce il Registro di Protocollo	TESTO	Valore fisso: "ccse_058"	codiceAOO	SI
Responsabile della Gestione Documentale dell'Area che produce il Registro di Protocollo	TESTO	Nominativo del Responsabile	responsabileGestioneDoc	SI
Oggetto	TESTO	Descrizione della tipologia di registro	oggetto	SI
Codice Registro	TESTO	Codice identificativo del Registro. <i>Vedi Valori Metadati</i>	codiceRegistro	SI
Numero Progressivo del Registro	TESTO	Numero progressivo del Registro	numeroProgressivoRegistro	SI
Anno di riferimento	TESTO	Anno di riferimento	anno	SI
Numero della prima Registrazione presente	TESTO		numeroPrimaRegistrazione	SI
Numero dell'ultima Registrazione presente	TESTO		numeroUltimaRegistrazione	SI
Data della prima Registrazione presente	TESTO		dataPrimaRegistrazione	SI
Data dell'ultima Registrazione presente	TESTO		dataUltimaRegistrazione	SI
Destinatario	TESTO	Nominativo del Responsabile	destinatario	SI

### Valori metadati

Il metadato <codiceRegistro> possiede i seguenti possibili valori opzionali:

- Reg.Uff, Reg.Int
- Reg. Pers
- Reg. Dir-Pres

### Unità Documentale e identificativi

Le singole Unità Documentali sono identificate univocamente all'interno del Sistema di Conservazione da una Chiave costituita dai seguenti valori:

- Identificativo univoco

### Periodo di conservazione

Il periodo di conservazione previsto per la categoria documentale è il seguente:

<b>Periodo di conservazione:</b>	Illimitato
----------------------------------	------------

## 4.2 Documento Protocollato

### Codifica della categoria documentale

La codifica che identifica la categoria documentale all'interno del dominio del Cliente è la seguente:

<b>Codice codifica:</b>	DPC
<b>Descrizione</b>	Documento Protocollato

Alla codifica è associato lo schema xsd necessario a validare lo schema xml dei metadati di seguito elencati.

### Formati concordati

Di seguito sono elencati i formati concordati degli Elementi (file) sottoposti al Sistema di Conservazione. Per ogni formato si riporta la descrizione, il media type e l'estensione. Sono altresì riportati i formati specifici dei file dovuti a firme digitali e marche temporali.

I formati di seguito elencati sono quelli attesi dal Sistema di Conservazione per quanto riguarda i Controlli di Presa in carico effettuati durante il processo di Versamento.

FORMATO	DESCRIZIONE	MEDIA TYPE	ESTENSIONE
<b>PDF</b>	Portable Document Format - ISO/IEC 32000-1:2008 (pdf)	application/pdf	.pdf
<b>EML</b>	Electronic Mail Format	application/email	.eml
<b>XML</b>	Extensible Markup Language	application/xml text/xml	.xml
<b>TXT</b>	Text File	text/plain	.txt
<b>TSD</b>	Time Stamped Data		.tsd
<b>MSG</b>	Microsoft Outlook Item	application/vnd.ms-outlook	.msg
<b>ZIP</b>	Archive File Format	application/zip	.zip



## Metadati descrittivi

Di seguito sono riportati i metadati descrittivi della categoria documentale. Ogni metadato riporta una propria descrizione, il formato (testo, data, numero intero, etc), il nome all'interno dello schema xsd di riferimento e la sua obbligatorietà.

