



ENTAKSISOLUTIONS

SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO

ISO 9001 | ISO 20000-1 | ISO 22301 | ISO 37001

ISO 27001 | ISO 27017 | ISO 27018 | ISO 27035

SERVIZI FIDUCIARI QUALIFICATI

ETSI 319 401 | ETSI 319 411-1 e 2 | ETSI 319 421 | ETSI 119 511

FIRME E SIGILLI ELETTRONICI - MARCHE TEMPORALI

CONSERVAZIONE A LUNGO TERMINE

Manuale Utente

UM eDOC 20250908 Manuale utente

Entaksi Solutions SpA

Indice

Informazioni sul documento	1
Approvazione del documento.....	1
Revisioni e relative distribuzioni.....	1
1. Introduzione	2
1.1. Caratteristiche del servizio eDOC.....	2
2. Ruoli e responsabilità.....	4
2.1. Supporto operativo erogazione servizio (SOES)	4
2.2. Supporto Operativo dei Sistemi Informativi (SOSI)	4
2.3. Compiti del Responsabile del servizio eDOC	5
2.4. Descrizione dell'organizzazione.....	5
3. Procedura di registrazione	7
3.1. Accesso account Single Sign-on.....	9
3.2. Reinvio link e recupero password	9
3.3. Modalità di accesso al Servizio	11
3.4. Gestione del profilo utente	11
4. Console servizio eDOC.....	12
4.1. Intestazione Console.....	12
4.2. Footer Console.....	12
4.3. Menu laterale Console	13
4.4. Dashboard.....	13
5. Configurazione	13
5.1. Anagrafica azienda.....	14
5.2. Integrazione con altri servizi	14
5.3. Gestione accessi.....	15
5.4. Accessi eDOC.....	16
5.5. Titolario di classificazione.....	17
5.6. Aree organizzative omogenee	20
6. eDOC - Servizio documentale	23
6.1. Configurazioni e notifiche	24
6.2. Funzionalità generali	24
7. eDOC - Consultazione dei documenti su gestionale	35
7.1. Ricerca	36
7.2. Smart Folders	41
8. Terminologia.....	43
8.1. Glossario	43
8.2. Acronimi	46
9. Normativa e standard di riferimento.....	48
9.1. Certificazioni aziendali	48
9.2. Normativa di riferimento	48
9.3. Standard di riferimento.....	49
10. Verifica accessibilità del servizio.....	51
11. Luogo di conservazione dei dati	52
12. Procedura di gestione delle copie di sicurezza	53
13. Manutenzione del software applicativo.....	54
14. Gestione dei malfunzionamenti.....	55
14.1. Segnalazioni relative al servizio	55
14.2. Reclami	55

14.3. Cambiamenti di emergenza	55
15. Procedure di gestione della protezione dei dati personali	56
15.1. Data Breach	56
16. Livelli di servizio.....	57
17. Reporting del servizio	58

Informazioni sul documento

Progetto	Manuali utente
Tipo	Manuale Utente
Nome documento	UM eDOC 20250908 Manuale utente
Versione	1.1.0
Data creazione	23/07/2025
Ultima revisione	01/12/2025
Autore	Erica Negri
Stato	Rilasciato
Classificazione	Pubblico



Riproduzioni cartacee di questo documento sono da considerarsi copie di lavoro non censite dal SIG.

Approvazione del documento

Data	Addetto	Mansione	Firma
01/12/2025	Paola Caioli	RDEL	

Revisioni e relative distribuzioni

Data	Versione	Nome	Mansione	Azione	Distribuzione
23/07/2025	0.0.1	Erica Negri	Responsabile della Quality Assurance	Creazione bozza.	Interno
18/09/2025	1.0.0	Anna Mazzotta	ICT Team	Rilascio.	Pubblico
01/12/2025	1.1.0	Erica Negri	Responsabile della Quality Assurance	Smart Folders	{Intestazione-distribuzione-02}

Copyright © 2025 Entaksi Solutions SpA

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Entaksi Solutions SpA. Sono fornite ai destinatari in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini produttivi, né comunicate a terzi o riprodotte, per intero o in parte, pubblicate o ridistribuite senza il consenso scritto di Entaksi.

1. Introduzione

Il presente manuale descrive il servizio **eDOC** erogato da Entaksi Solutions SpA, denominata di seguito Entaksi.

Il servizio **eDOC** è un gestionale documentale basato sulla piattaforma Alfresco, un sistema di Enterprise Content Management (ECM) utilizzato in sistemi Microsoft Windows e Unix-like.

eDOC permette la condivisione dei documenti, l'applicazione di metadati per l'organizzazione e la ricerca, l'elaborazione di workflow di gestione per l'approvazione e la diffusione.

Le principali potenzialità e i punti di forza che caratterizzano il servizio **eDOC** sono:

- **Completezza** - gestione dei contenuti con utilizzo di metadati per garantire la rintracciabilità delle informazioni.
- **Robustezza** - garanzia di consistenza e dell'integrità dei dati inseriti.
- **Scalabilità** - sistema di content management disegnato per chi necessita di modularità e di prestazioni scalabili, grazie all'approccio "service oriented" permette l'integrazione via API con software gestionali di terze parti.
- **Sicurezza** - protezione dei dati certificata contro accessi e manipolazione non autorizzata dei dati.
- **Affidabilità** - indipendenza dai guasti hardware, accessibilità da diversi dispositivi e luoghi tramite la piattaforma web, senza necessità di installazione.
- **Chiarezza** - facilità di consultazione e ricerca dei contenuti tramite strumenti che permettono interrogazioni per metadati o full-text.

Attraverso **eDOC** è possibile gestire in modo semplice ed efficace i propri processi documentali, tramite un gestionale specificamente progettato per i documenti informatici e per tutte le funzioni collegate alla loro organizzazione, consultazione e condivisione.

Questo manuale, in generale, ha lo scopo di descrivere:

- Le funzionalità assicurate dal servizio.
- Le modalità di accesso al servizio e di fruizione dello stesso.
- Le procedure per la sicurezza delle informazioni.

Inoltre, il presente documento rappresenta il principale riferimento per la descrizione e regolamentazione di ogni aspetto del servizio, compresa la gestione della comunicazione fra Entaksi e il Cliente.

eDOC viene erogato in modalità SaaS (Software as a Service) attraverso l'interfaccia web ospitata sulla **Console** fornita da Entaksi. Non è dunque necessario installare nessun software per usufruire delle funzionalità del servizio.

Entaksi si riserva di apportare al documento le modifiche e gli aggiornamenti che si renderanno necessari per l'adeguamento del servizio alle evoluzioni normative e organizzative, riportandone gli estremi nel cartiglio iniziale.

1.1. Caratteristiche del servizio **eDOC**

eDOC è il servizio di gestione documentale che si rivolge ad aziende, enti e pubbliche amministrazioni che desiderano ottimizzare la gestione delle proprie risorse informative, affrontando in modo efficace la crescente mole di dati e documenti informatici.

Si tratta di un gestionale documentale basato su Alfresco Community Edition, personalizzato in base alle esigenze del cliente e integrato con i servizi specifici della console Entaksi.

Il servizio comprende:

- la **possibilità di effettuare ricerche** semplici, avanzate (tramite metadati) e full-text, con visualizzazione dei risultati, accesso all'anteprima dei documenti archiviati e download dei documenti.;
- l'**organizzazione in cartelle dei documenti** per una migliore gestione e classificazione interna dei contenuti.
- la **gestione del versionamento dei documenti** e dello storico delle modifiche.
- la **visualizzazione online dell'anteprima dei documenti** dei formati di utilizzo più comuni;
- il **download singolo o massivo** dei file selezionati;
- l'**applicazione dei metadati per la ricerca** e per la definizione del documento informatico;
- l'**adozione di politiche di sicurezza** utili alla definizione dei livelli di accesso e alla gestione della riservatezza;
- un **sistema di regole o workflow gestionali** per l'automatizzazione dei processi;
- la **memorizzazione dei dati su un servizio SaaS ad alta affidabilità**.

Il servizio **eDOC**, è dunque così strutturato:



Figura 1. Servizio eDOC.

Tutte le fasi operative del servizio eDOC sono descritte nei successivi capitoli.

[Torna all'indice.](#)

2. Ruoli e responsabilità

Nel contesto della digitalizzazione e della semplificazione amministrativa, il ruolo del **"Responsabile della gestione documentale"** assume una funzione strategica e imprescindibile per garantire l'efficienza, la sicurezza e la conformità dei processi documentali.

Secondo l'**articolo 61 del Testo Unico 445/2000** "Ogni amministrazione deve istituire un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. A tale servizio è preposto un responsabile con competenze archivistiche, giuridiche e informatiche." Questo passaggio sancisce l'**obbligo per le sole Pubbliche Amministrazioni** di designare un Responsabile della Gestione Documentale (RGD), figura centrale per garantire la corretta organizzazione dei documenti digitali, confermato anche dalle Linee Guida AgID, specificando che il RGD deve possedere competenze **archivistiche, giuridiche e informatiche**, e che sia formalmente designato dall'amministrazione.

Il **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)** – D.Lgs. 82/2005 fornisce il quadro normativo generale per la digitalizzazione della PA, in cui si inserisce la figura del Responsabile della gestione documentale come garante della corretta gestione documentale.

Il Responsabile della Gestione Documentale è il dirigente o funzionario incaricato della supervisione del sistema di gestione documentale dell'amministrazione.

I suoi compiti sono definiti all'interno delle **"Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici"**, e comprendono anche la tenuta del sistema di gestione documentale.

La nomina interna di un Responsabile della gestione documentale costituisce di fatto una soluzione strategica per l'ottimizzazione dei processi documentali interni all'azienda. All'interno del servizio eDOC l'**Amministratore del servizio** è in grado di eseguire tali compiti: definire le policy di accesso per gli utenti, l'organizzazione, i flussi documentali e più in generale, le regole per garantire la corretta gestione dei documenti.

L'azienda che acquista il servizio eDOC, assume il ruolo di soggetto **"Produttore"** dei documenti; i quali possono essere caricati nel sistema attraverso servizi integrati messi a disposizione da Entaksi oppure dagli operatori abilitati al servizio, opportunamente profilati.

Il servizio eDOC è gestito per conto di Entaksi dal Responsabile dei Servizi. I suoi compiti sono descritti nel paragrafo [Compiti del Responsabile del servizio eDOC](#).

2.1. Supporto operativo erogazione servizio (SOES)

Il **Supporto operativo erogazione servizio (SOES)** costituisce l'unico **punto di contatto e raccolta delle segnalazioni provenienti dai clienti** (Produttore e Utente) e dalle strutture interne coinvolte nella erogazione del Servizio eDOC.

Il SOES è gestito dal Responsabile dei Servizi, e si occupa della raccolta e della presa in carico delle segnalazioni provenienti dagli utenti del servizio. Le segnalazioni vengono inserite nel sistema di ticketing di Entaksi, catalogandole per tipologia in una delle seguenti classi:

- incidente;
- richiesta di servizio.



I clienti possono inviare segnalazioni e richieste al Servizio tramite e-mail all'indirizzo assistenza@entaksi.eu.

Il SOES è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

2.2. Supporto Operativo dei Sistemi Informativi (SOSI)

Il **Supporto Operativo dei Sistemi Informativi (SOSI)** è gestito dal Responsabile dei Sistemi Informativi, e ha lo scopo di assicurare il corretto funzionamento della infrastruttura tecnologica di Entaksi e degli applicativi su questa installati.

Il SOSI, dietro indicazione del Responsabile del servizio eDOC, mantiene aggiornata l'infrastruttura informatica e il software applicativo secondo la politica di gestione di Entaksi e nel rispetto della normativa vigente e degli standard internazionali, per rispondere efficacemente alle esigenze dei clienti.

Opera di concerto con il SOES per la gestione delle eventuali segnalazioni di malfunzionamento.

Il SOSI è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

2.3. Compiti del Responsabile del servizio eDOC

Nella tabella seguente sono riportati da un lato i compiti del Responsabile dei Servizi Entaksi, che assume il ruolo di Responsabile del servizio eDOC e, in modo corrispondente, le modalità con cui tali compiti vengono eseguiti:

Tabella 1. Responsabili.

Responsabile del servizio eDOC	Realizzazione del compito
Compiti organizzativi: definisce i requisiti del sistema di erogazione del Servizio, organizza il contenuto dei supporti di archiviazione e gestisce le procedure di sicurezza e tracciabilità che garantiscono la corretta erogazione del Servizio.	Tali compiti sono svolti da personale di Entaksi Solutions appartenente alla struttura ICT, tramite le funzionalità rese disponibili dal software di sistema.
Compiti di monitoraggio delle attività: archivia e rende disponibili, con l'impiego di procedure elaborative di sistema, i log di accesso e di esecuzione elaborazioni.	Tali compiti sono svolti da personale di Entaksi Solutions appartenente al servizio ICT, mediante funzionalità rese disponibili dal software del sistema.
Compiti di manutenzione e controllo del software applicativo oggetto del Servizio: controlla il corretto svolgimento delle procedure applicative ed effettua gli aggiornamenti conseguenti ai bug fixing.	Tali compiti sono svolti da personale ICT di Entaksi Solutions mediante l'utilizzo di un sistema di gestione del software con il quale viene mantenuto il versioning del software realizzato.
Compiti di verifica del sistema: verifica la corretta funzionalità del sistema e dei programmi in gestione.	Tali compiti sono svolti da personale ICT di Entaksi Solutions, che periodicamente effettua a campione le verifiche in oggetto.
Compiti inerenti alla sicurezza: garantisce le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di erogazione del Servizio e per la realizzazione delle copie di sicurezza.	La sicurezza fisica e logica fa riferimento alla sicurezza dei sistemi e delle reti di Entaksi Solutions SpA e nel rispetto di quanto riportato nel Piano della sicurezza di Entaksi. Le attività di creazione delle copie di sicurezza sono effettuate da personale ICT di Entaksi.
Compiti di verifica periodica di accessibilità del Servizio: verifica periodicamente la accessibilità del Servizio, e garantisce l'assistenza alle persone da lui eventualmente delegate.	Tali compiti sono svolti da personale ICT di Entaksi Solutions, mediante funzionalità rese disponibili dal software del sistema.
Compiti di verifica del rispetto degli SLA: verifica periodicamente il rispetto degli SLA garantiti al Cliente.	Tali compiti sono svolti da personale ICT di Entaksi Solutions, mediante funzionalità rese disponibili dal software del sistema.



NOTA: Il Responsabile del Servizio non è responsabile del contenuto dei singoli documenti, che vengono inseriti e gestiti direttamente dal Cliente.

2.4. Descrizione dell'organizzazione

Tabella 2. Organizzazione

	Cliente	Responsabile di eDOC
Generazione dati necessari all'erogazione del Servizio	R	
Inserimento dei dati	R	

	Cliente	Responsabile di eDOC
Disponibilità alla ricezione e all'elaborazione, da parte del sistema, dei dati introdotti		R
Verifica della consistenza dei flussi dati	R	
Gestione e aggiornamento del software di sistema e del database		R
Esecuzione delle attività di gestione applicativa	R	
Verifica dei dati delle elaborazioni	R	
Ricerca e visualizzazione dei documenti gestiti tramite interfaccia WEB	R	
Utilizzazione dei dati prodotti dalla elaborazione	R	
Segnalazione eventuali errori o malfunzionamenti	R	
Generazione e archiviazione in luogo sicuro dei supporti di backup		R
Verifica periodica della accessibilità del sistema		R
Verifica del rispetto degli SLA	C	R

R indica il responsabile primario C chi collabora alla realizzazione dell'attività.

[Torna all'indice.](#)

3. Procedura di registrazione

La piattaforma di registrazione della Console Entaksi, che consente all'utente di inserire e gestire le proprie credenziali valide per l'accesso a ogni servizio gestito da Entaksi stessa, è una piattaforma unica conforme allo standard OAuth2 il quale garantisce elevati livelli di protezione degli accessi e di sicurezza dei dati.

L'accesso alle funzionalità dei servizi è subordinato al perfezionamento del contratto.

I servizi disponibili tramite tale interfaccia possono essere combinati o utilizzati singolarmente e sono descritti nel sito internet aziendale al seguente link: <https://www.entaksi.eu/documentazione-servizi/>.

Per accedere alle funzionalità del servizio eDOC è necessario accedere al sistema di autenticazione di Entaksi raggiungibile all'indirizzo <https://entaksi.eu/console>, inserire la propria user (email) e password e cliccare il tasto "Accedi".

Figura 2. Sistema di autenticazione.

Nel caso in cui l'utente non si sia precedentemente registrato e, quindi, non abbia confermato le credenziali di accesso dovrà cliccare sulla dicitura "Registrati" posta a lato della domanda "Nuovo Utente?" in basso.

Verrà proposta la seguente pagina dove l'utente dovrà inserire i propri dati di riconoscimento, ovvero nome, cognome, **email NON PEC a meno che non sia in grado di ricevere anche mail ordinarie**, e password.

Figura 3. Inserimento dati.

La password dovrà essere formata da un minimo di 12 caratteri, dei quali almeno una lettera maiuscola, una minuscola e un numero. La password avrà una durata di 90 giorni, passati i quali il sistema chiederà automaticamente di aggiornarla. Per l'aggiornamento non potranno essere utilizzate le cinque password precedenti.

	<p>ATTENZIONE: al fine di poter procedere all'invio della mail di verifica si richiede, nel caso venga utilizzato un indirizzo PEC, che l'email indicata nella form di registrazione sia abilitata alla ricezione della posta ordinaria in quanto non tutte le caselle di posta PEC sono abilitate a ricevere messaggi non PEC. In questo caso l'email per la verifica non giungerebbe a destinazione e non sarebbe possibile completare la registrazione.</p>
---	---

Una volta inserite le informazioni, il tasto "Registrati" verrà abilitato.

Il tasto "Registrati" resterà disabilitato nei seguenti casi:

- la password inserita nella casella "Password" e quella inserita nella casella "Conferma password" non coincidono. In questo caso cliccare sul tasto  al fine di visualizzare il valore inserito e apportare eventuali correzioni;
- la mail risulta essere già registrata a sistema. In questo caso è necessario eseguire la procedura di recupero password al fine di ottenere le credenziali aggiornate (v. [Reinvio link e recupero password](#)).

Cliccando sul pulsante "Registrati" i dati vengono memorizzati ma l'utente non risulta ancora attivo in quanto deve essere ancora effettuata l'operazione di verifica dell'indirizzo email inserito.

Il sistema invia una email all'indirizzo indicato in fase di registrazione contenente un link che l'utente dovrà cliccare per portare a termine la procedura di registrazione.

