



ENTAKSI SOLUTIONS

SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO
ISO 9001 | ISO 20000-1 | ISO 22301
ISO 27001 | ISO 27017 | ISO 27018 | ISO 27035
SERVIZIO DI CONSERVAZIONE CERTIFICATO
ETSI 319 401 | ETSI 119 511
PER LA CONSERVAZIONE A LUNGO TERMINE

Manuale Utente

UM eSIGN 20210210 Manuale utente

Entaksi Solutions SpA

Indice

Informazioni sul documento	1
Approvazione del documento.....	1
Revisioni e relative distribuzioni.....	1
1. Introduzione	3
1.1. Caratteristiche del servizio eSIGN.....	3
2. Ruoli e responsabilità	5
2.1. Supporto operativo erogazione servizio (SOES)	6
2.2. Supporto Operativo dei Sistemi Informativi (SOSI)	6
2.3. Compiti del Responsabile del servizio eSIGN	7
2.4. Descrizione dell'organizzazione.....	7
3. Procedura di registrazione a Entaksi Console	9
3.1. Accesso account Single Sign-on	11
3.2. Reinvio link e recupero password	11
3.3. Modalità di accesso al Servizio	11
3.4. Gestione del profilo utente	12
4. Console servizio eSIGN.....	13
4.1. Tabelle Console	13
4.2. Gestione processi di firma eSIGN	14
4.3. Configurazioni	15
4.4. Gestione accessi.....	20
4.5. Rendicontazione firme	23
4.6. Utenti firmatari.....	24
4.7. Gruppi di utenti firmatari	29
4.8. Processi di firma.....	32
4.9. Inserimento processo di firma	35
4.10. Template processi	42
4.11. Inserimento template processi di firma	42
4.12. Workflow processo di firma	46
4.13. Pagine di firma	46
4.14. Marcatori.....	50
5. eSIGN Desktop.....	61
6. Terminologia	63
6.1. Glossario	63
6.2. Acronimi	70
7. Normativa e standard di riferimento.....	72
7.1. Normativa di riferimento	72
7.2. Standard di riferimento.....	73
8. Verifica accessibilità del servizio	75
9. Luogo di conservazione dei dati	76
10. Procedura di gestione delle copie di sicurezza	77
11. Manutenzione del software applicativo.....	78
12. Gestione dei malfunzionamenti.....	79
12.1. Segnalazioni relative al servizio.....	79
12.2. Reclami	79
12.3. Cambiamenti di emergenza	79
13. Procedure di gestione della protezione dei dati personali	80
13.1. Data Breach	80

14. Livelli di servizio.....	81
15. Reporting del servizio.....	82

Informazioni sul documento

Progetto	Manuali utente
Tipo	Manuale Utente
Nome documento	UM eSIGN 20210210 Manuale utente eSIGN
Versione	1.8.0
Data creazione	10/02/2021
Ultima revisione	17/01/2023
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
17/01/2023	Paola Caioli	RDEL	

Revisioni e relative distribuzioni

Data	Versione	Nome	Mansione	Azione	Distribuzione
10/02/2021	0.0.1	Erica Negri	Team Sviluppo	Creazione bozza.	Interno
30/05/2021	1.0.0	Erica Negri	Team Sviluppo	Rilascio.	Pubblico
17/01/2022	1.1.0	Erica Negri	Team Sviluppo	Revisione e aggiornamento normativo.	Pubblico
01/04/2022	1.2.0	Erica Negri	Team Sviluppo	Aggiunta funzione di integrazione delle anagrafiche tramite file CSV.	Pubblico
21/04/2022	1.3.0	Erica Negri	Team Sviluppo	Aggiornamento stile grafico.	Pubblico