INFORMAZIONE TAG	FORMATO	VALORE	XSD	OBBLIGATORIETÀ
Identificativo univoco	TESTO	Identificativo univoco del documento	idDocumento	SI
Oggetto	TESTO	Oggetto del Documento	oggetto	SI
Nome file	TESTO	Nome breve del documento	nomeFile	SI
Data di creazione nel Sistema di Gestione Documentale	TESTO	Data di caricamento	dataCreazione	SI
Responsabile caricamento del documento	TESTO	Dipartimento di creazione del documento	dipartimentoCreazione	SI
Tipologia Documentale	TESTO	<i>Vedi Valori Metadati</i>	tipologiaDocumentale	SI
Note	TESTO	Note del documento	annotazioni	NO
Data protocollo	DATA	Data di chiusura del protocollo in PIUMA	dataProtocollo	SI
Numero di Protocollo apposto al Documento	TESTO	Numero a sette cifre	numeroProtocollo	SI
Codice Registro	TESTO	<i>Vedi Valori Metadati</i>	codiceRegistro	SI
Movimento del Documento	TESTO	<i>Vedi sezione Valore dei metadati</i>	movimento	SI
Destinatario o Mittente del Documento	TESTO	Nome, Cognome, Ragione Sociale del destinatario. Se molteplici divisi da “,”	mittenteDestinatario	SI
Numero protocollo mittente	TESTO	Contiene il numero di protocollo usato dal mittente all'interno del proprio sistema.	numeroProtocolloMittente	NO
Data protocollo mittente	TESTO	Contiene la data di protocollo usata dal mittente all'interno del proprio sistema.	dataProtocolloMittente	NO
Responsabile Protocollazione	TESTO	Protocollato da. Operatore che effettua l'azione di protocollo	operatoreProtocollo	SI
Denominazione Amministrazione	TESTO	Valore fisso: “CSEA”	denominazioneAmministrazione	SI
Sigla AOO	TESTO	Valore fisso: “CSEA”	siglaAOO	SI
Numero Repertorio	TESTO	<i>Dato per eventuali documenti repertoriati e successivamente protocollati</i>	numeroRepertorio	NO
Codice Repertorio	TESTO	<i>Dato per eventuali documenti repertoriati e successivamente protocollati</i>	codiceRepertorio	NO

Data Repertorio	DATA	<i>Dato per eventuali documenti repertoriati e successivamente protocollati</i>	dataRepertorio	NO
Responsabile Repertoriazione	TESTO	<i>Dato per eventuali documenti repertoriati e successivamente protocollati (Cognome_Nome responsabile repertoriazione)</i>	operatoreRepertorio	NO

### Valori metadati

Il metadato < **tipologiaDocumentale** > possiede i seguenti valori opzionali:

- Documento Generico
- Mandato
- Fattura
- Intimazione
- PEC
- PEO
- Invio Massivo

Il metadato < **codiceRegistro** > possiede i seguenti valori opzionali:

- Reg.Uff
- Reg.Int
- Reg. Pers
- Reg. Dir-Pres

Il metadato < **movimento** > possiede i seguenti valori opzionali:

- "Entrata" = Documento in Entrata
- "Uscita" = Documento in Uscita
- "Interno" = Documento Interno

### Unità Documentale e identificativi

Le singole Unità Documentali sono identificate univocamente all'interno del Sistema di Conservazione da una Chiave costituita dai seguenti valori:

- Identificativo univoco

### Periodo di conservazione

Il periodo di conservazione previsto per la categoria documentale è il seguente:

<b>Periodo di conservazione:</b>	Illimitato
----------------------------------	------------

## 4.3 Documento Repertoriato

### Codifica della categoria documentale

La codifica che identifica la categoria documentale all'interno del dominio del Cliente è la seguente:

<b>Codice codifica:</b>	DRP
<b>Descrizione</b>	Documento Repertoriato

Alla codifica è associata lo schema xsd necessario a validare lo schema xml dei metadati di seguito elencati.

### Formati concordati

Di seguito sono elencati i formati concordati degli Elementi (file) sottoposti al Sistema di Conservazione. Per ogni formato si riporta la descrizione, il media type e l'estensione. Sono altresì riportati i formati specifici dei file dovuti a firme digitali e marche temporali.

I formati di seguito elencati sono quelli attesi dal Sistema di Conservazione per quanto riguarda i Controlli di Presa in carico effettuati durante il processo di Versamento.

FORMATO	DESCRIZIONE	MEDIA TYPE	ESTENSIONE
<b>PDF</b>	Portable Document Format - ISO/IEC 32000-1:2008 (pdf)	application/pdf	.pdf
<b>EML</b>	Electronic Mail Format	application/email	.eml
<b>XML</b>	Extensible Markup Language	application/xml text/xml	.xml
<b>TXT</b>	Text File	text/plain	.txt
<b>TSD</b>	Time Stamped Data		.tsd
<b>MSG</b>	Microsoft Outlook Item	application/vnd.ms-outlook	.msg
<b>ZIP</b>	Archive File Format	application/zip	.zip

### Metadati descrittivi

Di seguito sono riportati i metadati descrittivi della categoria documentale. Ogni metadato riporta una propria descrizione, il formato (testo, data, numero intero, etc), il nome all'interno dello schema xsd di riferimento e la sua obbligatorietà.