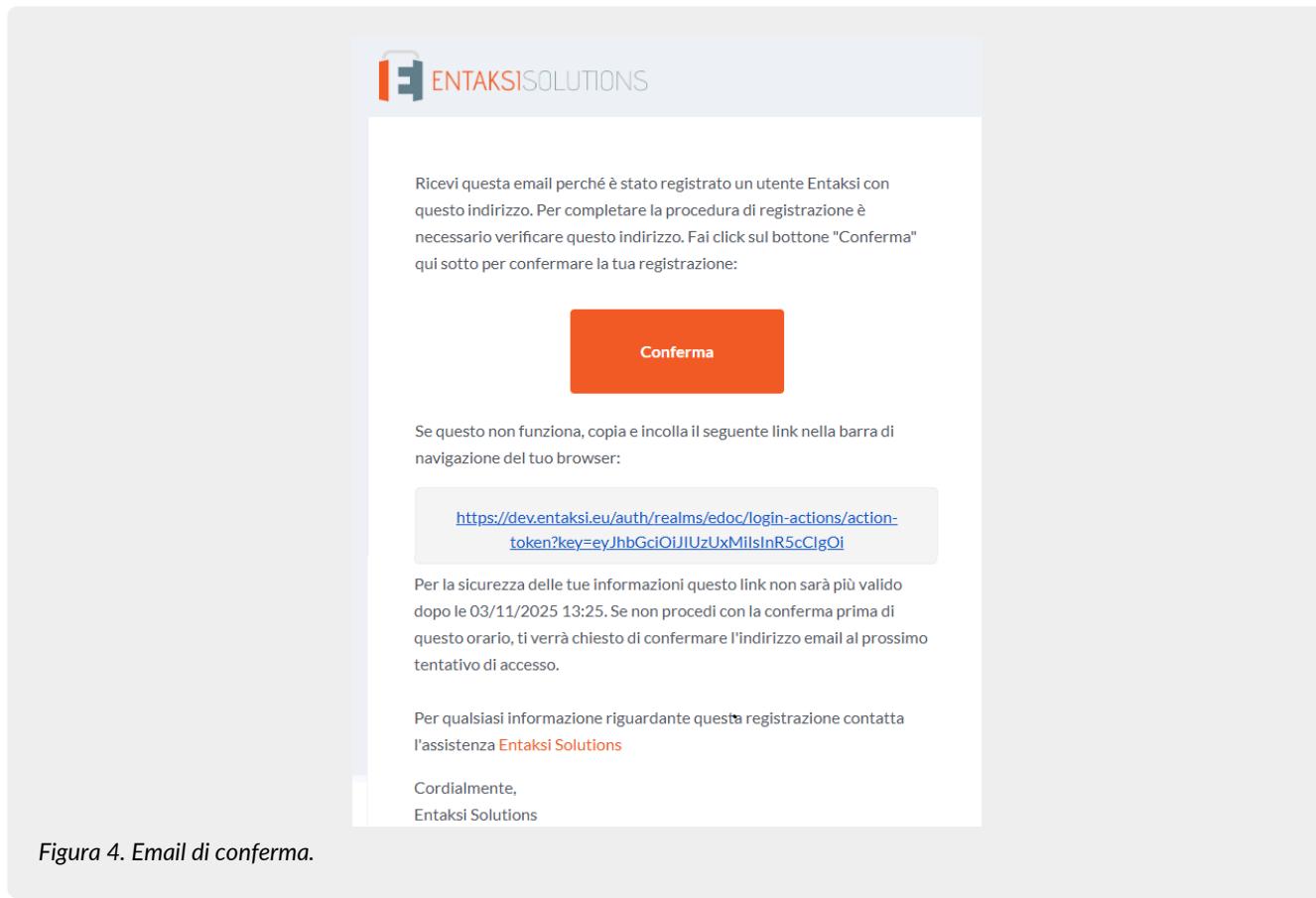


Figura 4. Email di conferma.

Per motivi di sicurezza, tale link rimane valido e attivo per 360 minuti (6 ore) dal momento dell'invio, trascorsi i quali non sarà più utilizzabile. Nel caso sia necessario inviare nuovamente il link v. paragrafo **Reinvio link e recupero password**. Nel caso invece non venga completata la registrazione i dati verranno cancellati dai sistemi entro 7 giorni.

Una volta effettuata la conferma tramite il click sul link della mail, l'utente viene direttamente reindirizzato al servizio che ha attivato. A quel punto inserendo nome utente e password precedentemente scelti è possibile accedere al servizio.

3.1. Accesso account Single Sign-on

L'accesso può essere effettuato anche tramite Single Sign-on con account **Google, Apple o Microsoft**.

In questo caso, nella pagina di login occorre cliccare sull'apposito pulsante con il logo desiderato sulla destra in modo da ottenere la presentazione della pagina del servizio prescelto per effettuare il login.

Una volta selezionato l'account ed effettuato l'accesso il sistema acquisisce direttamente i dati richiesti per la registrazione dell'utente riproponendo poi il messaggio di verifica della email e inviando la conferma all'indirizzo indicato.

La procedura di conferma della registrazione è la medesima esposta per la registrazione standard.

3.2. Reinvio link e recupero password

Nel caso in cui la email di verifica non sia arrivata o siano trascorsi più di 360 minuti dal ricevimento è possibile **ottenere un nuovo messaggio con il link di conferma della registrazione** collegandosi nuovamente alla pagina del servizio che si intende utilizzare ed inserendo il nome utente e la password scelta durante la registrazione.

Il sistema non consentirà l'accesso, ma invierà un nuovo messaggio per la conferma della registrazione.

In caso di **smarrimento della password**, sempre accedendo alla pagina del servizio che intende utilizzare, l'utente può fare click su "**Password Dimenticata?**". Verrà visualizzata una nuova pagina per proseguire la procedura di recupero.

Figura 5. Recupero password.

Inserendo il nome utente oppure la mail di registrazione e cliccando il tasto "**Invia**", il sistema invierà un messaggio all'indirizzo email registrato contenente le istruzioni e un link per avviare la procedura di ripristino della password.

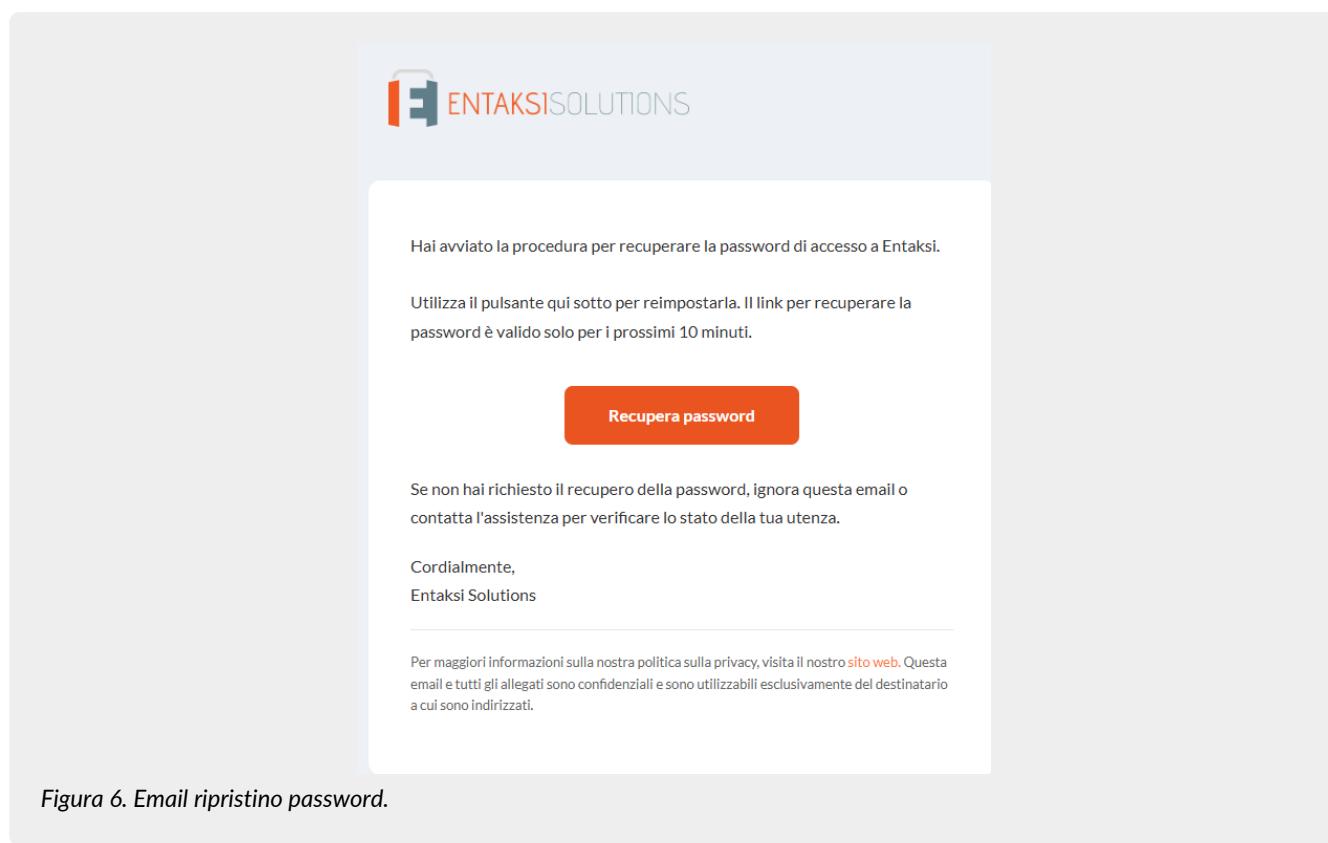


Figura 6. Email ripristino password.

Cliccando sul tasto "Recupero password", verrà aperta una ulteriore pagina dove sarà possibile inserire la nuova password e confermarla.

Cliccando il tasto "Invia" la modifica diventerà effettiva.

La password dovrà essere formata da un minimo di 12 caratteri, dei quali almeno una lettera maiuscola, una minuscola e un numero e non potranno essere utilizzate le cinque password precedenti.

3.3. Modalità di accesso al Servizio

Il Cliente accede al Servizio collegandosi attraverso la rete internet ad un sito messo a disposizione da Entaksi Solutions, utilizzando i seguenti browser:

- **Google Chrome**
- **Mozilla Firefox**
- **Safari**
- **Microsoft Edge**

Per garantire la sicurezza durante il trasferimento delle informazioni, il collegamento prevede l'impiego di protocolli TSL.

3.4. Gestione del profilo utente

Dall'indirizzo della Console del servizio eDOC <https://entaksi.eu/console> è possibile accedere al proprio profilo utente cliccando sul nome in alto a destra.

Nel menù, cliccando su **Impostazioni utente** è possibile visualizzare i dati dell'utente e apportare modifiche relative a:

- **Account:** è possibile modificare il nome e cognome dell'utente visualizzato e l'email di accesso (richiederà una nuova conferma via email).
- **Password:** è possibile inserire una nuova password.
- **Autenticatore:** è disponibile un QR code da utilizzare con applicazioni mobili come FreeOTP e Google Authenticator per poter attivare l'accesso con verifica a due fattori. Questo prevede che ad ogni accesso oltre alla password sia richiesto un ulteriore codice di sicurezza generato da queste applicazioni. Al primo utilizzo sarà necessario scansionare il QR con il proprio smartphone e inserire il codice di verifica.
- **Identità federate:** è possibile connettere l'utente al proprio account Google, Apple, o Microsoft.
- **Sessioni:** da questa scheda è possibile visualizzare le sessioni attive attualmente per l'utente, con indirizzo IP di riferimento, momento di inizio, ultimo accesso e tipologia di applicazione aperta. Nel caso vengano rilevate sessioni non autorizzate si consiglia di interromperle cliccando su "Log out all sessions", effettuare nuovamente l'accesso, e impostare una nuova password.
- **Log:** è disponibile la lista di tutti gli accessi effettuati dall'utente negli ultimi due mesi.

[Torna all'indice.](#)

4. Console servizio eDOC

Il servizio eDOC è accessibile tramite la **Console Entaksi**, l'applicazione web che consente ai clienti di **gestire l'archivio documentale corrente**, con funzioni di verifica, ricerca, visualizzazione e download dei documenti presenti.

L'archivio corrente rappresenta la fase operativa della vita dei documenti, quando sono ancora utilizzati nei processi aziendali e necessitano di essere facilmente reperibili e consultabili: non comprende pertanto la conservazione a norma, che garantisce invece il mantenimento del valore legale e probatorio dei documenti nel lungo periodo, secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dalle Linee Guida AgID. Il servizio eDOC può essere eventualmente integrato con altri gestionali o altri servizi Entaksi (v. [Integrazione con altri servizi](#)).

Il presente manuale descrive esclusivamente le funzionalità del servizio eDOC.

Il servizio eDOC viene fornito in modalità SaaS ed è accessibile tramite la Console Entaksi o attraverso un link diretto dedicato.

La Console Entaksi è un applicativo flessibile e adattabile alle proprie esigenze: grazie agli strumenti di configurazione, infatti, può essere utilizzato da utenti con ruoli diversi e per ogni ruolo può essere impostato un diverso livello di visibilità sui dati.

L'interfaccia presenta un menu in alto dal quale è possibile accedere alla propria azienda di riferimento, o a una lista di aziende nel caso l'utente sia associato a più d'una, e un menu laterale per le funzionalità.

Sul servizio documentale eDOC fondamentale è la definizione di "**Libreria**".

Una "Libreria" identifica un'**area in cui vengono salvati e resi disponibili i documenti a essa relativi**. I documenti vengono organizzati in apposite cartelle, inserite manualmente da un utente abilitato, oppure create automaticamente dai servizi integrati di Entaksi.

Entaksi mette a disposizione servizi proprietari che possono comunicare con eDOC e alimentare il gestionale documentale; è altresì possibile per i clienti, richiedere integrazioni con i propri software personalizzati, atti a generare i flussi documentali. In questi casi l'implementazione è soggetta ad approvazione tecnica a seguito di analisi di fattibilità e accordi commerciali specifici.

In base al contratto di servizio stipulato, possono essere generate una o più Librerie (ovvero più contenitori documentali), anche in relazione alla struttura organizzativa dell'azienda del cliente.

L'utente finale, per poter visionare i documenti presenti all'interno di una Libreria di eDOC, dovrà necessariamente essere prima abilitato alla stessa. Potrà avere visibilità di tutte o solo quota parte delle librerie presenti a seconda di come viene profilato; nella home di eDOC l'**utente vedrà solo le librerie per le quali il suo profilo è stato autorizzato**.

L'amministratore può inoltre configurare delle **restrizioni di visibilità sui singoli documenti** e applicarle agli utenti, in modo da circoscrivere ulteriormente la visibilità dei dati all'interno della libreria stessa (come descritto nel paragrafo [Accessi eDOC](#)).

4.1. Intestazione Console

L'intestazione della Console Entaksi è caratterizzata da una banda grigia con a destra alcune informazioni riguardanti l'azienda e l'utente al momento collegato.

L'azienda visualizzata è l'azienda di lavoro attualmente utilizzata.



Nel caso in cui l'utente fosse abilitato su più aziende cliccando semplicemente il tasto  verrà visualizzato l'elenco delle aziende disponibili per l'utente e selezionando quella desiderata potrà cambiare contestualmente l'area di lavoro senza dover uscire dalla piattaforma.

Accanto all'azienda è visualizzato l'utente connesso: nella parte superiore sono visualizzati il nome e il cognome inseriti in fase di registrazione, nella parte inferiore è visualizzata la mail legata all'utenza.

Cliccando sull'utenza tramite un menu a tendina l'utente potrà visualizzare le impostazioni della propria utenza cliccando la voce "**Impostazioni utente**" e modificare la lingua della Console (disponibile in italiano e inglese) cliccando sulla voce "**Lingua**" e selezionando la lingua desiderata.

4.2. Footer Console

Come l'intestazione anche il footer è comune a tutte le pagine di Console.

Sulla destra sono riportati i riferimenti principali di Entaksi, ovvero la mail per richiedere informazioni info@entaksi.eu e la mail di assistenza assistenza@entaksi.eu.

Cliccando sull'icona di Entaksi si aprirà un pannello all'interno del quale sono riportate, oltre ai riferimenti, tutte le informazioni principali della società e le certificazioni aziendali (v. [Certificazioni aziendali](#)).

Sulla parte destra sono riportate le informazioni generali della Console come la versione attualmente pubblicata e la versione del servizio che l'utente sta utilizzando.

4.3. Menu laterale Console

Il Menu della Console Entaksi è situato nella parte laterale sinistra della pagina.

Il menu è dinamico: verranno visualizzate **esclusivamente** le voci relative ai servizi e alle funzionalità contrattualizzate.

La visualizzazione del menu laterale è minimizzata di default: saranno, quindi, visibili esclusivamente le icone identificative del servizio e delle funzionalità.

Per visualizzare il menu completamente aperto con la descrizione delle voci principali, è necessario posizionarsi sulla barra laterale con il mouse.

Nel caso si desiderasse bloccare il menu laterale nella visualizzazione completa, cliccare sull'icona .

Per visualizzare le voci secondarie di ogni menu, quando presenti, cliccare sulla freccia di scorrimento posta lateralmente all'icona identificativa  : si aprirà un menu a tendina e cliccando su ogni voce verrà visualizzata la rispettiva pagina.

Per sbloccare il menu e chiuderlo lateralmente, cliccare sull'icona .

Cliccando su ogni singola voce del menu, verrà visualizzata la rispettiva pagina sulla destra.



ATTENZIONE: per un accesso rapido ai servizi Entaksi, si consiglia di memorizzare il link della pagina principale <https://entaksi.eu/console> e non quello di altre pagine del servizio. Infatti, nel caso in cui i link interni venissero riorganizzati per motivi tecnici, verrebbe restituito un errore "404" di "Pagina non trovata", e in tal caso è necessario ripartire dal link principale.

4.4. Dashboard

La pagina è suddivisa in diverse sezioni, a seconda dei servizi attivi e del profilo dell'utente che ha effettuato l'accesso. La sezione "**I miei servizi**" è sempre visibile per gli utenti abilitati ad almeno un servizio.

Nella sezione de "**I miei servizi**" sono visualizzati tutti i servizi contrattualizzati.

Cliccando sul singolo tasto di ogni servizio verrà aperta la pagina principale del servizio stesso.

Figura 7. I miei servizi.

[Torna all'indice.](#)

5. Configurazione

La sezione configurazione del servizio eDOC consente di visualizzare le informazioni relative al soggetto produttore (azienda) e di configurare le proprietà generali del servizio come i ruoli utenti o le notifiche.

Il menu contiene:

- **Anagrafica azienda:** pagina dove è possibile visualizzare i dati inseriti nel contratto di servizio (v. [Anagrafica azienda](#)).

- **Gestione accessi:** contiene la lista degli utenti collegati all'azienda selezionata (v. paragrafo [Gestione accessi](#)).
- **Titolaro di classificazione:** pagina dove è possibile configurare e gestire il titolaro di classificazione della propria azienda (v. [Titolaro di classificazione](#)).
- **Aree organizzative omogenee:** pagina dove è possibile configurare e gestire le varie aree organizzative omogenee presenti nella propria azienda (v. [Aree organizzative omogenee](#)).

5.1. Anagrafica azienda

Nella sezione **Anagrafica azienda** è possibile visualizzare i dati inseriti in fase di registrazione.

I dati non sono modificabili direttamente dall'utente in quanto fanno riferimento al contratto di servizio. Per qualsiasi rettifica è necessario contattare assistenza@entaksi.eu.

5.2. Integrazione con altri servizi

Il servizio eDOC è un gestionale documentale basato su Alfresco Community Edition, un sistema open source di gestione dei contenuti aziendali (ECM), eDOC è progettato per migliorare la gestione documentale e ottimizzare i flussi di lavoro aziendali.

Grazie alla sua architettura flessibile eDOC può essere **integrato con altri servizi**, sia esterni che offerti da Entaksi, creando un ecosistema digitale efficiente e coordinato.

L'integrazione, grazie all'utilizzo di API dedicati, con altri software gestionali già presenti in azienda (come ERP, CRM e altre applicazioni aziendali), consente di:

- Centralizzare e ottimizzare l'utilizzo di dati provenienti da diversi sistemi.
- Automatizzare i processi documentali.
- Ridurre gli errori operativi.
- Migliorare la produttività complessiva.