Data	Versione	Nome	Mansione	Azione	Distribuzione
01/06/2022	1.4.0	Erica Negri	Team Sviluppo	Modifiche descrizione eSIGN Desktop e aggiunta informazioni riguardo la personalizzazione delle email.	Pubblico
29/07/2022	1.5.0	Erica Negri	Team Sviluppo	Aggiunti descrizione apposizione del sigillo elettronico ed elenco font ammessi nel template.	Pubblico
23/09/2022	1.6.0	Erica Negri	Team Sviluppo	Introdotta la rendicontazione firme e le nuove funzionalità per i template.	Pubblico
10/10/2022	1.7.0	Erica Negri	Team Sviluppo	Introdotta la gestione degli accessi.	Pubblico
17/01/2023	1.8.0	Erica Negri	Team Sviluppo	Introdotta la gestione della segregazione dei dati aggiuntivi.	Pubblico

© 2022 Entaksi Solutions SpA

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Entaksi Solutions, 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, senza il consenso scritto di Entaksi Solutions.

1. Introduzione

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

Attraverso **eSIGN** è possibile gestire la definizione e l'intero processo di firma digitale dei propri documenti.

eSIGN si basa sul **servizio eCON per la conservazione digitale a norma dei documenti informatici**. Entaksi figura nella lista dei **Conservatori qualificati** secondo i requisiti AgID.

Il Sistema di Conservazione è conforme alle direttive AgID in materia di affidabilità, sicurezza e protezione dei dati e presenta le seguenti caratteristiche generali:

- **Completezza** - presenza di qualsiasi documento caricato.
- **Robustezza** - garanzia di consistenza dei dati inseriti.
- **Scalabilità** - capacità di gestire un numero crescente di utenti e documenti
- **Sicurezza** - protezione dall'accesso e la manipolazione non autorizzata dei dati.
- **Affidabilità** - indipendenza dai guasti dell'hardware.
- **Chiarezza** - facilità di consultazione secondo diversi criteri di ricerca.

La conservazione avviene su supporti con caratteristiche di alta affidabilità e alta permanenza del dato, ed ha una durata stabilita nel contratto di servizio.

Per la descrizione puntuale di tutte le caratteristiche e per gli aspetti più specifici relativi alla struttura del sistema di conservazione occorre far riferimento al manuale Entaksi per la conservazione [disponibile pubblicamente sul sito dell'azienda e dell'Agenzia per l'Italia Digitale](#).

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.

eSIGN 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 eSIGN

eSIGN è il servizio Entaksi che permette la gestione dell'intero processo di firma elettronica: configurazione di anagrafiche e template, definizione del workflow di firma digitale, applicazione del processo di firma ai propri documenti, conservazione a norma definita in base alla tipologia documentaria.

Il servizio comprende:

- la definizione delle anagrafiche degli utenti firmatari;
- la configurazione di template standard per la definizione di processi di firma;
- la definizione di processi di firma basati sui template standard oppure configurati in base al tipo specifico di documento;
- la verifica, controllo e gestione dell'intero workflow di firma dal suo avvio alla sua conclusione;
- la successiva conservazione a norma dei documenti precedentemente gestiti e firmati.

La fase di conservazione a norma dei documenti è gestita tramite il servizio **eCON**, per il quale Entaksi utilizza infrastrutture tecnologiche che soddisfano i requisiti di alta affidabilità richiesti dalla normativa (in particolare per quanto riguarda il DPCM 3 dicembre 2013 concernente le Regole tecniche in materia di sistema di conservazione).

Attraverso il servizio eCON è possibile per il cliente caricare nel sistema documenti informatici, firmarli digitalmente e marcarli temporalmente, e assicurare la loro conservazione nel tempo desiderato. Tramite l'interfaccia del servizio è possibile conoscere lo stato dei documenti, e attraverso la funzione di consultazione si possono ricercare i dati d'interesse e ottenere in distribuzione i documenti indicati.

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



Figura 1. Servizio eSIGN.

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

[Torna all'indice.](#)

2. Ruoli e responsabilità

Viene in questo capitolo definita la comunità di riferimento del Sistema di Conservazione, così come caratterizzata nello Standard ISO/IEC 14721:2012 OAIS (Open Archival Information System). Questo standard definisce un modello di sistema informativo aperto per la gestione e l'archiviazione a lungo termine di contenuti informativi, ed è applicabile a ogni tipo di archivio. Vengono inoltre definiti i ruoli e le attività di ogni responsabile all'interno del servizio.