INFORMAZIONE TAG	FORMATO	VALORE	XSD	OBBLIGATORIETÀ
Identificativo univoco	TESTO	Identificativo univoco del documento	idDocumento	SI
Oggetto	TESTO	Oggetto del Documento	oggetto	SI
Nome file	TESTO	Nome breve del documento	nomeFile	SI

Data di creazione nel Sistema di Gestione Documentale	TESTO	Data di caricamento	dataCreazione	SI
Responsabile caricamento del documento	TESTO	Dipartimento di creazione del documento	dipartimentoCreazione	SI
Tipologia Documentale	TESTO	<i>Vedi Valori Metadati</i>	tipologiaDocumentale	SI
Note	TESTO	Note del documento	annotazioni	NO
Denominazione Amministrazione	TESTO	Valore fisso: "CSEA"	denominazioneAmministrazione	SI
Sigla AOO	TESTO	Valore fisso: "CSEA"	siglaAOO	SI
Numero Repertorio	TESTO		numeroRepertorio	SI
Codice Repertorio	TESTO	<i>Vedi Valori Metadati</i>	codiceRepertorio	SI
Data Repertorio	DATA		dataRepertorio	NO
Responsabile Repertoriazione	TESTO	Nominativo Responsabile repertoriazione	operatoreRepertorio	NO

### Valori metadati

Il metadato < **tipologiaDocumentale** > possiede i seguenti valori opzionali:

- Documento Generico
- Mandato
- Fattura
- Intimazione
- PEC
- PEO
- Invio Massivo

Il metadato < **codiceRepertorio** > possiede i possibili valori opzionali:

- "CdG" = Comitato di Gestione
- "ODV" = Comunicazioni ODV
- "PRV\_VER" = Privacy Verbali
- "PRV\_ATT" = Privacy Atti
- "VERBALI" = Verbali Gara
- "CONTR" = Contratti

### Unità Documentale e identificativi

Le singole Unità Documentali sono identificate univocamente all'interno del Sistema di Conservazione da una Chiave costituita dai seguenti valori:

- Identificativo univoco

### Periodo di conservazione

Il periodo di conservazione previsto per la categoria documentale è il seguente:

<b>Periodo di conservazione:</b>	Illimitato
----------------------------------	------------

## 5 - PROCESSO DI CONSERVAZIONE

Di seguito si descrivono le operatività specifiche del processo di conservazione del Cliente.

### 5.1 Modalità di acquisizione dei Pacchetti di Versamento - SIP

La Ricezione della documentazione avviene tramite Canale Web Service. Il funzionamento dei Web Service è descritto nel documento “Sistema di Conservazione Digitale - Web service” redatto da Bucap S.p.A.

Il versamento include i Controlli di Presa in carico di seguito descritti.

Di seguito invece sono riportati i Controlli specifici di Presa in carico per le varie categorie documentali attive.

#### Controlli Specifici di Presa in carico

1. **Controllo di corrispondenza categoria documentale:** il Sistema controlla la corrispondenza della codifica della categoria documentale configurata con quella presente nell'Indice SIP.
2. **Controllo di validazione dell'Indice SIP:** il Sistema controlla che il file Indice SIP sia valido rispetto al rispettivo schema xsd della specifica categoria documentale. [vedi sezione “Categorie documentali sottoposte a conservazione”]
3. **Controllo dei formati concordati:** il Sistema controlla dell'estensione di ciascun Elemento (file) versato nel SIP con le estensioni attese secondo quanto previsto dalla categoria documentale [vedi sezione “Categorie documentali sottoposte a conservazione”]

#### Utenza Web service

Il Canale Web Service è configurato come utente all'interno del Sistema di Conservazione Digitale.

L'utenza Web service è associata univocamente ad una persona fisica, individuata all'interno del dominio del Cliente.