Per valutare l'integrazione di eDOC con i propri sistemi aziendali in uso, è necessario inviare una richiesta al Responsabile dei Servizi tramite i canali definiti nel contratto. Il team tecnico analizzerà la fattibilità tecnica e funzionale dell'integrazione, tenendo conto delle esigenze specifiche dell'azienda e delle caratteristiche dei sistemi coinvolti.

Maggiori informazioni sulle API disponibili sono contenute nel [Manuale Utente API](#) di Entaksi.

Per quanto riguarda le integrazioni disponibili con i servizi Entaksi si rimanda ai paragrafi seguenti. Tali integrazioni vengono gestite tramite la Console Entaksi, utilizzando un unico access point per gestire tutte le funzionalità descritte.

5.2.1. Protocollo: integrazione con il servizio ePRI

Il servizio eDOC può essere integrato con **ePRI**, il servizio di Entaksi dedicato alla gestione del protocollo informatico, progettato per gestire i flussi documentali in entrata e in uscita in digitale in modo semplice, sicuro ed efficiente.

ePRI consente di:

- Gestire il protocollo informatico in conformità con la normativa vigente.
- Generare il registro giornaliero di protocollo dematerializzato.
- Creare e gestire il titolaro di classificazione.
- Gestire l'integrazione con il protocollo cartaceo in caso di archivi ibridi.

La soluzione integrata di eDOC con ePRI unisce le specifiche tecniche normative con le esigenze archivistiche dell'organizzazione, permettendo di:

- Registrare i documenti in entrata e uscita, definendo la loro destinazione per il successivo utilizzo.
- Interfacciarsi automaticamente con il sistema di gestione documentale aziendale.
- Facilitare l'interscambio di dati tra sistemi.
- Ridurre il rischio di duplicazioni ed errori di attribuzione.

Maggiori informazioni sul servizio **ePRI** sono disponibili nel [Manuale Utente ePRI](#).

5.2.2. Conservazione: integrazione con il servizio eCON

Il servizio eDOC può essere integrato con **eCON**, il servizio di conservazione digitale a norma offerto da Entaksi.

L'integrazione con eCON assicura:

- Validità legale dei documenti nel tempo, con possibilità di opposizione a terzi.
- Conformità alle normative vigenti.
- Archiviazione sicura e sempre disponibile.

Grazie alla sinergia tra eDOC ed eCON è possibile gestire i propri documenti in modo strutturato, sicuro e conforme alle disposizioni di legge.

Maggiori informazioni sul servizio eCON sono disponibili nel [Manuale Utente eCON](#).

5.2.3. Firma: integrazione con il servizio eSIGN

Il servizio eDOC può essere integrato con **eSIGN**, il servizio di Entaksi che consente di creare, personalizzare e gestire l'intero processo di firma digitale dei documenti, in modo semplice, sicuro e conforme alle normative vigenti.

Grazie all'integrazione di eDOC con eSIGN è possibile:

- Applicare firme e sigilli elettronici digitali, avanzati o qualificati ai propri documenti informatici.
- Gestire template e modelli di documenti per automatizzare processi di firma.
- Definire workflow di apposizione di firme e sigilli (singoli e multipli).

Questa sinergia consente di semplificare la gestione della firma dei documenti, riducendo i tempi operativi, riducendo il cartaceo e garantendo tracciabilità e accessibilità.

Maggiori informazioni sul servizio eSIGN sono disponibili nel [Manuale Utente eSIGN](#).

5.2.4. Flussi: integrazione con il servizio ePLUS

Il servizio eDOC può essere integrato con **ePLUS**, il servizio di Entaksi che consente di gestire l'intero ciclo di vita dei documenti informatici in modo semplice, sicuro e conforme alla normativa vigente.

Attraverso un'unica interfaccia, ePLUS permette di:

- Organizzare i flussi automatici dei propri documenti informatici, destinandoli a gestionali, firma o archiviazione secondo necessità.
- Applicare metadati al singolo o a più documenti.
- Definire caricamenti massivi di documenti.
- Gestire la digitalizzazione dei documenti analogici.

Grazie alla dematerializzazione dei processi cartacei, ePLUS consente di operare completamente in digitale, migliorando l'efficienza operativa e riducendo i rischi legati alla gestione manuale dei documenti.

Maggiori informazioni sul servizio ePLUS sono disponibili nel [Manuale Utente ePLUS](#).

5.3. Gestione accessi

Nella pagina **Gestione Accessi**, visibile ai soli utenti profilati come Amministratori del servizio, è possibile consultare la lista degli utenti correlati all'azienda selezionata e ai servizi contrattualizzati: l'associazione all'azienda e al servizio permette agli utenti di accedere alle varie funzioni.

La pagina contiene diverse sezioni ognuna dedicata a un servizio specifico.

La visualizzazione di queste sezioni è dinamica: verranno visualizzate esclusivamente le sezioni dei servizi contrattualizzati.

Ogni sezione contiene la lista esposta di tutti gli utenti precedentemente salvati a sistema con i ruoli assegnati per il relativo servizio.

Di seguito l'elenco dei dati principali esposti nella lista.

- **Nome:** è il nome dell'utente.
- **Cognome:** è il cognome dell'utente.
- **Email:** email dell'utente.
- **Data assegnazione:** è la data in cui è stato inserito l'utente.
- **Data revoca:** è la data di revoca, ovvero il momento in cui si è revocato l'utente.
- **Ruolo:** indica la tipologia di ruolo assegnato all'utente.
- **Stato:** indica lo stato del ruolo dell'utenza, attivo o revocato.

Dalla lista, oltre la visualizzazione degli utenti è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella;
- cliccando in riga sull'icona  entrare nell'anagrafica relativa per apportare eventuali modifiche ove permesso;
- cliccando in riga sull'icona  revocare il ruolo del singolo utente. Il dato non verrà cancellato, ma sarà visibile con lo stato di "Revocato" e con la relativa data di revoca.

Nella tabella sottostante vengono elencati i valori possibili per lo "Stato" del ruolo delle utenze:

Valore	Descrizione
DA ATTIVARE	L'utenza è stata inserita, ma il ruolo non risulta essere ancora attivato: all'utente non sarà permesso di accedere al servizio eDOC.
ATTIVATO	L'utenza è stata inserita e il ruolo attivato: l'utente può accedere al servizio eDOC.
DA REVOCARE	Per l'utente è stata richiesta una revoca del ruolo.
REVOCATO	La revoca richiesta per l'utente risulta essere definitiva (confermata anche dal valore della data di revoca): all'utente non sarà più permesso di accedere al servizio eDOC.

Per aggiungere un nuovo utente attribuendogli il relativo ruolo cliccare sul tasto **Aggiungi** posto in alto a destra: verrà aperta una nuova maschera nella quale sarà possibile inserire il nome, il cognome e la mail dell'utente e selezionare il ruolo assegnabile tra quelli disponibili in lista.

Ogni servizio ha ruoli e possibilità di configurazioni dedicate.

I campi obbligatori sono riportati in rosso e il salvataggio sarà possibile solo se correttamente compilati.

Cliccando sul tasto "**Salva**" verranno salvati i dati appena inseriti e/o modificati, mentre cliccando sul tasto "**Chiudi**" verrà chiusa la maschera di inserimento senza apportare modifiche.

5.4. Accessi eDOC

La sezione "**Accessi eDOC**", visibile esclusivamente agli utenti con profilo di Amministratore del servizio, consente di configurare i ruoli degli utenti del sistema documentale eDOC.

I documenti all'interno all'interno del servizio sono organizzate in una "Libreria" (v. [Le mie librerie](#)) che contiene al suo interno l'archivio documentale corrente. Ogni azienda è abilitata a una sola libreria, ma può richiederne diverse in fase di definizione del contratto. La libreria costituisce il primo criterio di visibilità per gli utenti.

Oltre a poter caricare i documenti tramite API o funzionalità integrate, il gestionale eDOC consente anche il caricamento manuale dei documenti da parte di utenti abilitati. In questo caso, le regole di visibilità possono essere configurate direttamente dal proprietario dei documenti caricati (per ulteriori dettagli si veda la sezione "[Caricamento contenuti](#)" nel capitolo [Funzionalità generali](#)).

La pagina di gestione mostra, in forma di griglia, l'elenco completo degli utenti abilitati a una determinata **libreria di eDOC**.

Per operare su una libreria specifica è necessario selezionarla dal menu Libreria eDOC posto in alto a sinistra; le configurazioni di ruolo sottostanti si riferiscono esclusivamente alla libreria selezionata.

Se è presente una sola libreria, il menu di selezione non viene visualizzato e la gestione dei ruoli riguarda automaticamente l'unica libreria disponibile. Nel caso in cui non sia stata ancora creata alcuna libreria, non è consentito inserire o configurare i ruoli.

Nell'elenco degli utenti, oltre ai dati anagrafici e ai ruoli, viene riportata anche l'eventuale informazione relativa alle restrizioni di visibilità applicate.

Figura 8. Accessi eDOC.

Nella maschera di inserimento dei ruoli è obbligatorio indicare le restrizioni di visibilità. Qualora venga selezionata l'opzione **"Tutti i documenti"** l'utente potrà accedere a tutti i documenti presenti nella libreria. In caso contrario la visualizzazione sarà limitata ai documenti che rispettano il tipo di restrizione scelta.

Per associare a un utente più restrizioni contemporaneamente è necessario inserire più volte lo stesso utente, associandolo di volta in volta alle diverse condizioni di visibilità desiderate.

5.5. Titolario di classificazione

Il titolario di classificazione è uno strumento che serve per dividere la documentazione prodotta o ricevuta in settori e categorie, schematizzando in maniera logica le sue competenze e funzioni.

In questa sezione, visibile **esclusivamente** per gli utenti abilitati alla gestione, è possibile visualizzare tutti i titolari di classificazione presenti a sistema, inserirne dei nuovi o modificare quelli ancora non attivi.

Figura 9. Titolario di classificazione.

Di seguito una breve descrizione dei campi presenti in griglia.

- Codice:** codice attribuito automaticamente dal sistema al fine di identificare univocamente il titolario;
- Descrizione:** descrizione attribuita al titolario di classificazione in fase di inserimento;
- Data inizio:** data di inizio validità del titolario;
- Data fine:** data fine validità del titolario. Nel caso non sia indicata, il titolario in questione risulterà sempre attivo;
- Stato:** è lo stato del titolario.

Nella tabella sottostante vengono elencati i valori possibili per lo "Stato" del titolario:

Valore	Descrizione
BOZZA	Il titolario inserito è in Bozza. Sarà quindi possibile modificarlo e/o eliminarlo. Tale titolario non potrà essere utilizzato per la classificazione dei documenti in quanto non ancora attivo.

Valore	Descrizione
CONFERMATO	Il titolario è in stato confermato, ovvero è un titolario che potrà essere utilizzato per la classificazione dei documenti sino alla data di fine, se indicata.

Da questa sezione inoltre è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella;
- cliccando sull'icona  sulla singola riga in fondo a destra, eliminare il titolario: l'eliminazione sarà possibile esclusivamente in cui il titolario si trovi in stato di "Bozza";
- cliccando sull'icona  sulla singola riga in fondo a destra, duplicare il titolario. Verrà creato un nuovo titolario con lo stesso albero e stessi dati di testa a eccezione del codice che sarà del tipo aaaa-xxx (v. [Inserimento del titolario di classificazione](#)) e la data di inizio che sarà uguale al giorno successivo della data di duplicazione;
- cliccando sulla singola riga entrare nel dettaglio del titolario. Nel caso in cui il titolario sia in stato "Bozza", sarà possibile apportare e salvare eventuali modifiche. Nel caso in cui il titolario sia in stato confermato sarà possibile riportarlo in bozza esclusivamente nel caso in cui la data di inizio validità sia successiva alla data attuale. Nel caso, invece, in cui il titolario sia confermato non è possibile modificare la struttura la quale può essere applicata solo sul servizio documentale eDOC, solo sul servizio di conservazione eCON, oppure su entrambi (v. [Inserimento del titolario di classificazione](#)) cliccando il tasto "Applica" in alto a destra;
- cliccando sul tasto "Aggiungi" inserire un nuovo titolario.

Anche se presenti più titolari nella lista (confermati e non), **esisterà esclusivamente un solo titolario attivo**: esso sarà quello in stato confermato con una data di fine assente (non inserita) oppure con una data di fine inserita ma superiore alla data attuale.

5.5.1. Inserimento del titolario di classificazione

Cliccando il tasto "Aggiungi" presente nella pagina della lista dei titolari, si aprirà una nuova pagina dalla quale è possibile inserire un nuovo titolario di classificazione.

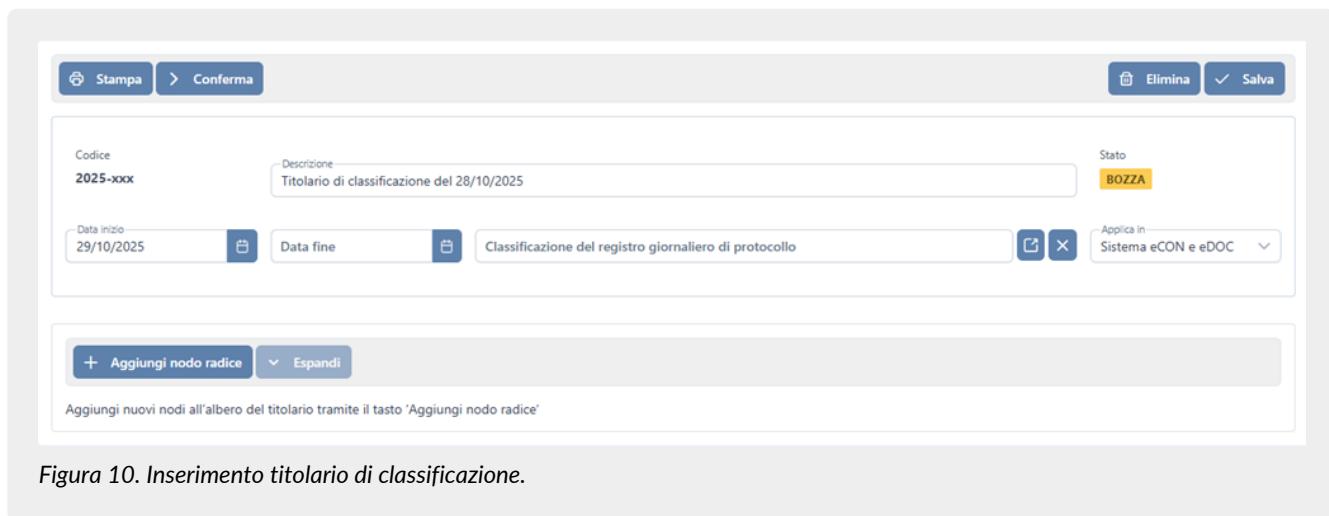


Figura 10. Inserimento titolario di classificazione.

In fase di creazione, il servizio attribuisce un codice identificativo univoco al titolario e una descrizione di default. La descrizione di default è "Titolario di classificazione del <data creazione>", mentre il codice è aaaa-xxx dove aaaa indica l'anno di creazione e xxx il progressivo univoco di creazione. L'anno di creazione del codice è attribuito immediatamente in fase di creazione ed è visibile immediatamente. Il progressivo univoco, invece, verrà attribuito esclusivamente in fase di conferma del titolario.

Per definire un titolario dovrà essere inserita la descrizione, al fine di identificarlo univocamente, e una data di inizio validità, ovvero la data dalla quale il titolario sarà valido.

Da sottolineare che la data di inizio validità **non** dovrà sovrapporsi a nessuna data di inizio di titolari precedentemente inseriti al sistema. Il servizio proporrà di default come data di inizio il giorno successivo alla data di creazione proprio per ovviare a tale problema e impedirà ogni tentativo di inserimento anomalo.

La data di fine validità potrà anche non essere inserita: il sistema inserirà automaticamente tale data alla conferma di un nuovo titolario riportando in questo campo il giorno antecedente della data di inizio del nuovo titolario.

Per inserire la classificazione del registro giornaliero di protocollo è necessario inserire prima l'albero di classificazione, come indicato di seguito, e poi selezionare un nodo tra quelli proposti in lista.

La classificazione selezionata sarà riportata in automatico nella generazione dei registri giornalieri di protocollo durante il periodo di validità del titolario.

Tale campo non è obbligatorio in fase di un semplice salvataggio, ma è obbligatorio in fase di conferma del titolario stesso.

Dovrà essere inoltre specificato l'ambito di applicazione del titolario scegliendo una delle opzioni presenti in lista ovvero:

- solo sul servizio documentale eDOC: l'applicazione del titolario riguarda **esclusivamente** la visualizzazione dei documenti sul servizio documentale, resta invariata la struttura del registro di archiviazione;
- solo sul servizio di conservazione eCON: il registro di archiviazione viene automaticamente configurato in coerenza con il titolario **esclusivamente** per la conservazione dei documenti, la visualizzazione sul servizio eDOC resta invariata;
- sia sul servizio documentale eDOC che sul sistema di conservazione eCON: il registro di archiviazione dei documenti viene automaticamente configurato secondo la struttura del titolario applicato, i documenti vengono conservati in eCON e visualizzati su eDOC con la struttura del titolario.

La modifica della classificazione è possibile solo se il titolario è in stato di bozza.

Nel caso si desiderasse cancellare un valore precedentemente inserito cliccare sul tasto .

Per salvare i dati inseriti, ma non confermare il titolario, cliccare sul tasto "**Salva**" posto in alto a destra.

Oltre alla descrizione e alle date di validità, per definire un titolario è necessario inserire l'organizzazione documentale da attuare in azienda: il servizio impedirà di confermare un titolario in assenza di una struttura salvata.

Tale organizzazione avrà una struttura ad albero.

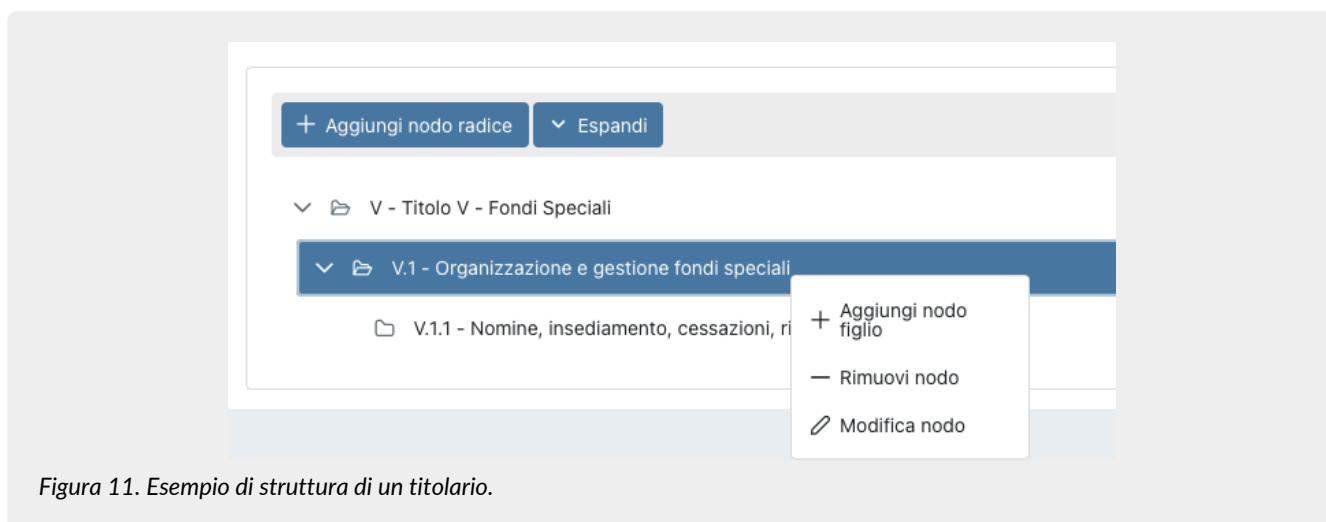


Figura 11. Esempio di struttura di un titolario.