Il Servizio di Conservazione erogato da Entaksi prevede i ruoli definiti in seguito, in conformità al documento "Elenco profili professionali per la conservazione" pubblicato da AgID in base alla Circolare n. 65/2014 (G.U. n. 89 del 16/04/2014). Il ruolo di Responsabile della Conservazione è altresì specificato nel D.P.C.M. 3 dicembre 2013, artt. 6-7.

La normativa definisce "**Produttore**" la persona fisica o giuridica responsabile della creazione del Pacchetto di Versamento (PDV) e del suo invio verso il sistema di conservazione. Verifica l'esito della presa in carico da parte del Servizio di Conservazione tramite il controllo del Rapporto di Versamento (RDV).

La normativa definisce "**Responsabile della conservazione**" la persona fisica che definisce e attua le politiche necessarie alla conservazione documentaria, ed è responsabile della gestione dei documenti. Il Responsabile della Conservazione affida ad Entaksi il servizio di conservazione digitale a norma dei documenti informatici, così come definito nel contratto. Nelle pubbliche amministrazioni, il ruolo del responsabile della conservazione è svolto da un dirigente o da un funzionario formalmente designato.

Secondo quanto specificato dal D.P.C.M 3 dicembre 2013, "La conservazione può essere affidata ad un soggetto esterno, secondo i modelli organizzativi di cui all'art. 5, mediante contratto o convenzione di servizio che preveda l'obbligo del rispetto del manuale di conservazione predisposto dal responsabile della stessa."

Si definisce come "**Utente**" la persona, ente o sistema in grado di richiedere al Sistema di Conservazione, nei limiti indicati nelle Condizioni Generali del Servizio e consentiti dalla legge, l'esibizione del Pacchetto di Distribuzione (PDD), ovvero di fruire delle informazioni di interesse.

Il Servizio di Conservazione di Entaksi è formato da vari "**Responsabili**", ognuno dei quali ricopre nell'azienda e in particolare nel servizio un ruolo ben preciso, al fine di garantire al meglio l'affidabilità del sistema, senza sovrapposizioni di attività e con compartimentazione dei ruoli.