Il nome utente dell'utenza Web service presenta la seguente nomenclatura: “nomecliente.webservice”

Di seguito sono riportati i dati dell'utenza web service:

Cognome Nome Assegnatario	<b>Alessandra Le Pera</b>
Codice fiscale Assegnatario	LPRLSN72B67H501V
Riferimento Assegnatario	alessandra.lepera@csea.it
Nome utente	csea.webservice

#### Periodicità di versamento

Di seguito sono riportate le periodicità dei versamenti per le varie Classi Documentali:

CLASSE DOCUMENTALE	FREQUENZA VERSAMENTO
Registro Giornaliero di Protocollo	Giornaliera
Documenti Protocollati	Mensile
Documenti Repertoriati	Mensile

## 6 - PROCESSO DI ESIBIZIONE

L'esibizione dei documenti avviene tramite il Portale di Esibizione Bucap, preventivamente profilato e configurato. La ricerca delle Unità Documentali all'interno del Portale avviene mediante chiavi di ricerca specifiche individuate per ogni tipologia documentale.

## 6.1 Chiavi di ricerca

---

Di seguito sono riportate le chiavi minime di ricerca disponibili per ogni categoria documentale:

### Registro Giornaliero di protocollo

- Identificativo univoco
- Data chiusura del registro
- Oggetto
- Codice del Registro
- Numero Progressivo del Registro
- Anno di riferimento
- Numero della prima Registrazione presente
- Numero dell'ultima Registrazione presente
- Data della prima Registrazione presente
- Data dell'ultima Registrazione presente

### Documenti Protocollati

- Identificativo univoco
- Oggetto
- Tipologia Documentale
- Numero di protocollo apposto al documento
- Data protocollo
- Codice Registro
- Destinatario o Mittente del Documento

### Documenti Repertoriati

- Identificativo univoco
- Oggetto
- Tipologia Documentale
- Numero Repertorio
- Codice Repertorio
- Data repertorio

## 6.2 Utenti abilitati

Di seguito è riportato l'elenco degli Utenti del Cliente abilitati all'accesso al Portale di Esibizione Bucap. Gli Utenti sono abilitati ad accedere solo alle categorie documentali di interesse, secondo quanto deciso con il Cliente stesso. Gli utenti diventano inattivi dopo 6 mesi dall'ultimo accesso.

COGNOME NOME	QUALIFICA AZIENDALE	RIFERIMENTI	CODIFICA CATEGORIA DOCUMENTALE ABILITATA
Laura Valsi VLSLRA85M69H501L	Ufficio Protocollo	<a href="mailto:laura.valsi@csea.it">laura.valsi@csea.it</a>	RGP, DPC, DRP
Loreta Volungyte VLNLR85S52Z146N	Ufficio Protocollo	<a href="mailto:loreta.volungyte@csea.it">loreta.volungyte@csea.it</a>	RGP, DPC, DRP
Alessandra Le Pera LPRLSN72B67H501V	Responsabile Area Legale, Contratti e Segreteria degli Organi collegiali	<a href="mailto:Alessandra.lePera@csea.it">Alessandra.lePera@csea.it</a>	RGP, DPC, DRP

## 7 - MANUTENZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLI

### 7.1 Collaudo

Il Cliente autorizza che, durante la fase di avvio e successivamente nell'ambito della fase di manutenzione, i documenti ricevuti potranno essere utilizzati nell'ambiente di collaudo per il periodo strettamente necessario all'attività di manutenzione e test.

A conclusione del ciclo di test, la documentazione viene eliminata definitivamente dall'ambiente di collaudo.

### 7.2 Verifica dell'integrità degli archivi

La verifica periodica di integrità viene effettuata dal Sistema di Conservazione con la seguente cadenza:

<b>Periodicità controllo</b>	5 anni
------------------------------	--------

### 7.3 Assistenza e Trouble ticketing

Il Sistema di Trouble Ticketing per la gestione dell'assistenza è raggiungibile tramite il seguente indirizzo internet:  
<http://otrsd.bucap.it/otrs/customer.pl>

Di seguito sono indicati gli utenti abilitati:

COGNOME NOME	QUALIFICA AZIENDALE	RIFERIMENTI
Fabrizio Usai CF: SUAFRZ81E17H501I	Referente di infrastruttura	<a href="mailto:Fabrizio.Usai@csea.it">Fabrizio.Usai@csea.it</a>

### 7.4 Livelli di Servizio

Sono previsti i Livelli di Servizio (LdS) standard indicati nel Manuale della Conservazione Bucap “§ 9.5”.