Per inserire un nodo "radice", ovvero il nodo principale a livello più alto, cliccare sul tasto "**Aggiungi nodo radice**".

Per inserire / modificare / rimuovere un nodo "secondario", ovvero un nodo "figlio", posizionarsi sul nodo "padre" e cliccare con il tasto destro del mouse: apparirà un menu a tendina dove saranno visualizzate le tre opzioni.

Per rimuovere un nodo, selezionare l'opzione "**Rimuovi nodo**": saranno rimossi, oltre al nodo selezionato, tutti gli elementi figli, ovvero i nodi di un livello inferiore.

Per modificare un nodo, nel codice, nella descrizione o nella regola di conservazione, selezionare l'opzione "**Modifica nodo**", apportare le modifiche desiderate e cliccare sul tasto "**Salva**".

Per inserire un nodo cliccare l'opzione "**Aggiungi nodo**": verrà visualizzata una maschera che permetterà il salvataggio del nodo.

Aggiungi nodo radice

Codice

Descrizione

✓ Salva

✗ Chiudi

Figura 12. Inserimento di un nodo.

Per completare l'inserimento è necessario inserire il codice (il quale deve essere univoco all'interno di tutta la struttura) la descrizione del nodo, ed eventuali note aggiuntive, definirne una regola di conservazione, scegliendo un elemento tra quelli proposti nella lista o ereditare la regola del nodo "padre" spuntando la relativa voce, e cliccare il tasto "Salva".

L'opzione di ereditare la regola di conservazione dal nodo padre, non sarà, ovviamente, presente sui nodi principali (radice), in quanto per questi non esiste alcun nodo padre.

Nel caso si inseriscano dei nodi senza specificare alcuna regola di conservazione, accanto al nodo apparirà una icona di alert al fine di individuare velocemente il nodo con tale dato mancante.

Il salvataggio di aggiunta, modifica ed eliminazione di un nodo, avverrà automaticamente senza dover cliccare il tasto di salvataggio globale della maschera posto in alto a destra.

Cliccando sul tasto "Espandi" tutti i nodi dell'albero verranno espansi mostrando la struttura intera dell'albero.

Cliccando sul tasto "Comprimi" tutti i nodi dell'albero verranno compressi mostrando solo i nodi "radice".

Cliccando il tasto "Stampa", è possibile stampare un report nel quale verrà riepilogata tutta la struttura del titolario comprensivo di massimario di scarto.

Cliccando il tasto "Elimina", è possibile eliminare un titolario in stato di bozza.

Cliccando il tasto "Conferma", il titolario passerà dallo stato di "Bozza" allo stato "Confermato" e, il sistema, automaticamente, imposterà la data di fine del titolario in corso pari al giorno antecedente della data di inizio del titolario appena confermato.

Nel caso in cui il titolario non sia ancora attivo, ovvero la data di inizio risulti essere successiva alla data attuale, è possibile apportare ulteriori modifiche riportandone lo stato in bozza cliccando sul tasto "Modifica" che apparirà in alto a sinistra.

Nel caso di titolario in stato confermato, è possibile applicare la struttura nell'ambito precedentemente inserito semplicemente cliccando il tasto "Applica" in alto a destra.

5.6. Aree organizzative omogenee

Come definito nell' Articolo 50 del testo Unico sulla Documentazione Amministrativa (TUDA), ciascuna amministrazione individua, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse.

In questa sezione, presente **solo** su alcuni moduli e visibile **esclusivamente** per gli utenti abilitati alla gestione, sono esposte in una lista tutte le aree organizzative omogenee presenti a sistema.

Di seguito una breve descrizione dei campi presenti in griglia.

- **Codice:** codice univoco dell'area organizzativa omogenea attribuito in fase di inserimento;
- **Descrizione:** descrizione dell'area organizzativa omogenea attribuita in fase di inserimento.

Da questa sezione inoltre è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella;
- cliccare sulla singola riga per aprire la pagina di dettaglio dell'area organizzativa omogenea al fine di apportare eventuali modifiche;
- " aggiungere una nuova unità organizzativa cliccando sul tasto "Aggiungi".

5.6.1. Inserimento dell'area organizzativa omogenea

Cliccando il tasto "Aggiungi" presente nella pagina della lista delle unità organizzative omogenee, si aprirà una nuova pagina dalla quale è possibile inserire una nuova area.

Figura 13. Inserimento area organizzativa omogenea.

Per inserire una nuova area organizzativa, inserire un codice e una descrizione al fine di identificarla univocamente e cliccare il tasto "Salva" posto in alto a destra.

Per inserire anche una eventuale struttura delle unità organizzative omogenee legate all'area, cliccare sul tasto "**Aggiungi unità organizzativa**".

Le unità organizzative inserite avranno una struttura ad albero.

Figura 14. Esempio di struttura di unità organizzativa.

Per inserire / modificare / eliminare un nodo "secondario", ovvero un nodo "figlio", posizionarsi sul nodo "padre" e cliccare con il tasto destro del mouse: apparirà un menu a tendina dove saranno visualizzate le tre opzioni.

Per eliminare un nodo, selezionare l'opzione "**Elimina nodo**": saranno rimossi, oltre al nodo selezionato, tutti gli elementi figli, ovvero i nodi di un livello inferiore.

Per modificare un nodo, nel codice, nella descrizione o nella regola di conservazione, selezionare l'opzione "**Modifica nodo**", apportare le modifiche desiderate e cliccare sul tasto "Salva".

Per inserire un nodo cliccare l'opzione "**Aggiungi nodo**": verrà visualizzata una maschera che permetterà il salvataggio del nodo.

Figura 15. Inserimento di un nodo.

Per completare l'inserimento è necessario inserire il codice e la descrizione del nodo e cliccare il tasto "**Salva**".

Cliccando sul tasto "**Espandi**" tutti i nodi dell'albero verranno espansi mostrando la struttura intera dell'albero.

Cliccando sul tasto "**Comprimi**" tutti i nodi dell'albero verranno compressi mostrando solo i nodi "radice".

[Torna all'indice.](#)

6. eDOC - Servizio documentale

Il servizio eDOC consente la consultazione del proprio archivio documentale e la ricerca dei documenti sia tramite la struttura di navigazione che mediante la funzionalità di ricerca avanzata basata su metadati specifici.

Tra le funzionalità di base è inclusa inoltre la gestione dei workflow a supporto dei processi interni, che possono spaziare da flussi di approvazione semplici fino a procedure più articolate di revisione, validazione e condivisione dei documenti.

L'accesso a eDOC può avvenire dalla console Entaksi (come descritto nel paragrafo [Accessi eDOC](#)) oppure tramite un link diretto all'istanza del servizio.

Dopo l'autenticazione, la pagina principale mostra un pannello di controllo suddiviso in due aree: a sinistra si trova il menu con le principali funzionalità, mentre a destra sono visualizzati gli elenchi dei contenuti organizzati in liste.

In particolare, la funzionalità "Le mie librerie" rappresenta il contenitore delle aree dati, ovvero gli archivi ai quali l'utente ha accesso. Per le funzionalità base del servizio è presente una singola libreria identificata con il nome della relativa azienda, contenente i documenti pubblicati.

All'interno del servizio eDOC i documenti possono essere pubblicati automaticamente tramite i servizi della piattaforma Entaksi oppure caricati e organizzati manualmente da parte di operatori adeguatamente abilitati al servizio e profilati con privilegi di scrittura.

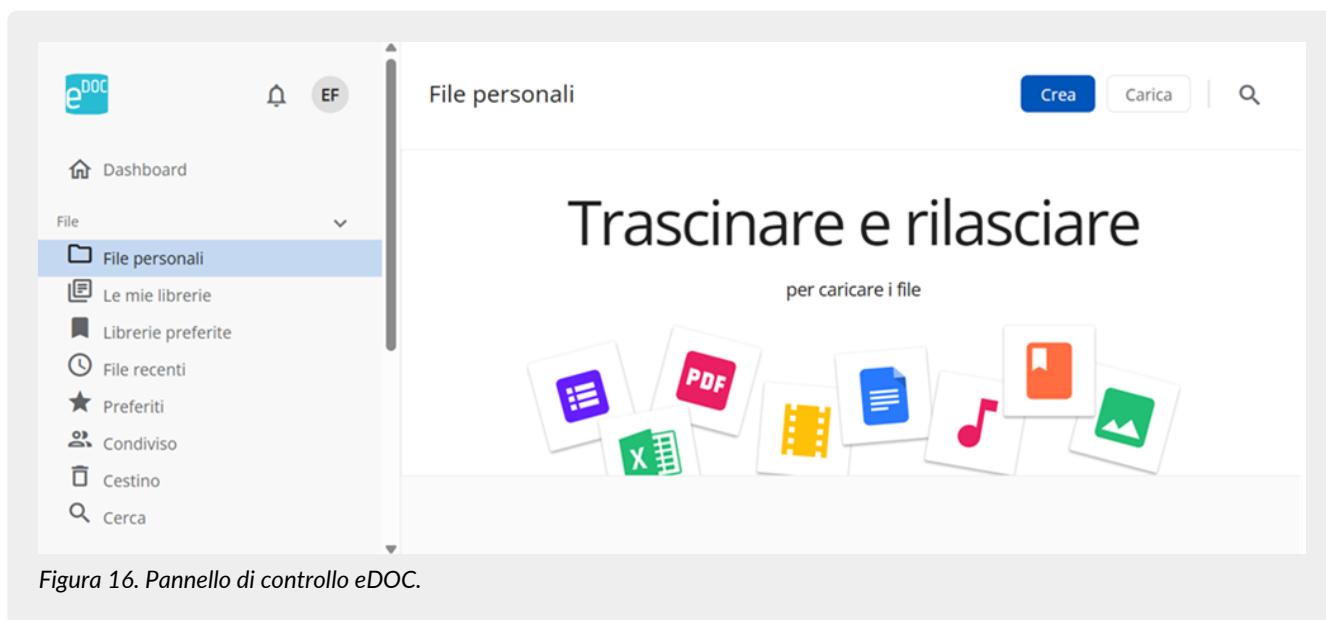
Il servizio eDOC assicura le proprietà fondamentali di un documento informatico, garantendone riservatezza, integrità e disponibilità. Tuttavia, il solo utilizzo di eDOC non è sufficiente a fornire una garanzia legale opponibile a terzi: in caso di contestazioni, infatti, la responsabilità di dimostrare la validità del documento rimane a carico del suo produttore.

Per attribuire ai documenti un valore legale riconosciuto e opponibile a terzi senza dover presentare ulteriori evidenze di creazione, gestione e conservazione, è necessario integrare eDOC con il servizio di conservazione a norma eCON, che consente di produrre pacchetti informativi certificati da presentare in caso di controlli, contenziosi o verifiche ufficiali.

Il periodo di permanenza dei documenti all'interno di eDOC è definito dalla durata dell'accordo di servizio.

Il menu eDOC comprende:

- **File personali:** elenco di tutti i documenti contrassegnati come personali (v. [File personali](#)).
- **Le mie librerie:** elenco delle aree dati, ovvero l'azienda o le aziende alle quali l'utente è abilitato (v. [Le mie librerie](#)).
- **Librerie preferite:** elenco delle librerie contrassegnate come preferite (v. [Librerie preferite](#))
- **File recenti:** elenco di tutti i documenti visualizzati o modificati di recente (v. [File recenti](#)).
- **Preferiti:** elenco dei documenti o cartelle contrassegnate come preferite (v. [Preferiti](#)).
- **Condiviso:** elenco dei documenti condivisi (v. [Condiviso](#)).
- **Cestino:** elenco dei documenti e cartelle eliminate (v. [Cestino](#)).
- **Cerca:** avvia la ricerca dei documenti generale di tutte le librerie presenti (v. [eDOC - Consultazione dei documenti su gestionale](#)).



The screenshot shows the eDOC control panel. On the left, a sidebar menu is open, showing options like 'Dashboard', 'File' (selected), 'File personali' (highlighted in blue), 'Le mie librerie', 'Librerie preferite', 'File recenti', 'Preferiti', 'Condiviso', 'Cestino', and 'Cerca'. The main content area is titled 'File personali' and shows a list with the heading 'Trascinare e rilasciare per caricare i file'. Below this, there are icons for various file types: PDF, XLS, DOC, MP4, MP3, and images.

Figura 16. Pannello di controllo eDOC.

6.1. Configurazioni e notifiche

Nella parte superiore della sezione laterale di sinistra è possibile accedere alle impostazioni del proprio utente cliccando sull'icona del profilo situata in alto a destra.

Dal menu a tendina, cliccando sul proprio nome, si accederà nella pagina del profilo utente.

Questa pagina è suddivisa in due sezioni:

Nella prima, denominata "**Generale**", sono visibili i dati personali dell'utente:

- Nome
- Cognome
- Qualifica - mansione e competenze professionali
- Posizione - inquadramento contrattuale
- Telefono
- Cellulare

Nella successiva, denominata "**Dettagli azienda**", sono visibili i dati aziendali:

- Nome
- Indirizzo
- Codice postale
- Telefono
- E-mail

Cliccando l'icona a forma di campana , situata in alto a destra, verranno visualizzate le notifiche.

Attraverso questa funzione è possibile consultare la cronologia delle attività.

Per contrassegnare una notifica come già letta, basta cliccare sull'icona a forma di doppia spunta situata nell'angolo in alto a destra della finestra delle notifiche.

Cliccando sulla voce "**Dashboard**", si chiuderà il servizio documentale e verrà aperta la pagina principale di Console dei servizi Entaksi.

6.2. Funzionalità generali

Nel servizio eDOC sono presenti alcune funzionalità comuni per tutte le liste di contenuti esposte nella parte destra delle pagine.

Navigazione tramite breadcrumb

I documenti in eDOC sono organizzati in cartelle e sottocartelle ed è quindi possibile visualizzarne il contenuto semplicemente cliccando su di esse.

In alto a destra è costantemente visualizzato il percorso di navigazione detto *breadcrumb*: navigando all'interno delle cartelle verrà visualizzato in ogni momento il percorso effettuato.

La struttura del breadcrumb sarà quindi del tipo

<cartella principale> ">" <sottocartella> ">" <ulteriore sottocartella>

Per ritornare alla cartella principale o a una cartella intermedia della navigazione è sufficiente cliccare sulla relativa voce: verrà caricata la pagina di riferimento.

Questo semplice strumento consente all'utente di orientarsi facilmente all'interno della struttura dei contenuti e contestualmente di spostarsi rapidamente tra le diverse sezioni rendendo la gestione e la consultazione dei documenti più intuitiva e veloce.

La navigazione è permessa fino all'apertura della pagina di visualizzazione del file finale.

Caricamento contenuti

Nella parte in alto a destra della pagina sono presenti i pulsanti **Crea** e **Carica**, visibili a seconda della profilazione dell'utente.

Cliccando sul pulsante "**Crea**", si apre un menu con le seguenti opzioni:

- **Creare una cartella**: permette di creare una nuova cartella per organizzare i documenti.
- **Creare un file da modello**: consente di creare un nuovo file basato su un modello predefinito, utile per generare documenti con una struttura già impostata.

- **Creare una cartella da modello:** permette di creare una nuova cartella utilizzando un modello predefinito, facilitando la creazione di strutture di cartelle standardizzate.

Cliccando sul pulsante "Carica", si apre un menu con le seguenti opzioni:

- **Carica file:** permette di caricare un documento aggiungendolo al sistema per una futura gestione o condivisione.
- **Carica cartella:** consente di caricare una cartella intera con tutti i file contenuti, velocizzando il trasferimento di più documenti contemporaneamente.

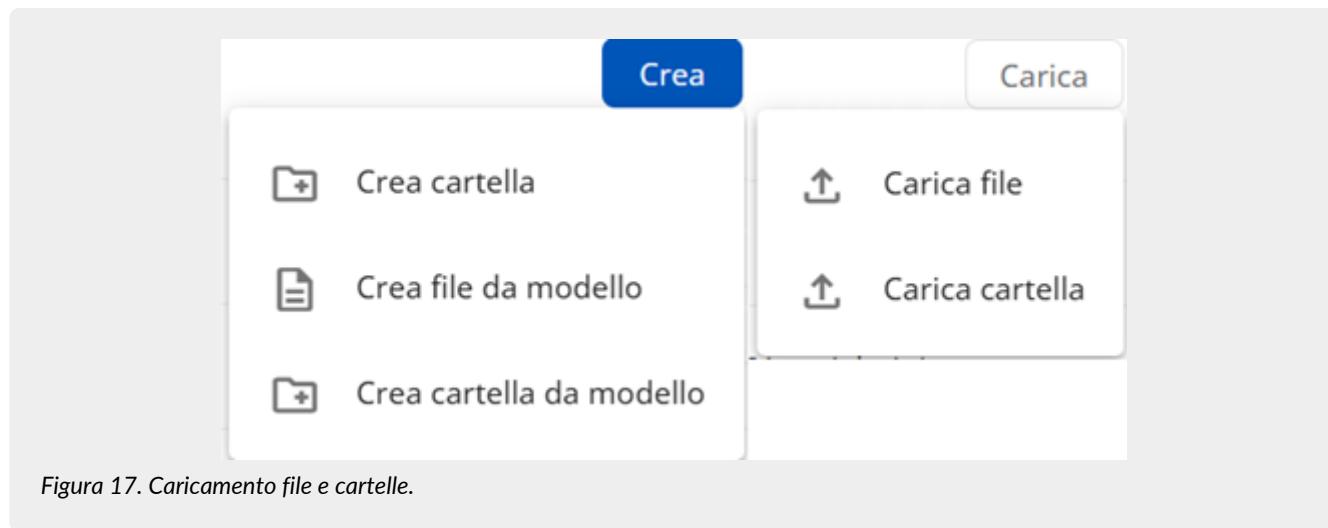


Figura 17. Caricamento file e cartelle.

I documenti caricati con le modalità sopra descritte potranno essere consultabili **esclusivamente** su eDOC, che ne garantisce le caratteristiche di riservatezza, integrità e disponibilità, ma **non** avranno un valore legale opponibile a terzi.

In caso di contestazioni, infatti, la responsabilità di dimostrare la validità del documento presentando ulteriori evidenze di creazione, gestione e conservazione, rimane a carico del suo produttore.

Ordinamento colonne

I dati esposti nelle liste possono essere ordinati dall'utente cliccando semplicemente sulla colonna.

Il senso dell'ordinamento dei dati presenti in lista è visualizzato con l'icona che apparirà accanto al nome colonna: nel caso in cui gli elementi siano ordinati in senso crescente e nel caso in cui siano ordinati in senso decrescente.

Selezione colonne visibili

Cliccando l'icona con i tre puntini verticali nell'angolo in alto a destra della lista delle colonne, si apre un menu che permette di **personalizzare la visualizzazione delle colonne** nella griglia sottostante.