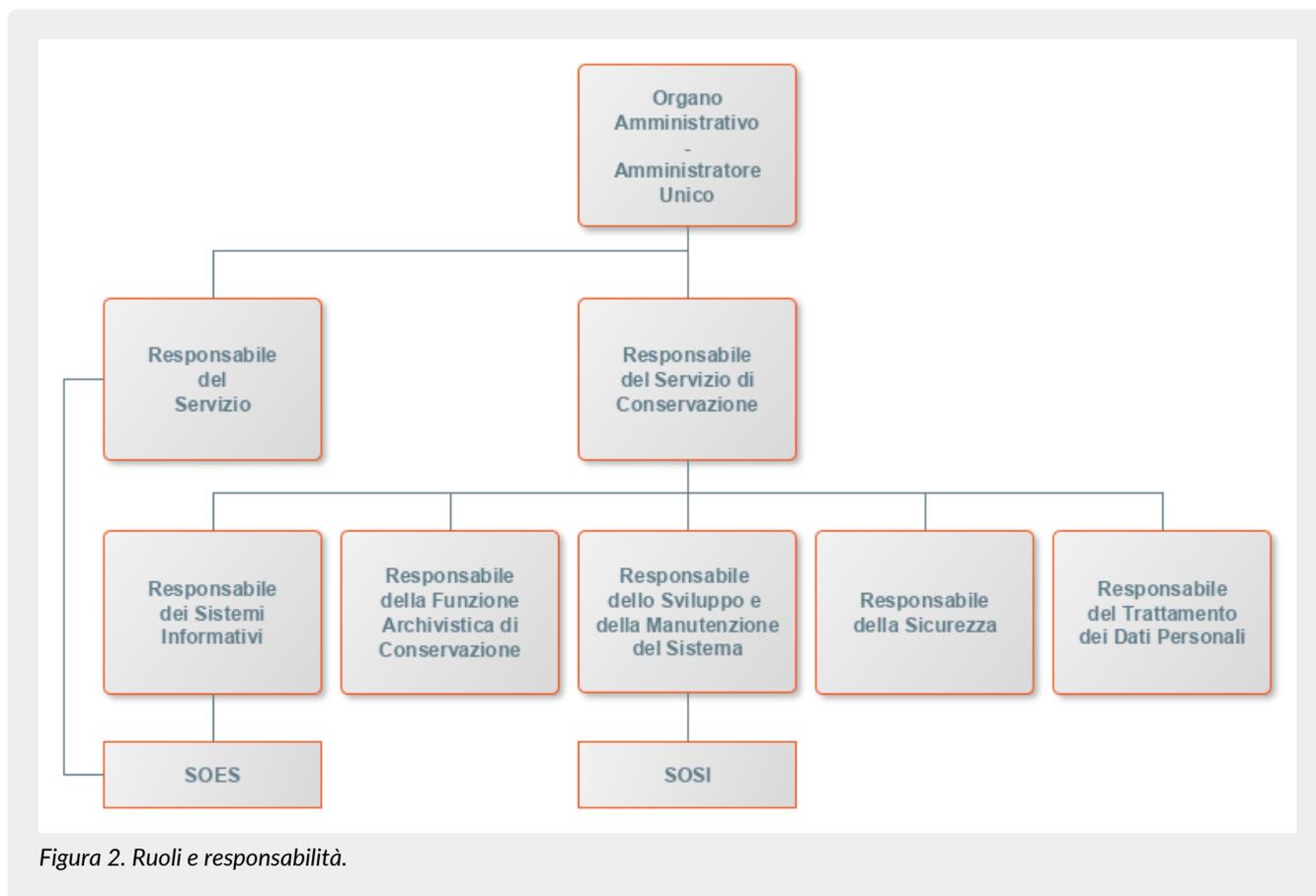
Il servizio eSIGN è basato sul Sistema di Conservazione eCON, e pertanto prevede gli stessi ruoli e responsabilità.

- **Responsabile del servizio di conservazione.**
- **Responsabile della funzione archivistica di conservazione.**
- **Responsabile del trattamento dei dati personali.**
- **Responsabile della sicurezza dei sistemi per la conservazione.**
- **Responsabile dei sistemi informativi per la conservazione.**
- **Responsabile dello sviluppo e della manutenzione del sistema di conservazione.**

Il servizio eSIGN è gestito dal Responsabile del Servizio. I suoi compiti sono descritti nel paragrafo [Compiti del Responsabile del servizio eSIGN](#).

I dati relativi agli identificativi e ai ruoli specifici ricoperti dai vari responsabili per il Servizio di Conservazione eCON sono disponibili nel manuale di conservazione eCON, pubblicato sia [sul sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale](#) che sul sito www.entaksi.eu.

I ruoli sono rappresentati nello schema seguente.



Ai fini dell'esecuzione del Servizio, Entaksi Solutions SpA è responsabile della erogazione del servizio nella persona del Responsabile del Servizio di Conservazione, che si avvale a sua volta di personale appartenente alle strutture SOES e SOSI di Entaksi descritte nei paragrafi seguenti.

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 eSIGN.

Il SOES è gestito dal Responsabile del Servizio e dal Responsabile dei Sistemi Informativi per la Conservazione, 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 per la Conservazione, e ha lo scopo di assicurare il corretto funzionamento della infrastruttura tecnologica di Entaksi e degli applicativi su questa installati, fra i quali l'applicativo di Conservazione a Norma.

Il SOSI, dietro indicazione del Responsabile del servizio eSIGN, mantiene aggiornata l'infrastruttura informatica ed 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 eSIGN

Nella tabella seguente sono riportati da un lato i compiti del Responsabile del Servizio e, in modo corrispondente, le modalità con cui tali compiti vengono eseguiti:

Tabella 1. Responsabili.