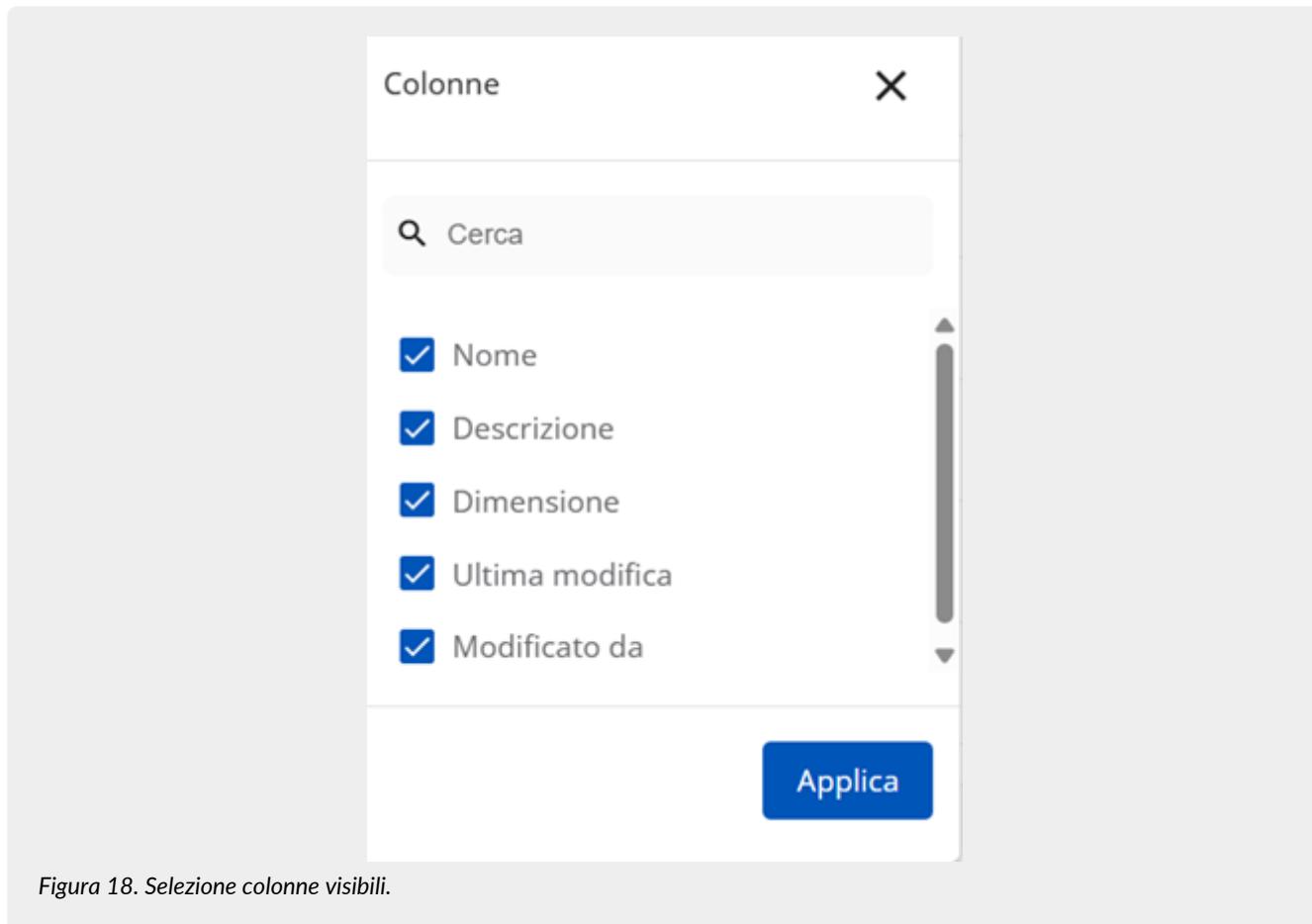


Figura 18. Selezione colonne visibili.

In alto è visibile la casella di ricerca attraverso la quale è possibile ricercare rapidamente una colonna specifica semplicemente digitandone il nome.

Le colonne selezionate sono quelle visibili di default sulla lista della pagina.

Al fine di non visualizzare alcune colonne nella pagina è sufficiente deselezionarle dalla lista (semplicemente cliccandole).

Contrariamente, per visualizzare le colonne non visibili (deselezionate di default) è sufficiente selezionarle nuovamente.

Cliccando sul tasto "Applica" posto in basso a destra, la visualizzazione delle colonne nella lista verrà aggiornata.

Per chiudere il menu senza applicare eventuali modifiche effettuate, cliccare il tasto **X** posto in alto a destra.

Funzionalità disponibili per cartelle e documenti

Per ogni documento o cartella caricati cliccando in riga con il tasto destro del mouse appare un menu che raccoglie le principali operazioni disponibili, ovvero:

- **Condividi:** consente di generare un link con il quale condividere il file tramite canali esterni (email, chat, etc.).
- **Scarica:** permette di effettuare il download del file in locale sul proprio pc o dispositivo in uso.
- **Visualizza:** permette di aprire in anteprima il documento, ove il formato del file sia compatibile con quelli previsti.
- **Modifica offline:** permette di scaricare un documento sul proprio dispositivo. Una volta effettuato il download, apparirà accanto al nome una icona a forma di lucchetto, accompagnata dall'indicazione "Bloccato da [nome utente]". Il documento sarà temporaneamente bloccato in esclusiva dall'utente; il file potrà essere sbloccato a seguito del **caricamento di una nuova versione** dello stesso oppure selezionando l'opzione **Annula modifica**.
- **Caricare la nuova versione:** sostituisce il file con una nuova versione selezionabile dal proprio pc in locale, mantenendo la cronologia delle versioni precedenti. Questa modalità consente di classificare l'entità delle modifiche apportate e anche di indicare un eventuale commento per una specifica più puntuale.
- **Preferito:** aggiunge il documento alla sezione dei preferiti (v. **Preferiti**), in modo da consentire un accesso più rapido ai contenuti; per rimuovere il file dai preferiti è sufficiente selezionare l'opzione **Rimuovi preferito**.
- **Sposta:** consente di collocare velocemente il documento in una cartella diversa, senza dover prima scaricare il file in locale, eliminarlo dalla cartella di origine e ricaricarlo nella nuova cartella di destinazione.
- **Copia:** permette di copiare velocemente il documento in una cartella diversa, senza dover prima scaricare il file in locale e

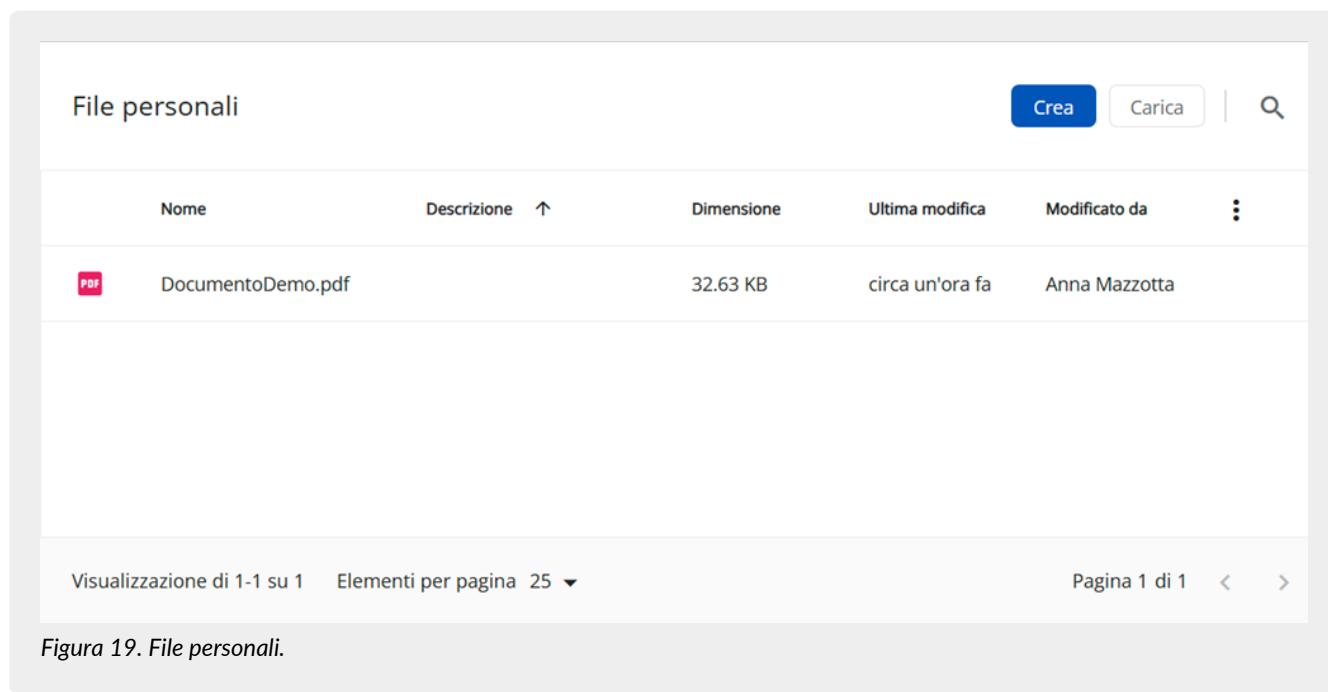
ricaricarlo nella nuova cartella di destinazione.

- **Elimina:** rimuove il documento dalla cartella e lo sposta nel cestino (v. [Cestino](#)).
- **Gestione versioni:** mostra lo storico delle versioni del documento con i relativi commenti se inseriti; offre la possibilità di ripristinare una versione precedente, oppure scaricarne una specifica in locale sul proprio computer o cancellare una versione nel caso il proprio profilo utente lo consenta.
- **Autorizzazioni:** permette di gestire i permessi di accesso e modifica dei documenti ad altri utenti o gruppi di utenti. Le autorizzazioni vengono ereditate per default dalla cartella principale; è possibile disattivare questa opzione, oppure aggiungere un utente specifico o un gruppo di utenti a cui fornire accesso ai contenuti, impostando i relativi permessi di lettura e scrittura attraverso i ruoli definiti.

Le funzioni di "Condividi", "Scarica", "Visualizza" sono automaticamente visualizzate anche nella sezione in alto della pagina a destra. Cliccando il tasto  verrà visualizzato un menu ridotto con le funzionalità rimanenti già precedentemente descritte.

6.2.1. File personali

Nella sezione **File personali**, l'utente ha la possibilità di caricare, archiviare e gestire i propri file in modo autonomo. Da questa pagina è possibile creare cartelle e caricare documenti di varie tipologie, sui quali sono disponibili una serie di funzionalità. Nella sezione file personali sarà visualizzata una griglia con tutti i documenti e le cartelle già caricati nel sistema.



Nome	Descrizione	Dimensione	Ultima modifica	Modificato da	⋮
 DocumentoDemo.pdf		32.63 KB	circa un'ora fa	Anna Mazzotta	

Visualizzazione di 1-1 su 1 Elementi per pagina 25 ▾ Pagina 1 di 1 < >

Figura 19. File personali.

Di seguito una breve descrizione dei campi e filtri presenti nella griglia dei contenuti:

- **Nome:** è il nome del documento.
- **Descrizione:** fornisce una breve descrizione del contenuto o del tipo di documento.
- **Dimensione:** indica la dimensione del documento in termini di spazio occupato.
- **Ultima modifica:** mostra l'orario o la data dell'ultima modifica effettuata sul documento.
- **Modificato da:** indica chi ha effettuato l'ultima modifica sul documento.

A seguito della selezione (spuntando la casella a sinistra di ciascun file) di uno o più documenti nell'elenco, compaiono le icone funzionali nella parte superiore della schermata, che consentono di eseguire diverse operazioni sui documenti selezionati.

Nella tabella seguente sono riportate le icone e descritte in breve le relative funzionalità disponibili:

Tabella 3. Lista funzioni.

Icona	Descrizione
	Condivisione link del documento
	Scarica il documento selezionato.

Icona	Descrizione
	Apre in anteprima il documento.
	Visualizza i dettagli del documento.

In aggiunta a queste utilità, cliccando con il tasto destro del mouse sul documento, sarà possibile accedere ad altre funzioni disponibili, già descritte nella sezione [Funzionalità generali](#).

6.2.2. Le mie librerie

Nella sezione **Le mie Librerie** sono esposte in lista le librerie, ovvero le aziende, per le quali l'utente è profilato alla visibilità dei dati.

Una libreria è, quindi, un'area dati associata a un'azienda, in cui è possibile consultare i contenuti pubblicati e, in base ai permessi assegnati, collaborare con altri utenti abilitati alla stessa libreria.

Ogni libreria è soggetta a una configurazione di visibilità che la contrassegna come pubblica, moderata e privata, l'accesso è determinato dai permessi assegnati all'utente, in base al suo profilo e alle aziende abilitate.

Di seguito una breve descrizione delle colonne presenti nella griglia:

- **Nome:** mostra il nome della libreria, quindi la ragione sociale dell'azienda in Console.
- **Descrizione:** fornisce una breve descrizione o un dettaglio aggiuntivo sulla libreria.
- **Il mio ruolo:** indica il ruolo dell'utente all'interno della libreria, ovvero la tipologia di accesso che l'utente ha alla libreria e alla visualizzazione dei contenuti.
- **Visibilità:** mostra il livello di visibilità della libreria.

Nome	Descrizione	Il mio ruolo	Visibilità
AGENZIA IMMOBILIARE ROMA SRL		Consumatore	Privato
AGENZIA IMMOBILIARE FIRENZE SRL		Consumatore	Privato

Figura 20. Le mie librerie.

Cliccando su una libreria della lista, è possibile accedere alla [pagina di dettaglio](#), nella quale sono visualizzate le cartelle dei contenuti provenienti dalla pubblicazione dei documenti posti in conservazione (cartella Conservazione), i documenti pubblicati solo sul gestionale documentale ed eventuali cartelle accessorie.

Nel caso eDOC sia integrato con i servizi Entaksi (come descritto nel capitolo [Integrazione con altri servizi](#)), sarà presente la cartella Conservazione.

Cliccando sulla cartella **Conservazione**, le funzionalità di modifica, spostamento ed eliminazione non sono disponibili.

Queste azioni non sono consentite, al fine di preservare l'integrità della struttura documentale, garantendo di fatto, la corrispondenza con i documenti versati in conservazione.

Nome	Descrizione	Dimensione	Ultima modi...	Modificato da	
eSIGN34503-Docum...	processo con cambio e...	84.18 KB	feb 3, 2025, 3:50	Administrator	
eSIGN34512-PDFcon...	Altri documenti	108.71 KB	feb 5, 2025, 9:54	Administrator	
eSIGN3484	Condividi	ova_TK 11048	84.72 KB	mar 8, 2025, 1...	Administrator
eSIGN3500	Scarica	menti	57.71 KB	mar 8, 2025, 1:...	Administrator
eSIGN3505	Visualizza	2025	287.35 KB	mar 20, 2025, ...	Administrator

Figura 21. Funzionalità cartella Conservazione.

All'interno di ciascuna cartella sono presenti i documenti, caricati manualmente o attraverso i servizi di Console. Accedendo al dettaglio di una cartella, per la libreria selezionata, sono visualizzati esposti in lista tutti i documenti contenuti al suo interno.

Per selezionare un documento è sufficiente cliccare su di esso: accanto al documento apparirà una spunta verde, a conferma della selezione.

Facendo doppio click su un documento selezionato, si aprirà la pagina di anteprima, che consente di visualizzare il documento.

Cliccando sull'icona si attiva la modalità schermo intero.

Cliccando le icone e , posizionate ai lati del nome del file, è possibile aprire l'anteprima del file precedente o successivo rispetto a quello selezionato nella cartella.

Nell'immagine che segue è riportata la schermata di anteprima di un documento: nella parte superiore della finestra è visibile la barra degli strumenti, che mette a disposizione le funzioni principali, alcune già descritte nel paragrafo [File personali](#).

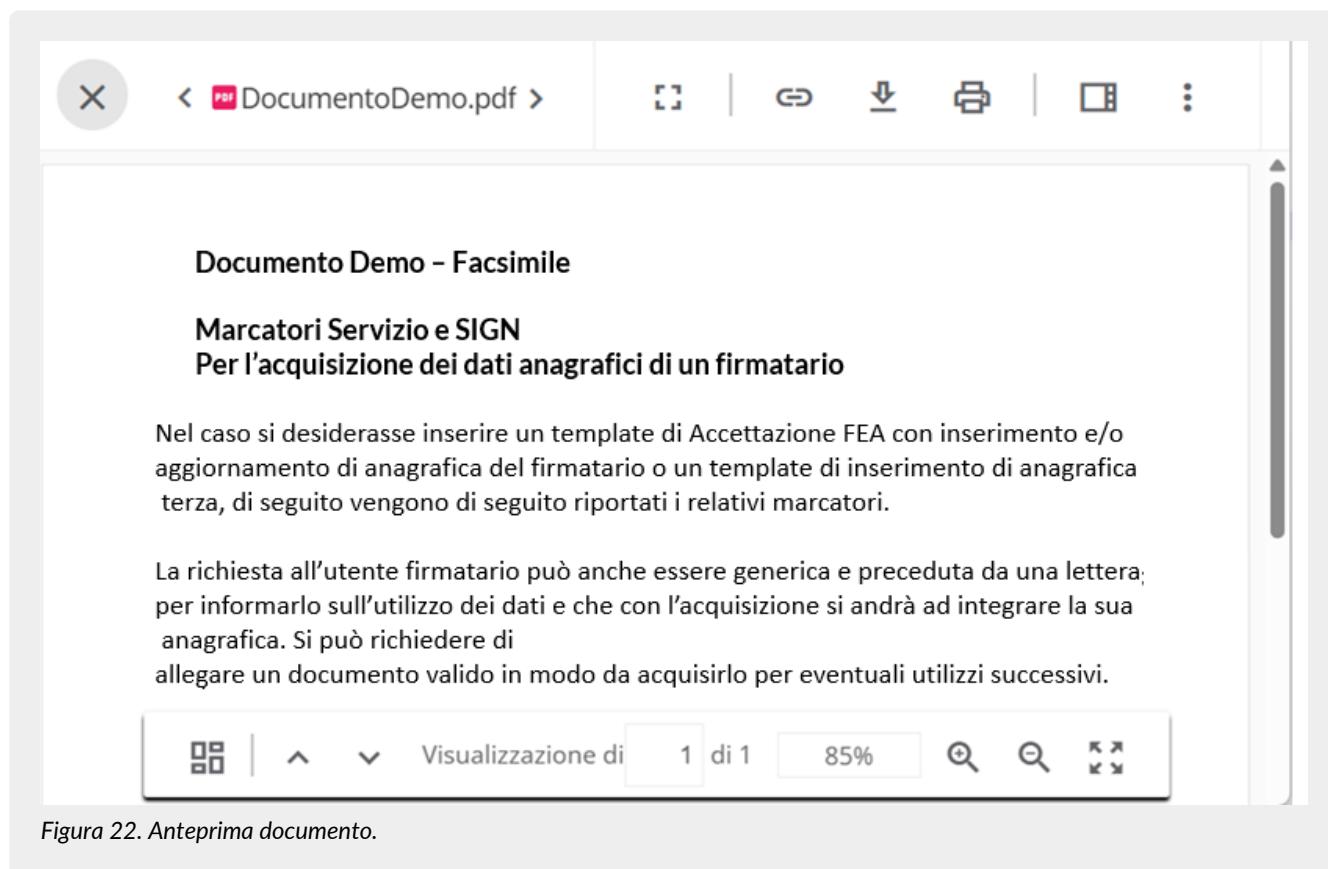


Figura 22. Anteprima documento.

Al centro della pagina viene mostrato il contenuto del documento; mentre nella parte inferiore è presente la barra di navigazione, utile per:

- visualizzare la pagina corrente e il numero totale di pagine.
- Regolare lo zoom tramite valori percentuali o pulsanti di ingrandimento/riduzione.
- Attivare la modalità a schermo intero.

6.2.3. Librerie preferite

La sezione **Librerie Preferite** contiene al suo interno, le librerie che sono state contrassegnate come preferite tramite l'apposita funzione **Preferito**.

Per attivarla è necessario selezionare la libreria, fare click con il tasto destro del mouse e selezionare l'icona

Impostare una libreria come preferita, consente un accesso più rapido alle informazioni, nel caso in cui l'utente sia abilitato su più librerie.

Per rimuovere una libreria dalle **Librerie Preferite** è sufficiente utilizzare l'apposita funzione **Rimuovi preferito**, cliccando sull'icona

Le librerie selezionate come preferite saranno visibili nell'area dedicata, **facilitando la navigazione e il recupero dei documenti** senza doverli cercare tra tutte le librerie disponibili in eDOC.

La visualizzazione è organizzata in lista e le colonne corrispondono esattamente a quelle presenti nella sezione **Le mie librerie**.

Figura 23. Librerie preferite.

6.2.4. File recenti

La sezione **File recenti** mostra in lista i documenti recentemente modificati; tutti gli elementi caricati o modificati negli ultimi 30 gg sono visualizzati in questa sezione.

Figura 24. File recenti.

Le funzionalità presenti in questa pagina sono state descritte nel paragrafo [Funzionalità generali](#).

6.2.5. Preferiti

La sezione **Preferiti** consente di accedere rapidamente ai documenti che l'utente ha contrassegnato come tali.

L'aggiunta dei documenti come preferiti avviene tramite l'apposita funzione *Preferito*, attivabile cliccando con il tasto destro del mouse sul documento e selezionando l'icona .

Un documento già contrassegnato come preferito può essere rimosso con la stessa modalità: cliccando con il tasto destro del mouse sul documento verrà mostrata l'opzione *Rimuovi Preferito* e l'icona sarà rappresentata da .

Questa sezione **consente di tenere sempre sotto controllo i documenti più utilizzati o rilevanti** per la gestione interna, evitando di doverli cercare ogni volta tra tutti i documenti presenti in eDOC.

Preferiti					
Nome	Posizione	Dimensione	Modificato	Modificato da	⋮
 eSIGN34512-PDFconi...	D85	108.71 KB	feb 5, 2025, 9:54	Administrator	⋮

Figura 25. Preferiti.

6.2.6. Condiviso

Nella sezione **Condiviso** vengono riportati in lista i documenti che l'utente ha condiviso con altri membri autorizzati alla librerie, tramite la creazione di un **link di condivisione**.

File condivisi				
Nome	Posizione	Dimensione	Ultima modifica	⋮
 20210227 - Entaksi - informativa e ac...	IV.02.01	51.6 KB	ott 25, 2024, 2:53	⋮
 nota1_scontrino1.pdf	D85	60.11 KB	mag 10, 2024, 11:57	⋮

Figura 26. Condiviso.

Il link di condivisione può essere creato cliccando con il tasto destro sul documento e selezionando la voce *Impostazioni di collegamento*, oppure utilizzando direttamente l'icona .

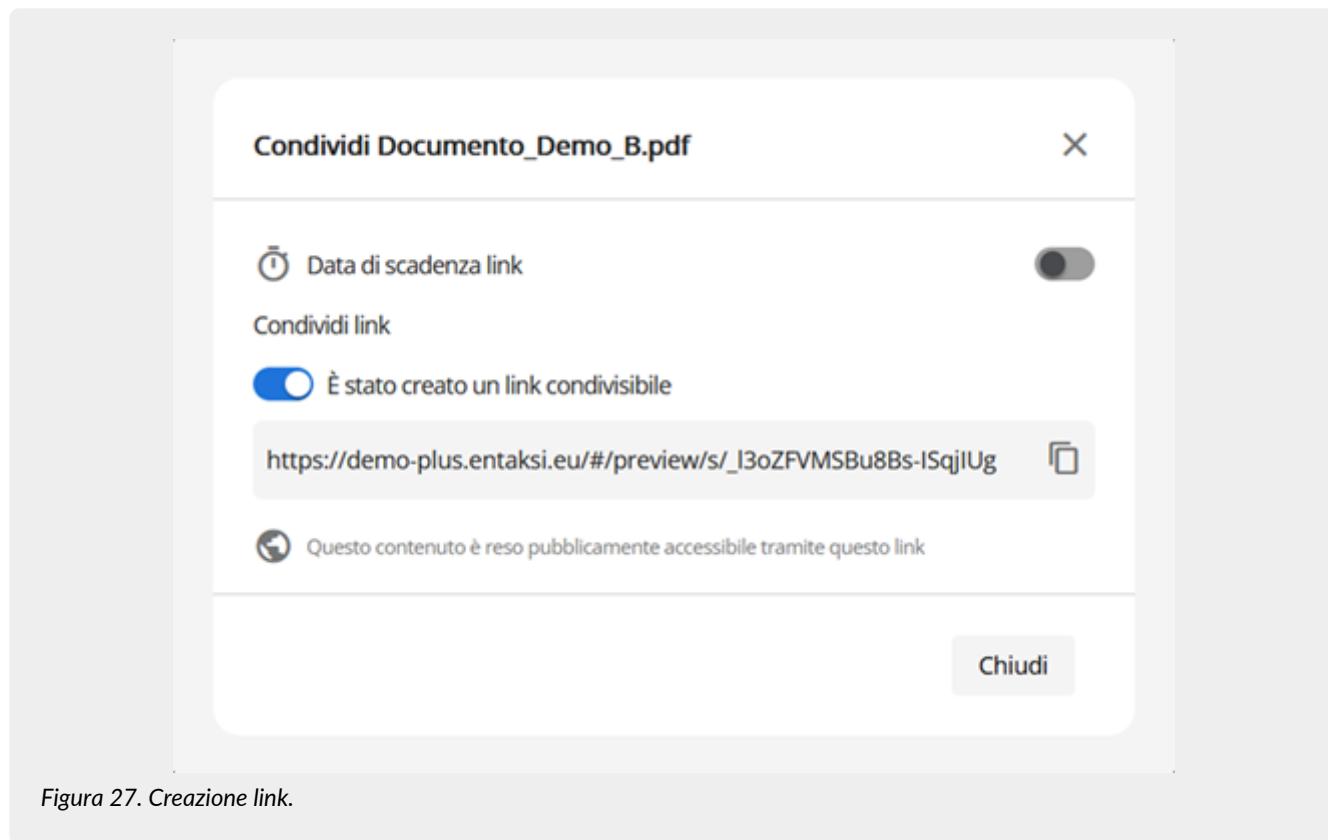


Figura 27. Creazione link.

Quando si apre la finestra, vengono presentate alcune opzioni:

- **Data scadenza link:** È possibile impostare una durata limitata per il link di condivisione. In questo modo, il documento resterà accessibile solo fino alla data stabilita. Se impostato la condivisione non è soggetta a scadenza.
- **Creazione del link condivisibile:** Attivando l'opzione “È stato creato un link condivisibile” (interruttore blu), il sistema genera automaticamente un collegamento che permette di visualizzare il documento.
- **Copia del link:** Accanto al link è presente l'icona di copia rapida , che consente di salvare il collegamento negli appunti con un solo clic.

In questo modo, l'utente può incollare il link in un'e-mail, un messaggio di chat o qualsiasi altro canale di comunicazione.

Infine, una volta configurate le opzioni e copiato il link, è possibile chiudere la finestra tramite l'apposito pulsante **Chiudi**. Da questo momento, il documento sarà accessibile ad altri membri che riceveranno il collegamento, secondo le impostazioni definite dall'utente.

6.2.7. Cestino

La sezione **Cestino** espone in lista i documenti o le cartelle eliminati, che vengono spostati in questa sezione dopo la cancellazione.

Da questa sezione è possibile **eliminare definitivamente** gli elementi oppure **ripristinarli** nelle loro posizioni di origine.

Cestino

Nome	Posizione	Dimensione	Eliminato	⋮
DocumentoDemo.pdf	anna.mazzo...	32.63 KB	un minuto fa	⋮

Figura 28. Cestino.

Selezionando un elemento presente nel Cestino, in alto a destra vengono attivate le funzioni disponibili, riportate nella tabella seguente:

Tabella 4. Lista opzioni Cestino.

Icona	Descrizione
☒	Cancellazione definitiva dell'elemento selezionato
⌚	Ripristino dell'elemento selezionato nella posizione originaria.

Le medesime funzioni sono disponibili anche facendo click con il tasto destro del mouse sull'elemento selezionato.

Cestino

Nome	Posizione	Dimensione	Eliminato	⋮
DocumentoDemo.pdf	anna.mazzo...	32.63 KB	3 minuti fa	⋮

Figura 29. Cestino - Funzioni.

[Torna all'indice.](#)

7. eDOC - Consultazione dei documenti su gestionale

Accedendo alla funzione "eDOC" dalla dashboard di Console, selezionando la relativa voce nel menu laterale sinistro oppure tramite link diretto all'istanza del servizio, è possibile entrare nel servizio documentale eDOC, che consente la consultazione dei documenti caricati tramite il servizio ePLUS all'interno di un apposito sistema di gestione documentale.

Il servizio eDOC permette all'utente di navigare e consultare il proprio archivio documentale, visualizzandone la struttura organizzativa e accedendo ai documenti sia tramite la navigazione gerarchica delle cartelle sia attraverso un sistema di ricerca avanzata basato sui metadati associati ai documenti stessi.

I file caricati tramite eDOC vengono pubblicati su un gestionale documentale basato su Alfresco Community, che consente:

- la visualizzazione diretta dei documenti;
- il download dei file per le attività operative interne;
- una gestione ordinata e strutturata dell'archivio documentale.

La consultazione dei documenti tramite questo gestionale è finalizzata principalmente alle esigenze di gestione interna dell'ufficio.

Per ottenere invece documenti con valore legale, è necessario seguire la procedura specifica per la produzione dei PDD (Pacchetti di Distribuzione Documentale), ovvero dei pacchetti informativi conformi alle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici", descritta nel capitolo [\[Ricerca e richiesta documenti\]](#).

Monitoraggio e accesso al servizio

Tramite Console o tramite link diretto all'istanza del servizio è possibile accedere direttamente al sistema di gestione documentale eDOC, nel quale sono pubblicati i file caricati.

L'accesso al sistema di gestione documentale avviene utilizzando le stesse credenziali impiegate per l'accesso a Console, senza necessità di ulteriori autenticazioni.

Struttura del sistema documentale

All'accesso, il sistema presenta un pannello di controllo iniziale che riporta l'elenco delle librerie (aree dati) alle quali l'utente è abilitato.

Ogni libreria:

- corrisponde a una singola azienda;
- contiene esclusivamente i documenti pubblicati per quell'azienda;
- è accessibile in base ai permessi assegnati all'utente.

Questa organizzazione consente una gestione chiara e separata dei documenti, facilitando la consultazione e garantendo un corretto presidio degli accessi.

Nome	Descrizione	Il mio ruolo	Visibilità
AGENZIA IMMOBILIARE ROMA SRL		Consumatore	Privato
AGENZIA IMMOBILIARE FIRENZE SRL		Consumatore	Privato

Figura 30. Librerie.

Cliccando sulla libreria desiderata, l'utente accede ai documenti relativi all'azienda selezionata. I documenti sono organizzati in cartelle strutturate. Su ciascuna cartella è possibile, tramite clic con il tasto destro del mouse, eseguire l'operazione di download. Il sistema genera un file in formato .zip che contiene tutti i documenti presenti nella cartella, mantenendo invariata la struttura originale delle sottocartelle e dei contenuti.

La navigazione all'interno dell'archivio avviene in modo intuitivo:

- le cartelle sono esplorabili semplicemente cliccando su di esse;
- nella parte superiore della pagina è sempre visibile un menu di navigazione rapida (breadcrumb), che consente di tornare velocemente ai livelli precedenti della struttura documentale.

All'interno delle cartelle, i documenti sono categorizzati secondo la struttura configurata, permettendo una consultazione ordinata e coerente con i criteri di archiviazione definiti. Da qui è possibile visualizzare e consultare i singoli documenti direttamente nel sistema.

Consultazione del singolo documento

Aprendo un singolo documento, il contenuto viene visualizzato nella parte centrale dell'interfaccia. Contestualmente, sono disponibili una serie di funzionalità operative che consentono all'utente di interagire con il documento:

- Visualizzazione a schermo intero  : consente di ampliare l'area di visualizzazione del documento per una lettura più agevole.
- Condivisione del file  : permette di condividere il documento secondo le modalità previste dal sistema e dai permessi assegnati.
- Download del file  : consente di scaricare localmente il documento per esigenze operative interne.
- Stampa del documento  : permette di avviare la stampa del file visualizzato.
- Visualizzazione dei dettagli del documento  : consente di consultare i metadati associati, le informazioni di sistema e gli attributi descrittivi del documento.

Queste funzionalità sono pensate per supportare le attività quotidiane di consultazione e gestione documentale, nel rispetto dei ruoli e dei permessi assegnati agli utenti.

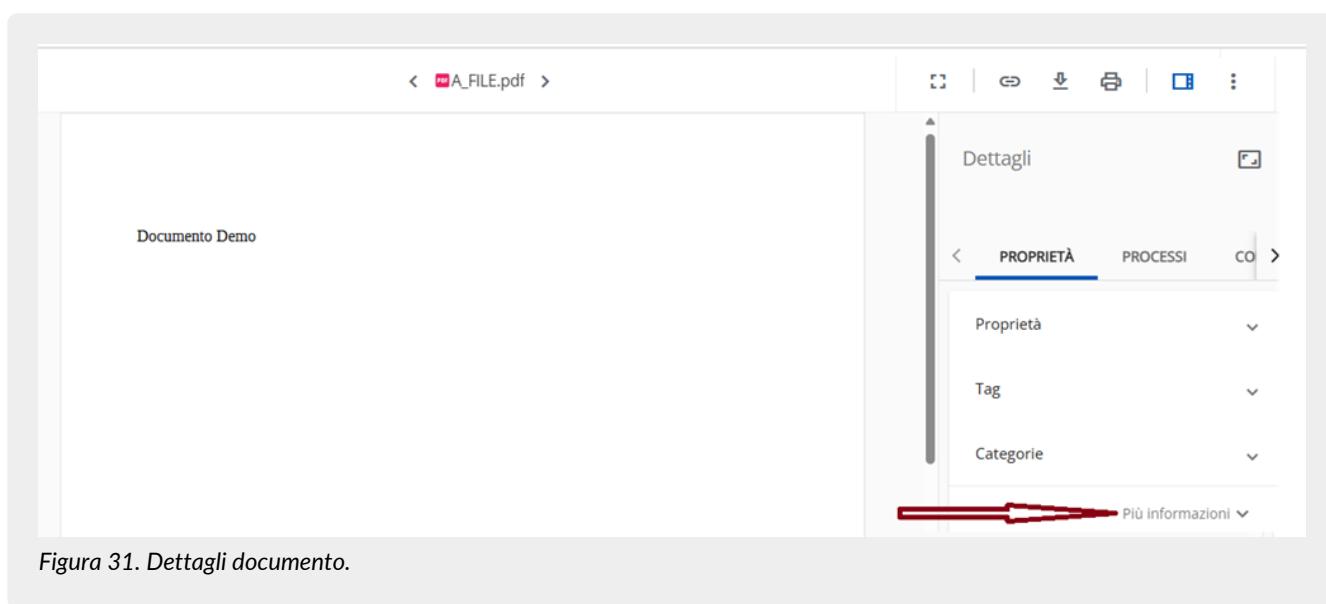


Figura 31. Dettagli documento.

Cliccando sul tasto "Più informazioni", il sistema visualizza, all'interno del menu laterale sinistro, l'elenco completo dei metadati associati al documento selezionato.

La consultazione dei metadati consente all'utente di verificare la corretta classificazione del documento, nonché di disporre delle informazioni necessarie per eventuali ricerche, controlli o attività di gestione interna.

Cliccando sul tasto di chiusura  posizionato in alto a sinistra, il documento attualmente aperto viene chiuso e il sistema riporta automaticamente l'utente alla pagina precedente, ripristinando la visualizzazione della cartella o dell'elenco documenti da cui era stato aperto.

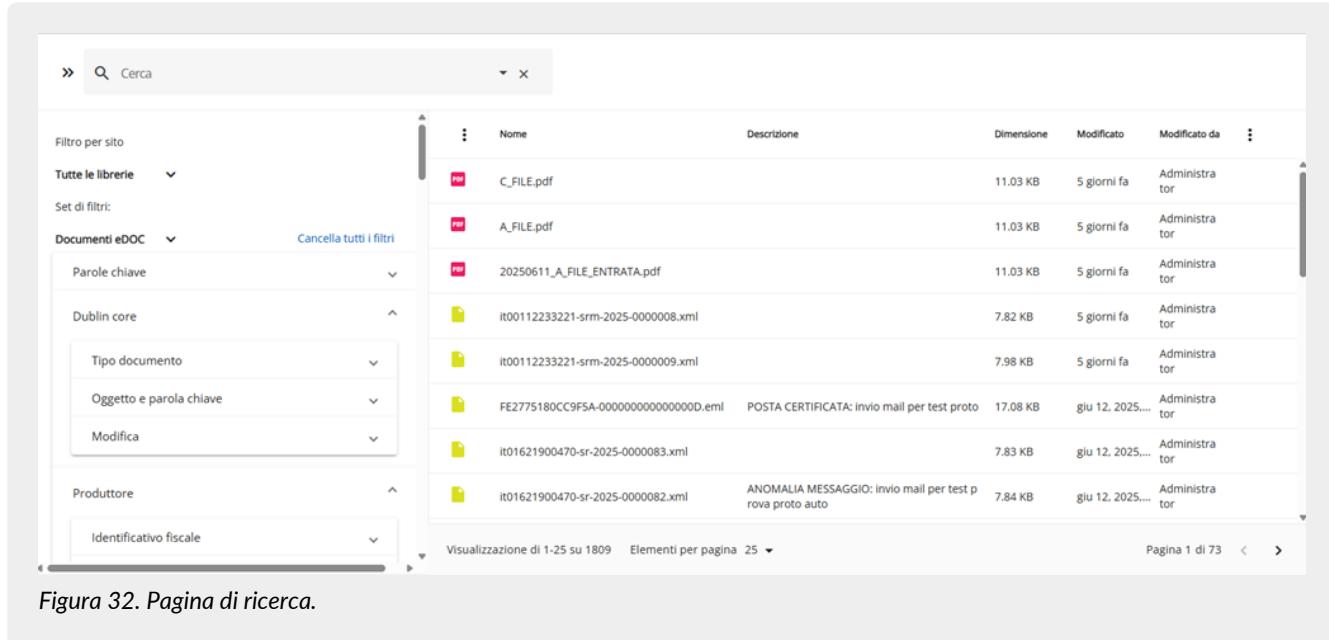
Questa modalità di navigazione consente di consultare i documenti in modo fluido e continuo, senza perdere il contesto dell'archivio documentale.

7.1. Ricerca

I documenti presenti nel sistema di gestione documentale possono essere individuati tramite l'apposita funzione di ricerca, accessibile selezionando la voce "Cerca" dal menu laterale sinistro della home page.