Responsabile del Servizio	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 del eSIGN
Generazione dati necessari alla erogazione del Servizio	R	

	Cliente	Responsabile del eSIGN
Inserimento dei dati	R	
Disponibilità alla ricezione ed alla elaborazione, da parte del sistema, dei dati introdotti		R
Verifica della consistenza dei flussi dati	R	
Gestione ed aggiornamento del software di sistema e del DB		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 a Entaksi Console

Per accedere alle funzionalità del servizio eSIGN è necessario registrarsi al sistema di autenticazione Entaksi, raggiungibile all'indirizzo:

- <https://entaksi.eu/console>

I servizi disponibili tramite tale interfaccia possono essere combinati o utilizzati singolarmente e sono descritti nel [nostro sito](#).

La Console Entaksi costituisce la piattaforma di registrazione unica che consente all'utente di inserire e gestire le proprie credenziali che saranno valide per l'accesso ad ogni servizio gestito da Entaksi stessa.

La piattaforma utilizzata per la gestione delle credenziali è conforme allo standard OAuth2 che garantisce elevati livelli di protezione degli accessi e di sicurezza dei dati.

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

Ogni utente che intenda registrarsi dovrà dunque accedere a Entaksi Console e cliccare sul link "**Registrati**" posto a lato della domanda "Nuovo Utente?" in basso al centro.

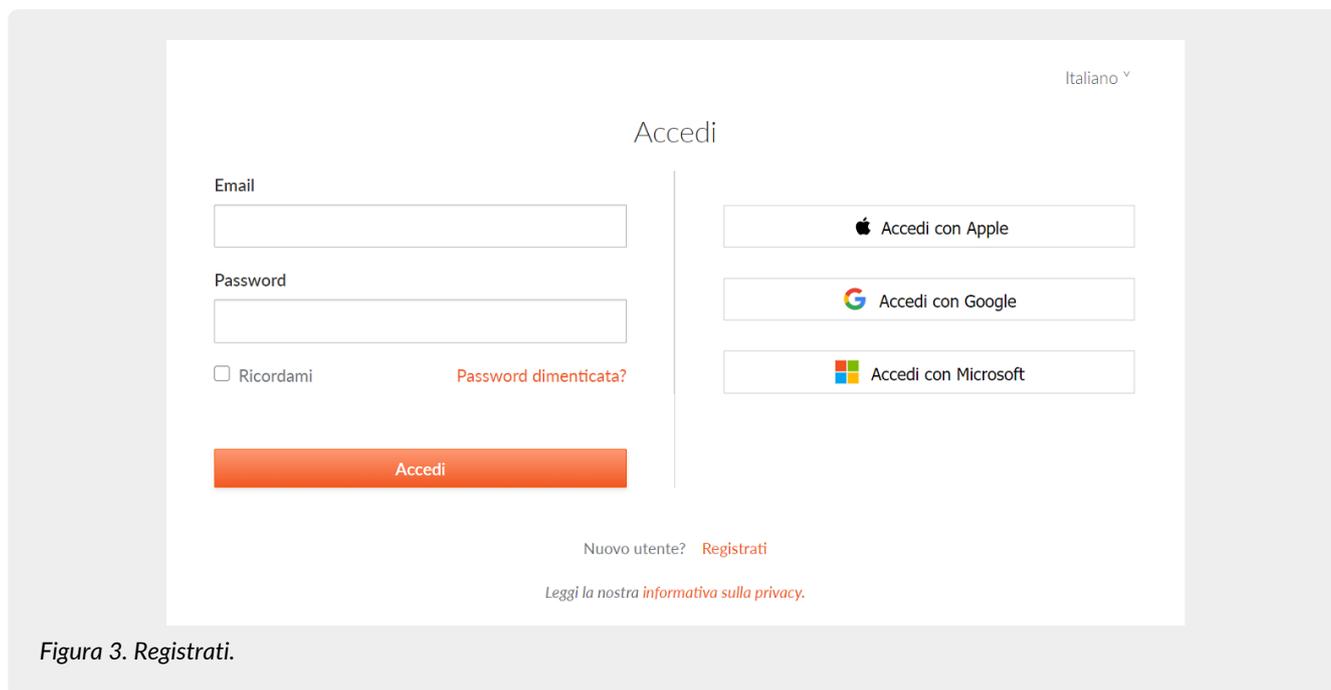
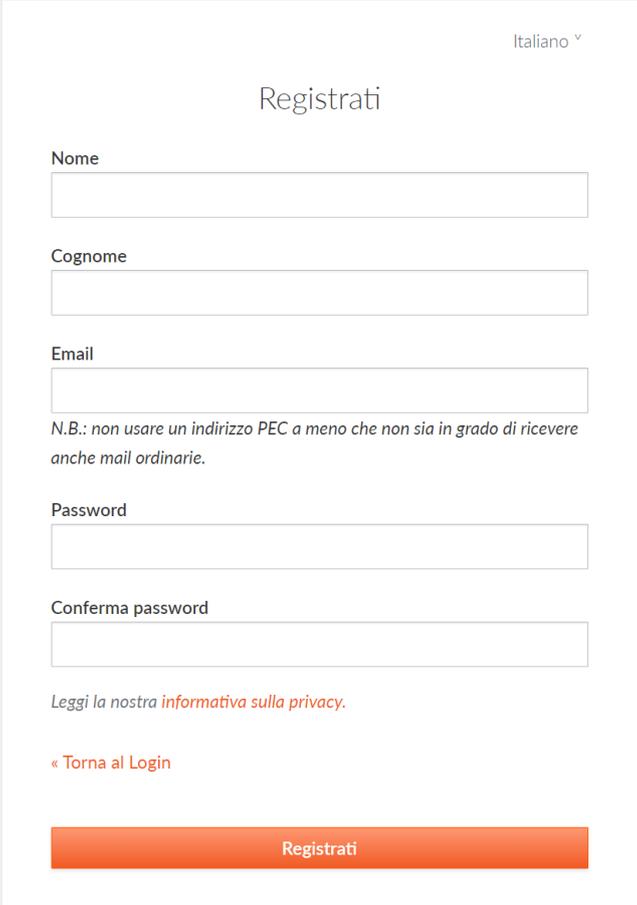


Figura 3. Registrati.

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.

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.



Italiano ▾

Registrati

Nome

Cognome

Email

N.B.: non usare un indirizzo PEC a meno che non sia in grado di ricevere anche mail ordinarie.

Password

Conferma password

[Leggi la nostra informativa sulla privacy.](#)

[« Torna al Login](#)

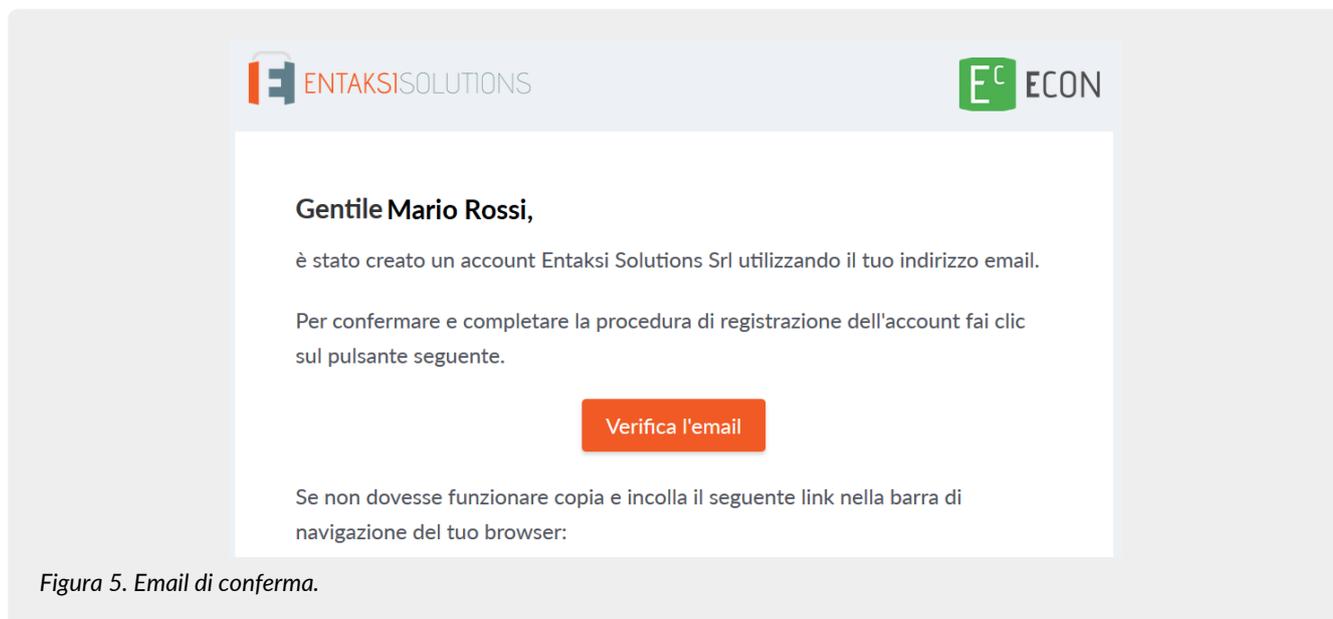
Figura 4. Inserimento dati.