La pagina di ricerca è strutturata in due sezioni principali:

- Sezione destra: visualizza l'elenco completo dei documenti disponibili nelle librerie alle quali l'utente è abilitato.
- Sezione sinistra: consente di impostare i criteri di filtro per affinare la ricerca e individuare con precisione i documenti di interesse, nonché procedere al loro download.



The screenshot shows a search interface. On the left, there is a sidebar with a search bar at the top. Below it, there are sections for 'Filtro per sito' (Site filter) and 'Set di filtri' (Filter set). The 'Set di filtri' section includes dropdowns for 'Documenti eDOC', 'Parole chiave' (Keywords), 'Dublin core', 'Produttore' (Producer), and 'Identificativo fiscale' (Tax ID). On the right, a main table displays a list of documents. The columns are 'Nome' (Name), 'Descrizione' (Description), 'Dimensione' (Size), 'Modificato' (Last modified), and 'Modificato da' (Last modified by). The table shows several PDF and XML files, with the last one having a detailed description: 'FE2775180CC9F5A-000000000000000D.eml' with the note 'POSTA CERTIFICATA: invio mail per test proto'.

Figura 32. Pagina di ricerca.

Di default, la ricerca viene eseguita su tutte le librerie accessibili all'utente.

Nel caso in cui l'utente disponga di abilitazioni su più aziende e desideri limitare la ricerca a una specifica realtà, è possibile selezionare la libreria di interesse dall'elenco disponibile.

Una volta selezionata la libreria, il sistema filtra automaticamente sia i criteri di ricerca sia i risultati restituiti, mostrando esclusivamente i documenti riferiti all'azienda selezionata.

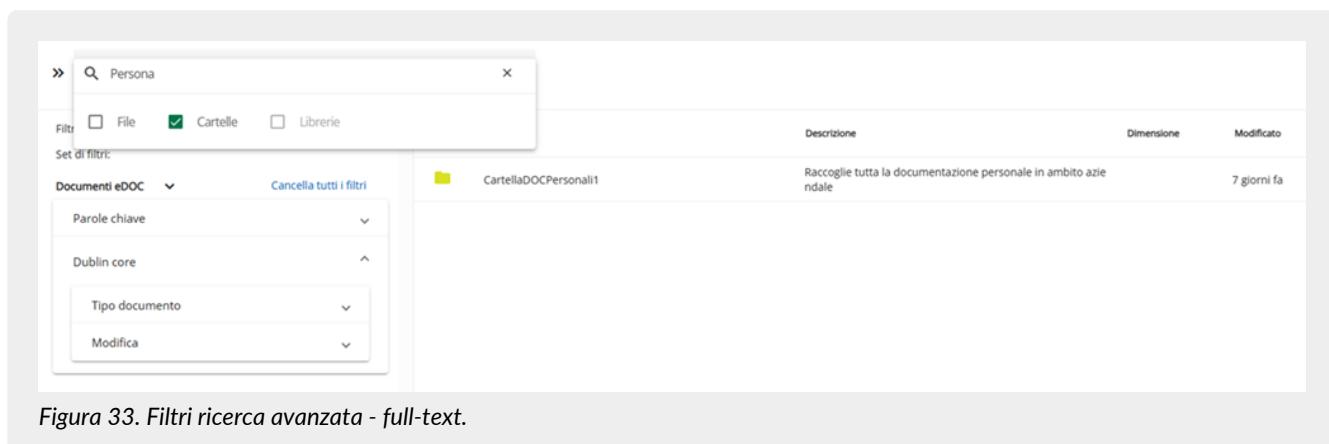
7.1.1. Modalità di ricerca

La ricerca può essere effettuata tramite:

- Parole chiave (ricerca full-text), che consente di individuare i documenti cercando il testo all'interno dei contenuti e delle informazioni associate;
- Campi predefiniti dei metadati, che permettono una selezione più puntuale e strutturata in base ai criteri configurati (ad esempio tipologia documentale, data, riferimento, classificazione, ecc.).

Cliccando sulla casella di ricerca full-text, l'utente può digitare il testo da ricercare e scegliere se applicare la ricerca a file, cartelle, librerie, oppure a una combinazione di tali elementi, selezionando le opzioni desiderate.

Questa flessibilità consente di adattare la ricerca sia a esigenze esplorative sia a ricerche mirate di singoli documenti.



The screenshot shows an advanced search interface. At the top, there is a search bar with the placeholder 'Persona'. Below it, there are checkboxes for 'File', 'Cartelle' (which is checked), and 'Librerie'. On the left, there is a sidebar with a search bar at the top. Below it, there are sections for 'Filtro' (Filter) and 'Set di filtri' (Filter set). The 'Set di filtri' section includes dropdowns for 'Documenti eDOC', 'Parole chiave' (Keywords), 'Dublin core', 'Produttore' (Producer), and 'Identificativo fiscale' (Tax ID). On the right, a main table displays a list of documents. The columns are 'Nome' (Name), 'Descrizione' (Description), 'Dimensione' (Size), and 'Modificato' (Last modified). The table shows one item: 'CartellaDOCPersonalI1' with the description 'Raccoglie tutta la documentazione personale in ambito aziendale'.

Figura 33. Filtri ricerca avanzata - full-text.

La funzionalità di ricerca consente di eseguire anche ricerche full-text avanzate mediante l'utilizzo di operatori logici, permettendo di individuare più documenti all'interno di un'unica interrogazione.

Di seguito riportiamo un esempio di ricerca con operatori logici.

Si supponga di dover ricercare 3 documenti di cui si conosce, in modo completo o parziale, il nome del file: VERBALE1, CERTIFICATO2, PROCEDURA3.

In questo caso sarà sufficiente selezionare l'opzione File come ambito di ricerca e digitare il seguente testo nella casella di ricerca:

VERBALE1 OR CERTIFICATO2 OR PROCEDURA3

Il sistema effettuerà la ricerca sulle denominazioni dei file e restituirà, nella sezione di destra della pagina, l'elenco di tutti i documenti che contengono nella denominazione almeno uno degli elementi indicati nella stringa di ricerca.

L'utilizzo degli operatori logici consente quindi di ampliare o restringere il perimetro della ricerca, facilitando l'individuazione dei documenti anche in presenza di archivi particolarmente estesi.

Oltre alla ricerca full-text, è possibile eseguire ricerche utilizzando parole chiave oppure i campi predefiniti dei singoli metadati associati ai documenti.

Per visualizzare l'elenco dei metadati disponibili, è sufficiente cliccare sull'apposito pulsante  per aprire i menu a tendina e selezionare uno o più criteri di ricerca in base alle proprie esigenze.

I campi utilizzabili sono organizzati e suddivisi in diverse sezioni, ciascuna riferita a una specifica categoria di metadati, al fine di agevolare l'impostazione di ricerche strutturate e mirate.

I campi utilizzabili sono suddivisi in varie sezioni rispetto ai relativi metadati:

- **Sezione Dublin Core**

- Tipo Documento.
- Oggetto e parola chiave.
- Data modifica, con valori da - a.

- **Sezione Produttore**

- Identificativo Fiscale.
- Codice Fiscale.
- Nome.
- Cognome.
- Ragione Sociale.
- Codice.

- **Sezione Destinatario**

- Identificativo Fiscale.
- Codice Fiscale.
- Nome.
- Cognome.
- Ragione Sociale.
- PEC.
- Codice.

- **Sezione Intermediario**

- Identificativo Fiscale.
- Codice Fiscale.
- Nome.
- Cognome.
- Ragione Sociale.
- Codice.

- **Sezione Mittente**

- Identificativo Fiscale.
- Codice Fiscale.
- Nome.

- Cognome.
- Ragione Sociale.
- PEC.
- Codice.

- **Sezione Documento**

- Anno.
- Tipologia Documentale
- Sezionale
- Data, con valori da - a.
- Data inizio, con valori da - a.
- Data termine, con valori da - a.
- Data registrazione, con valori da - a.
- Registrazione
- Data protocollo, con valori da - a.
- Protocollo.
- Posizione lotto.
- Pratica.
- Titolario.
- Titolo.
- Classe.
- Sottoclasse.

- **Sezione Fattura**

- Codice destinatario.
- Descrizione destinatario.
- Scadenza.
- Importo.
- Codice CIG.
- Codice CUP.
- Firmatario.
- Identificativo Sdl.
- Esito.
- Numero.

- **Sezione PEC**

- Descrizione del messaggio.
- Gestore della casella PEC.
- Identificativo del messaggio (gestore).
- Identificativo del messaggio.

- **Sezione LUL**

- Tipologia.
- Centro di Costo.
- Matricola del dipendente.
- Livello del dipendente.
- Qualifica del dipendente.
- Stabilimento del dipendente.
- Sede del dipendente.

- **Sezione FIR**

- Numero.
- Numero copia.
- PEC Destinatario.

- **Fascicolo**

- Identificativo fascicolo.
- Progressivo fascicolo.

- Tipologia fascicolo.
- Oggetto fascicolo.
- Ragione sociale soggetto fascicolo.
- Nome soggetto fascicolo.
- Cognome soggetto fascicolo.
- ID fiscale soggetto fascicolo.
- Codice fiscale soggetto fascicolo.
- Data apertura fascicolo.
- Tipo soggetto fascicolo.
- Data chiusura fascicolo.

• **Contratto**

- Natura giuridica soggetto contratto.
- Segmento soggetto contratto.
- Data estinzione contratto.
- Data richiesta contratto.
- Data stipula contratto.
- Importo stipulato contratto.
- Importo erogato contratto.

I valori disponibili per ciascun metadato corrispondono a quelli effettivamente presenti nel sistema documentale, in relazione ai documenti già caricati e pubblicati.

Cliccando sull'icona  posta a fianco di ciascun metadato, il sistema visualizza l'elenco dei valori disponibili per quel determinato campo, corredato dall'indicazione, tra parentesi, del numero di documenti a cui ciascun valore risulta associato.

Attraverso la selezione o deselezione dei singoli elementi dell'elenco è possibile affinare progressivamente la ricerca e individuare con precisione i documenti di interesse.

La selezione dei valori è consentita:

- in modalità singola, scegliendo un solo valore per metadato;
- in modalità multipla, selezionando più valori contemporaneamente, al fine di ampliare o combinare i criteri di ricerca.

Nel caso in cui l'elenco dei valori disponibili risulti particolarmente esteso, il sistema mette a disposizione una casella di ricerca posizionata sotto il nome del metadato.

Tale funzionalità consente di filtrare rapidamente i valori e agevolarne l'individuazione e la successiva selezione, migliorando l'efficienza delle operazioni di ricerca.

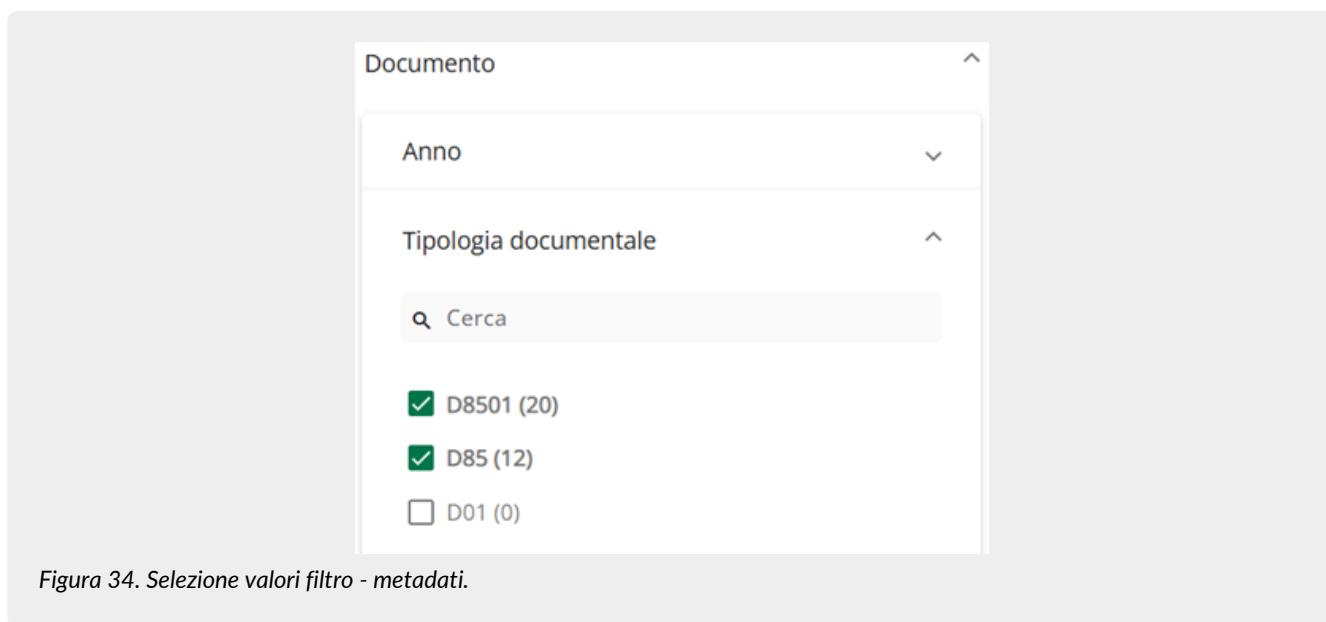


Figura 34. Selezione valori filtro - metadati.

La lista dei documenti filtrati in base ai criteri selezionati è visualizzata nella sezione destra del pannello di ricerca.

Da questa griglia, tramite i tasti funzione presenti nella barra superiore oppure cliccando con il pulsante destro del mouse sul singolo documento, è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Condividere il documento tramite link, generando un collegamento di accesso secondo le autorizzazioni configurate nel sistema;
- Scaricare il documento selezionato in una cartella del proprio dispositivo, per un utilizzo locale;
- Visualizzare il documento in anteprima, mediante il visualizzatore integrato, senza necessità di scaricare il file;
- Visualizzare i dettagli del documento, accedendo ai metadati e alle informazioni di classificazione associate;
- Impostare il documento come preferito, al fine di facilitarne il recupero e la consultazione successiva;
- Copiare il documento, duplicandolo all'interno del sistema documentale secondo le regole di autorizzazione previste;
- Gestire le versioni del documento, consentendo il controllo delle modifiche, la consultazione delle versioni precedenti e il tracciamento delle variazioni;
- Creare un processo (workflow), avviando un flusso di lavoro associato al documento per la gestione di approvazioni, revisioni o altre attività operative.

Le operazioni disponibili dipendono dai permessi assegnati all'utente e dalle policy configurate per la specifica libreria o area documentale.

Figura 35. Selezione valori filtro - risultati.

Nel caso in cui il valore del metadato di interesse non sia immediatamente visibile nell'elenco, è possibile cercarlo utilizzando l'apposita casella di ricerca, che consente di filtrare rapidamente i valori disponibili.

Per ciascun valore di metadato è indicato, tra parentesi, il numero di file che risultano associati a quel valore; tale informazione permette di valutare immediatamente l'impatto del filtro selezionato sul risultato della ricerca.

Per applicare un filtro su uno specifico valore di metadato è sufficiente cliccare sul valore desiderato.

A seguito della selezione:

- il valore viene contrassegnato da una spunta verde, che ne evidenzia l'attivazione;
- il sistema esegue automaticamente la ricerca sui documenti corrispondenti, aggiornando in tempo reale l'elenco dei file visualizzati nella sezione destra;
- l'elenco degli altri metadati e dei relativi valori viene automaticamente aggiornato e filtrato, mostrando esclusivamente le opzioni coerenti con i criteri già selezionati.

Questa modalità di funzionamento consente di affinare progressivamente la ricerca, combinando più filtri in modo dinamico e coerente.

Per rimuovere massivamente tutti i filtri applicati, è possibile cliccare sul comando "Cancella tutti i filtri", che ripristina la visualizzazione completa dei documenti e dei metadati disponibili.

Per rimuovere un singolo filtro, è invece sufficiente cliccare nuovamente sul valore precedentemente selezionato: la spunta verde verrà rimossa e il sistema aggiornerà di conseguenza l'elenco dei documenti e dei metadati, eliminando il filtro applicato.

7.2. Smart Folders

Lo scopo delle "Smart Folders" o "Cartelle intelligenti" è quello di raggruppare logicamente i file presenti nel servizio documentale eDOC, anche se collocati in posizioni differenti dell'archivio, all'interno di un'unica vista organizzata.

Questo consente all'utente di individuare rapidamente documenti con caratteristiche comuni, senza dover conoscere o

navigare la struttura fisica delle cartelle.

Come illustrato nei capitoli precedenti, i file presenti in eDOC e versati tramite i servizi Entaksi sono caratterizzati dalla presenza di metadati, ovvero attributi descrittivi indispensabili per l'identificazione, la classificazione e la ricerca dei documenti all'interno del sistema (vedi capitolo [Ricerca](#)).

Le Smart Folders si basano proprio su tali metadati sfruttando le loro caratteristiche e utilizzandole per aggregare i file e definirne la visualizzazione all'interno di una cartella intelligente.

Ad esempio, impostando come criterio di aggregazione un metadato contenente un codice fiscale di un soggetto, sarà possibile definire una Smart Folder per ciascun soggetto.

Accedendo a una di queste cartelle, il sistema eseguirà automaticamente una ricerca dinamica su eDOC e mostrerà tutti i documenti che condividono quel medesimo metadato, ovvero tutti i documenti riferiti a quel soggetto, indipendentemente dalla loro collocazione fisica all'interno dell'archivio documentale.

La struttura delle sottocartelle visualizzata all'interno della Smart Folder rispecchia la struttura configurata in fase di pubblicazione del documento dai servizi Entaksi, garantendo continuità e coerenza nella consultazione.

Identificazione delle Smart Folders

Per facilitarne il riconoscimento all'interno del sistema documentale, le Smart Folders sono contraddistinte da una specifica icona () , che le differenzia dalle cartelle tradizionali.

Vantaggi delle Smart Folders

In sintesi, l'attivazione delle Smart Folders consente di:

- individuare i documenti in base al loro contenuto e ai metadati, e non in base alla loro posizione fisica nell'archivio;
- definire uno o più criteri di aggregazione basati sui metadati;
- creare strutture di consultazione dinamiche sotto forma di alberi di cartelle, adattabili alle diverse esigenze operative e ai contesti aziendali;
- visualizzare gli stessi documenti secondo più logiche organizzative, senza duplicare i file.

Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione delle Smart Folders, unitamente all'indicazione dei metadati da utilizzare come criteri di aggregazione, deve essere inoltrata a Entaksi tramite e-mail all'indirizzo: assistenza@entaksi.eu.

[Torna all'indice.](#)

8. Terminologia

Viene di seguito riportata, a scopo esemplificativo, la terminologia utilizzata nel manuale, suddivisa tra il glossario dei termini tecnici e gli acronimi.

8.1. Glossario

Affidabilità

Caratteristica che, con riferimento a un sistema di gestione documentale o conservazione, esprime il livello di fiducia che l'utente ripone nel sistema stesso, mentre con riferimento al documento informatico esprime la credibilità e l'accuratezza della rappresentazione di atti e fatti in esso contenuta.

Aggregazione documentale informatica

Insieme di documenti informatici o insieme di fascicoli informatici riuniti per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell'ente.

Archivio

Complesso dei documenti prodotti o acquisiti da un soggetto pubblico o privato durante lo svolgimento della propria attività.

Archivio informatico

Archivio costituito da documenti informatici, organizzati in aggregazioni documentali informatiche.

Area Organizzativa Omogenea

Un insieme di funzioni e di uffici individuati dall'ente al fine di gestire i documenti in modo unitario e coordinato, secondo quanto disposto dall'art. 50 comma 4 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Essa rappresenta il canale ufficiale per l'invio di istanze e l'avvio di procedimenti amministrativi.

Attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico

Dichiarazione rilasciata da notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato allegata o asseverata al documento informatico.

Autenticità

Caratteristica in virtù della quale un oggetto deve considerarsi come corrispondente a ciò che era nel momento originario della sua produzione. Pertanto un oggetto è autentico se nel contempo è integro e completo, non avendo subito nel corso del tempo o dello spazio alcuna modifica non autorizzata. L'autenticità è valutata sulla base di precise evidenze.

Certificazione

Attestazione di terza parte relativa alla conformità ai requisiti specificati di prodotti, processi, persone e sistemi.

Classificazione

Attività di organizzazione di tutti i documenti secondo uno schema costituito da un insieme di voci articolate in modo gerarchico e che individuano, in astratto, le funzioni, competenze, attività e/o materie del soggetto produttore.

Cloud della PA

Ambiente virtuale che consente alle Pubbliche Amministrazioni di erogare servizi digitali ai cittadini e alle imprese nel rispetto di requisiti minimi di sicurezza e affidabilità.

Codec

Algoritmo di codifica e decodifica che consente di generare flussi binari, eventualmente imbustarli in un file o in un wrapper (codifica), così come di estrarli da esso (decodifica).

Convenzioni di denominazione del file

Insieme di regole sintattiche che definisce il nome dei file all'interno di un filesystem o pacchetto.

Coordinatore della Gestione Documentale

Soggetto responsabile della definizione di criteri uniformi di classificazione e archiviazione nonché di comunicazione interna tra le AOO ai sensi di quanto disposto dall'articolo 50 comma 4 del DPR 445/2000 nei casi di amministrazioni che abbiano istituito più AOO.

Destinatario

Soggetto o sistema al quale il documento informatico è indirizzato.

Documento amministrativo informatico

Ogni rappresentazione, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni, o, comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Documento elettronico

qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva.

Documento informatico

Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Duplciato informatico

Vedi art. 1, comma 1, lett) i quinquies del CAD: "il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario".

Estratto di documento informatico

Parte del documento tratto dal documento originale.

Estratto per riassunto di documento informatico

Documento nel quale si attestano in maniera sintetica fatti, stati o qualità desunti da documenti informatici.

Estrazione statica dei dati

Estrazione di informazioni utili da grandi quantità di dati (es. database, datawarehouse ecc...), attraverso metodi automatici o semi-automatici.

Evidenza informatica

Sequenza finita di bit che può essere elaborata da una procedura informatica.

Fascicolo informatico

Aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di una attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento.

File

Insieme di informazioni, dati o comandi logicamente correlati, raccolti sotto un unico nome e registrati, per mezzo di un programma di elaborazione o discrittura, nella memoria di un computer.

File container

Vedi Formato contenitore.

File wrapper

Vedi Formato contenitore.

File-manifesto

File che contiene metadati riferiti ad un file o ad un pacchetto di file.

Filesystem

Sistema di gestione dei file, strutturato mediante una o più gerarchie ad albero, che determina le modalità di assegnazione dei nomi, memorizzazione e organizzazione all'interno di uno storage.

Formato del documento informatico

Modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file.

Formato "deprecatato"

Formato in passato considerato ufficiale il cui uso è attualmente sconsigliato a favore di una versione più recente.

Funzioni aggiuntive del protocollo informatico

Nel sistema di protocollo informatico, componenti supplementari rispetto a quelle minime, necessarie alla gestione dei flussi documentali, alla conservazione dei documenti nonché alla accessibilità delle informazioni.

Funzioni minime del protocollo informatico

Componenti del sistema di protocollo informatico che rispettano i requisiti di operazioni e informazioni minime di cui all'articolo 56 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Gestione Documentale

Processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e custodia dei documenti.

Identificativo univoco

Sequenza di numeri o caratteri alfanumerici associata in modo univoco e persistente ad un'entità all'interno di uno specifico ambito di applicazione.

Interoperabilità

Caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, e capaci di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi.

Leggibilità

Caratteristica di un documento informatico che garantisce la qualità di poter essere decodificato e interpretato da un'applicazione informatica.

Manuale di gestione

Documento informatico che descrive il sistema di gestione, e archiviazione dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Metadati

Dati associati a un documento informatico, a un fascicolo informatico o a un'aggregazione documentale per identificarli, descrivendone il contesto, il contenuto e la struttura - così da permetterne la gestione del tempo - in conformità a quanto definito nella norma ISO 15489-1:2016 e più nello specifico dalla norma ISO 23081-1:2017.

Naming convention

Vedi Convenzioni di denominazione

Oggetto digitale

Oggetto informativo digitale, che può assumere varie forme tra le quali quelle di documento informatico, fascicolo informatico, aggregazione documentale informatica o archivio informatico.

Path

Vedi Percorso.

Pathname

Concatenazione ordinata del percorso di un file e del suo nome.

Percorso

Informazioni relative alla localizzazione virtuale del file all'interno del filesystem espressa come concatenazione ordinata del nome dei nodi del percorso.

Piano della sicurezza del sistema di gestione Informatica dei documenti

Documento che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi.

Piano di classificazione (Titolario)

Struttura logica che permette di organizzare documenti e oggetti digitali secondo uno schema desunto dalle funzioni e dalle attività dell'amministrazione interessata.

Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali

Strumento integrato con il sistema di classificazione a partire dai livelli gerarchici inferiori di quest'ultimo e finalizzato a individuare le tipologie di aggregazioni documentali (tipologie di serie e tipologie di fascicoli) che devono essere prodotte e gestite in rapporto ai procedimenti e attività in cui si declinano le funzioni svolte dall'ente.

Piano generale della sicurezza

Documento che pianifica le attività volte alla realizzazione del sistema di protezione e di tutte le possibili azioni indicate dalla gestione del rischio nell’ambito dell’organizzazione di appartenenza.

Processo

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.

Registro di protocollo

Registro informatico ove sono memorizzate le informazioni prescritte dalla normativa per tutti i documenti ricevuti e spediti da un ente e per tutti i documenti informatici dell’ente stesso.

Repertorio

Registro su cui vengono annotati con un numero progressivo i fascicoli secondo l’ordine cronologico in cui si costituiscono all’interno delle suddivisioni del piano di classificazione.

Responsabile della gestione documentale

Soggetto responsabile della gestione del sistema documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell’articolo 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Responsabile della protezione dei dati

Persona con conoscenza specialistica della normativa e delle prassi in materia di protezione dei dati, in grado di assolvere i compiti di cui all’articolo 39 del Regolamento (UE) 2016/679.

Riferimento temporale

Insieme di dati che rappresenta una data e un’ora con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC).

Serie

Raggruppamento di documenti con caratteristiche omogenee (vedi anche aggregazione documentale informatica).

Sistema di gestione informatica dei documenti

Insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle organizzazioni per la gestione dei documenti. Nell’ambito della pubblica amministrazione è il sistema di cui all’articolo 52 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

Ufficio

Riferito ad un’area organizzativa omogenea, un ufficio dell’area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico.

Utente abilitato

Persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni di interesse.

8.2. Acronimi

AgID

Agenzia per l’Italia Digitale.

AOO

Area Organizzativa Omogenea.

CA

Certification Authority.

CAD

Codice dell’Amministrazione Digitale - Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni e integrazioni.

eIDAS

Regolamento (UE) N° 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.

FEA

Firma Elettronica Avanzata.

FEQ

Firma Elettronica Qualificata.

UOR

Unità Organizzativa Responsabile

[Torna all'indice.](#)

9. Normativa e standard di riferimento

Per garantire la gestione a norma dei propri servizi, Entaksi definisce i criteri e i processi di progettazione e gestione dei propri sistemi in base alla normativa italiana ed europea in materia, oltre a implementare standard internazionali che definiscono la gestione teorica, operativa e funzionale del sistema. Vengono qui di seguito riportati le norme e gli standard di riferimento per l'azienda.

9.1. Certificazioni aziendali

Entaksi, nell'ambito dello sviluppo e del mantenimento del proprio Sistema Integrato di Gestione, ha ottenuto le seguenti certificazioni:

- **ISO/IEC 20000-1:2018:** Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio.
- **ISO/IEC 27001:2013:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti.
- **ISO/IEC 27017:2015:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni basato su ISO/IEC 27002 per i servizi cloud.
- **ISO/IEC 27018:2019:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) nei cloud pubblici che fungono da processori PII.
- **ISO/IEC 27035:2016:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni.
- **ISO/IEC 22301:2019:** Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione della continuità operativa aziendale - Requisiti.
- **UNI ISO 37001:2016:** Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione - Requisiti e guida all'utilizzo.
- **CSA STAR (Security Trust Assurance and Risk) - Level 2:** Attestazione di sicurezza specializzata sviluppata dalla Cloud Security Alliance per i fornitori di servizi cloud.
- **Regolamento eIDAS per i Prestatori di Servizi Fiduciari Qualificati:**
 - **ETSI EN 319 401:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti generali per i fornitori di servizi fiduciari.
 - **ETSI EN 319 411-1:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati - Parte 1: Requisiti generali.
 - **ETSI EN 319 411-2:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati - Parte 2: Requisiti per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati qualificati UE.
 - **ETSI EN 319 412-1,2,3,5:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Profili dei certificati.
 - **ETSI EN 319 421:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i fornitori di servizi fiduciari che emettono marche temporali.
 - **ETSI EN 319 422:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Protocollo di marcatura temporale e profili di token di marcatura temporale.
 - **ETSI TS 119 511:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i fornitori di servizi fiduciari di conservazione a lungo termine delle firme digitali o dei dati generali utilizzando tecniche di firma digitale.

9.2. Normativa di riferimento

Codice Civile, R. D. 16 marzo 1942 n. 262

Libro Quinto Del lavoro, Titolo II Del lavoro nell'impresa, Capo III Delle imprese commerciali e delle altre imprese soggette a registrazione, Sezione III Disposizioni particolari per le imprese commerciali, Paragrafo 2 Delle scritture contabili, articolo 2215 bis – Documentazione informatica.

Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.

Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i.

Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.

Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i.

Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio.

Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i.

Codice dell'amministrazione digitale (CAD).

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013

Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71.

Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio

Regolamento UE del 23 luglio 2014 (eIDAS), in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno.

Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

Linee guida ufficiali sulla creazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, pubblicate da AgID in data 11/09/2020 alle quali vengono aggiunte le modifiche con la relativa proroga contenute nella Determinazione 371/2021 del 17/05/2021.

Determinazione AgID 25 giugno 2021 n.455

Concernente l'adozione del "Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici".

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio

Regolamento UE del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101

Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

9.3. Standard di riferimento

ISO 9001:2015

Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti.

ISO/IEC 20000-1:2018

Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio.

ISO/IEC 27001:2013

Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti.

ISO/IEC 27017:2015

Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni basato su ISO/IEC 27002 per i servizi cloud.

ISO/IEC 27018:2019

Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) nei cloud pubblici che fungono da processori PII.

ISO/IEC 27035:2016

Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni.

ISO/IEC 22301:2019

Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione della continuità operativa aziendale - Requisiti.

UNI ISO 37001:2016

Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione - Requisiti e guida all'utilizzo.

CSA STAR (Security Trust Assurance and Risk) - Level 2

Attestazione di sicurezza specializzata sviluppata dalla Cloud Security Alliance per i fornitori di servizi cloud.

Regolamento UE n° 910/2014 - eIDAS

Regolamento UE 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.

ETSI EN 319 401

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti generali per i fornitori di servizi fiduciari.

ETSI EN 319 411-1

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati - Parte 1: Requisiti generali.

ETSI EN 319 411-2

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati - Parte 2: Requisiti per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati qualificati UE.

ETSI EN 319 412-1,2,3,5

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Profili dei certificati.

ETSI EN 319 421

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i fornitori di servizi fiduciari che emettono marche temporali.

ETSI EN 319 422

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Protocollo di marcatura temporale e profili di token di marcatura temporale.

ETSI TS 119 511

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i fornitori di servizi fiduciari di conservazione a lungo termine delle firme digitali o dei dati generali utilizzando tecniche di firma digitale.

[Torna all'indice.](#)

10. Verifica accessibilità del servizio

La procedura è eseguita dal Responsabile dei Servizi, che in prima persona o attraverso un delegato, accerta l'accessibilità del Servizio da parte del Cliente e la sua effettiva fruibilità, anche riguardo alle prestazioni.

[Torna all'indice.](#)

11. Luogo di conservazione dei dati

I dati inseriti e gestiti nell'esercizio del Sistema sono conservati in appositi server di storage posizionati nella rete informatica di Entaksi Solutions SpA.

I server fisici messi a disposizione dal fornitore che gestisce il datacenter sono sottoposti a un contratto di noleggio che prevede la sola manutenzione dell'hardware e la completa disponibilità della configurazione software per cui, dopo l'installazione, il fornitore non ha più accesso al sistema.

Il Servizio è erogato da un sistema informatico costituito da macchine che operano in configurazione ad alta affidabilità, posizionate, ai sensi della legge 244/2007, entro i confini dell'Unione Europea.

[Torna all'indice.](#)

12. Procedura di gestione delle copie di sicurezza

Le copie di sicurezza gestite dal sistema sono effettuate al solo fine di garantire la continuità operativa dell'erogazione del servizio.

Per garantire la maggiore fruizione possibile da parte del Cliente, il Servizio è ospitato su un Cluster di server, che garantisce la ridondanza delle informazioni gestite.

Nel rispetto delle procedure interne di gestione della sicurezza delle informazioni, è comunque previsto un apposito processo per la generazione della copie di backup.

Tali copie sono utilizzate dal Responsabile del Servizio in caso di eventi particolarmente gravi, che rendano indisponibili gli ambienti di lavoro correntemente utilizzati.

[Torna all'indice.](#)

13. Manutenzione del software applicativo

Il Responsabile Tecnico di Entaksi Solutions SpA ha cura di mantenere aggiornate le versioni del Software utilizzato per l'erogazione del Servizio.

A tale scopo, tutto il software realizzato per l'erogazione delle funzionalità applicative e per i processi ad essi collegate si trova all'interno di un sistema di gestione del software certificato conforme alla normativa, in grado pertanto di mantenere il versioning del codice sorgente sviluppato.

[Torna all'indice.](#)

14. Gestione dei malfunzionamenti

Nonostante l'applicazione da parte di Entaksi Solutions degli standard più avanzati nelle procedure di sviluppo e test del Sistema, le Parti riconoscono che nell'uso del Servizio possono verificarsi casi di malfunzionamento, di errore o di necessità di adeguamento alla evoluzione normativa, per ovviare ai quali Entaksi Solutions ha predisposto l'erogazione di un Servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva che provvede a mantenere regolarmente aggiornato e fruibile il Servizio.

14.1. Segnalazioni relative al servizio

Il Cliente può segnalare eventuali problemi riscontrati inviando una mail all'indirizzo assistenza@entaksi.eu.

Entaksi mette a disposizione un ambiente software, denominato Redmine, fruibile via Internet e dedicato alla gestione e al tracking delle segnalazioni ricevute.

Attraverso questo ambiente il Cliente può segnalare a Entaksi eventuali problemi tecnici o economici rilevati nella fruizione del servizio, e rimanere informato sulla loro gestione ed evoluzione.

Entaksi inoltre può comunicare tramite la pagina <https://status.entaksi.eu/> eventuali malfunzionamenti rilevati sul sistema.

14.2. Reclami

Si definisce "reclamo" uno speciale tipo di segnalazione, relativa al mancato rispetto degli SLA (Service Level Agreement - Accordo sui Livelli di Servizio) stabiliti nel contratto di servizio.

Il Cliente può inoltrare un reclamo e seguirne l'evoluzione attraverso l'ambiente di gestione delle segnalazioni descritto nel precedente paragrafo.

14.3. Cambiamenti di emergenza

Nel caso di incidenti che provochino improvvisi malfunzionamenti bloccanti o significativi scostamenti dagli SLA stabiliti, Entaksi si riserva la possibilità di apportare al Servizio un cambiamento, definito Cambiamento di Emergenza, la cui applicazione può comportare la temporanea sospensione del Servizio, le cui modalità verranno comunicati al Cliente via mail.

[Torna all'indice.](#)

15. Procedure di gestione della protezione dei dati personali

Per quanto riguarda l'accesso ai dati personali da parte di personale Entaksi si farà riferimento alle procedure di gestione della privacy e della protezione dei dati presenti nella documentazione ufficiale della società Entaksi Solutions SpA.

Per quanto riguarda l'accesso ai dati da parte di personale del Cliente, e in particolare al personale che avrà accesso all'interfaccia web di ricerca, visualizzazione e esibizione dei documenti, si farà riferimento alle procedure di gestione della protezione dei dati personali del Cliente.

Nell'ambito del trattamento dei dati personali connessi all'espletamento delle attività previste dal presente Manuale, Entaksi agisce in qualità di Responsabile Esterno del Trattamento, in virtù di apposita delega conferita dal Cliente.

L'insieme completo di disposizioni relative al trattamento dei dati personali è riportato nel documento Condizioni Generali del Servizio, articolo "Trattamento dei dati personali".

L'insieme completo di disposizioni relative al trattamento dei dati personali è riportato nel sito internet della società al seguente link: <https://www.entaksi.eu/politica-sicurezza-informazioni/>.

15.1. Data Breach

In base al Regolamento UE (artt. 33-34) la violazione dei dati personali va affrontata e gestita con una risposta immediata, in modo da evitare l'insorgenza o l'aggravamento di danni fisici, materiali o immateriali alle persone fisiche: la perdita del controllo dei dati personali o limitazione dei loro diritti, discriminazione, furto o usurpazione d'identità, perdite finanziarie, decifratura non autorizzata della pseudonimizzazione, pregiudizio alla reputazione, perdita di riservatezza di dati personali protetti da segreto professionale, o qualsiasi danno economico o sociale significativo per l'interessato al trattamento.

Pertanto Entaksi, in qualità di Responsabile Esterno del Trattamento, non appena viene a conoscenza di un'avvenuta violazione dei dati personali trattati, si impegna a notificare la violazione oltre che al Cliente all'autorità di controllo competente, senza ingiustificato ritardo, **entro 72 ore** dal momento in cui ne è venuta a conoscenza.

L'obbligo non sussiste nel caso in cui sia in grado di dimostrare che è improbabile che la violazione rappresenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Decorse le 72 ore dalla violazione la notifica viene corredata delle ragioni del ritardo, e viene data in ogni caso la massima disponibilità a collaborare con le autorità competenti.

[Torna all'indice.](#)

16. Livelli di servizio

I livelli di servizio garantiti, o SLA (Service Level Agreement - Accordo sui Livelli di Servizio) sono stabiliti nel contratto di servizio.

[Torna all'indice.](#)

17. Reporting del servizio

Entaksi predispone ed invia al Cliente, con frequenza annuale, report specifici sui servizi ricavati dalla estrazione di dati dal sistema di tracking che riportano in maniera sintetica i seguenti indicatori:

- tempo di disponibilità del servizio (in % sul tempo solare totale di disponibilità teorica);
- numero di incidenti critici gestiti;
- numero di NC rilevate;
- numero di reclami ricevuti.

Al Cliente viene richiesto, annualmente, di comunicare in forma anonima via mail il suo livello di soddisfazione nella fruizione del servizio tramite un questionario che riporta i valori degli indicatori sopracitati e alcune domande specifiche su parametri mirati a misurare il grado di soddisfazione, rilevare bisogni, possibili modifiche e miglioramenti nell'erogazione del servizio.

[Torna all'indice.](#)