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.

Una volta inserite le informazioni e cliccato 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.



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 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?"**.

Nella pagina successiva occorre indicare il nome utente oppure la mail di registrazione.

Anche in questo caso il sistema invierà un messaggio all'indirizzo email registrato contenente un link per avviare la procedura di ripristino della password.

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 eSIGN:

- <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 tutte le accessi effettuati dall'utente negli ultimi due mesi.

[Torna all'indice.](#)

4. Console servizio eSIGN

Il servizio eSIGN è accessibile tramite la **Console Entaksi**, ed è l'applicazione web che consente ai clienti Entaksi il **caricamento dei documenti, la gestione delle anagrafiche dei firmatari e dei template, lo svolgimento del processo di firma, la conservazione dei documenti, la loro ricerca all'interno del sistema di conservazione, e il download di Pacchetti di Distribuzione a norma, che consentono di esibire documenti legalmente validi in caso di ispezioni e controlli.**

Tramite la Console è possibile accedere al servizio eSIGN in modalità SaaS.

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.

Questa segregazione deve essere richiesta alla attivazione del servizio.

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.

4.1. Tabelle Console

La Console del servizio eSIGN contiene diverse tabelle, il cui funzionamento è strutturato in modo tale da memorizzare i dati imputati senza doverli ricaricare ogni volta.

Cliccando una sola volta una voce di tabella questa viene evidenziata, ed è **possibile con le frecce direzionali della tastiera scorrere la lista** sulle righe.

Tramite la riga selezionata cliccando con il mouse è possibile visualizzarne il dettaglio con le relative informazioni.

Tramite il percorso di navigazione posto in alto a sinistra si potrà ritornare alle pagine precedenti **mantenendo la selezione**, mostrando dunque nuovamente la stessa tabella con la stessa riga selezionata.

Questa funzione è particolarmente utile nel caso siano presenti più righe, e permette di **navigare nei contenuti** senza perdere il segno sulla lista.

Per tutte le liste in formato tabella presenti nel sistema sono disponibili due funzioni particolarmente utili per una ricerca immediata all'interno della lista: i **Filtri** e gli **Ordinamenti**.



Figura 6. Esempi di filtri e ordinamenti nelle tabelle.

Cliccando sulla intestazione delle colonne sull'icona \updownarrow è possibile ordinare la lista in ordine crescente (e in questo caso l'icona diventerà \uparrow) o in ordine decrescente (e in questo caso l'icona diventerà \downarrow).

Sono disponibili vari tipi di ordinamento:

- Per data: l'ordinamento verrà effettuato rispetto alla data.
- Per numero: l'ordinamento verrà effettuato rispetto al valore numerico.
- Per testo: l'ordinamento verrà effettuato in ordine alfabetico.
- Per lista: l'ordinamento verrà effettuato rispetto all'ordine degli elementi presenti in lista.

Per filtrare i dati presenti nelle liste si dovrà cliccare, in corrispondenza della colonna sulla quale si vorrà applicare il criterio, sull'icona ∇ .

Si aprirà, quindi una maschera all'interno della quale sarà possibile inserire il filtro desiderato.



Figura 7. Esempio di filtro.

Inserendo il criterio e cliccando il tasto "**Chiudi**", la lista verrà filtrata di conseguenza e l'icona si colorerà () indicando, appunto, la presenza di un criterio. Passando sopra l'icona con il mouse apparirà un tooltip che indicherà il criterio appena inserito senza dovere entrare nuovamente nella maschera per poterlo visualizzare.

Cliccando sul tasto di eliminazione massiva filtri () posto in alto a destra accanto alla casella di ricerca, si potranno eliminare massivamente tutti i filtri presenti in griglia.

Nel caso, invece, si abbiano più filtri impostati ma si ha la necessità di cancellare un singolo filtro, basterà cliccare nuovamente sull'icona "filtro", entrare nella maschera, cancellare il criterio e cliccare il tasto "Chiudi".

Sono disponibili vari tipi di filtro:

- Per data: si dovrà inserire una data valida o sceglierla direttamente dal calendario cliccando sull'icona posta sulla destra della casella.
- Di testo: basterà inserire il testo all'interno della casella.
- Di lista: sono dei filtri che vengono applicati scegliendo un'opzione tra quelle pre-caricate nella lista in questione.

Oltre ai filtri in tabella, in alto a destra, è presente un ulteriore campo filtro "**Ricerca**" che permette di eseguire una selezione rispetto al valore imputato non su una colonna specifica, ma su tutte le colonne presenti in tabella.

Tale funzione è valida solo per i campi di tipo testo e numero, mentre **non** è disponibile per i campi di tipo data e di tipo lista.

Le **ricerche effettuate sui filtri** vengono registrate nella cache del browser, pertanto quando vengono utilizzate, una volta aperti i risultati, ritornando alla tabella dalla quale si è partiti la chiave di ricerca verrà conservata.



la ricerca viene conservata durante la navigazione nel sito, quindi una volta ottenuti i risultati desiderati è necessario assicurarsi che tutte le chiavi di ricerca siano vuote per visualizzare nuovamente tutti i dati disponibili.

Si tenga presente inoltre che le chiavi di ricerca **modificano i conteggi dei pulsanti presenti sulla parte basse della pagina** (es.: se si ha un totale di 100 elementi e si effettua un filtro su una voce trovando 2 elementi, il conteggio a fine pagina mostrerà solo il numero totale degli elementi risultanti, cioè 2).

Con il tasto funzione  è possibile includere od omettere la visualizzazione delle colonne presenti in lista. Cliccando su tale tasto, infatti, verrà visualizzato l'elenco delle colonne disponibili. Cliccando sulla colonna di interesse, nel caso sia essa visualizzata sarà nascosta, nel caso contrario, ovvero che sia nascosta, verrà visualizzata.

Le eventuali modifiche di visualizzazione delle colonne vengono registrate nella cache del browser, pertanto verranno conservate.

4.2. Gestione processi di firma eSIGN

Il servizio eSIGN permette la **corretta gestione di processi di firma elettronica su documenti precedentemente caricati a sistema**.

L'utente potrà caricare:

- dei template (modelli in formato .odt o .docx) attraverso i quali, tramite l'ausilio di appositi marcatori, potranno essere prodotti file PDF da firmare contenenti campi predefiniti dal sistema;

- direttamente dei file PDF sui quali si vuole apporre la firma;
- dei modelli PDF precedentemente caricati ed opportunamente configurati, in modo tale che, in fase di avvio del processo, avvenga un riconoscimento automatico delle firme e non si debba selezionare per ogni campo di firma il rispettivo utente firmatario.

Una volta effettuato l'accesso alla Console Entaksi, per accedere all'interfaccia di eSIGN è possibile cliccare sul tasto della dashboard "**Firma elettronica qualificata e digitale**", che porterà direttamente alla pagina della gestione dei **Processi di Firma**, oppure selezionare tramite la voce "**eSIGN**" del menu principale una delle voci proposte nel menu a tendina: ogni voce aprirà la rispettiva pagina.

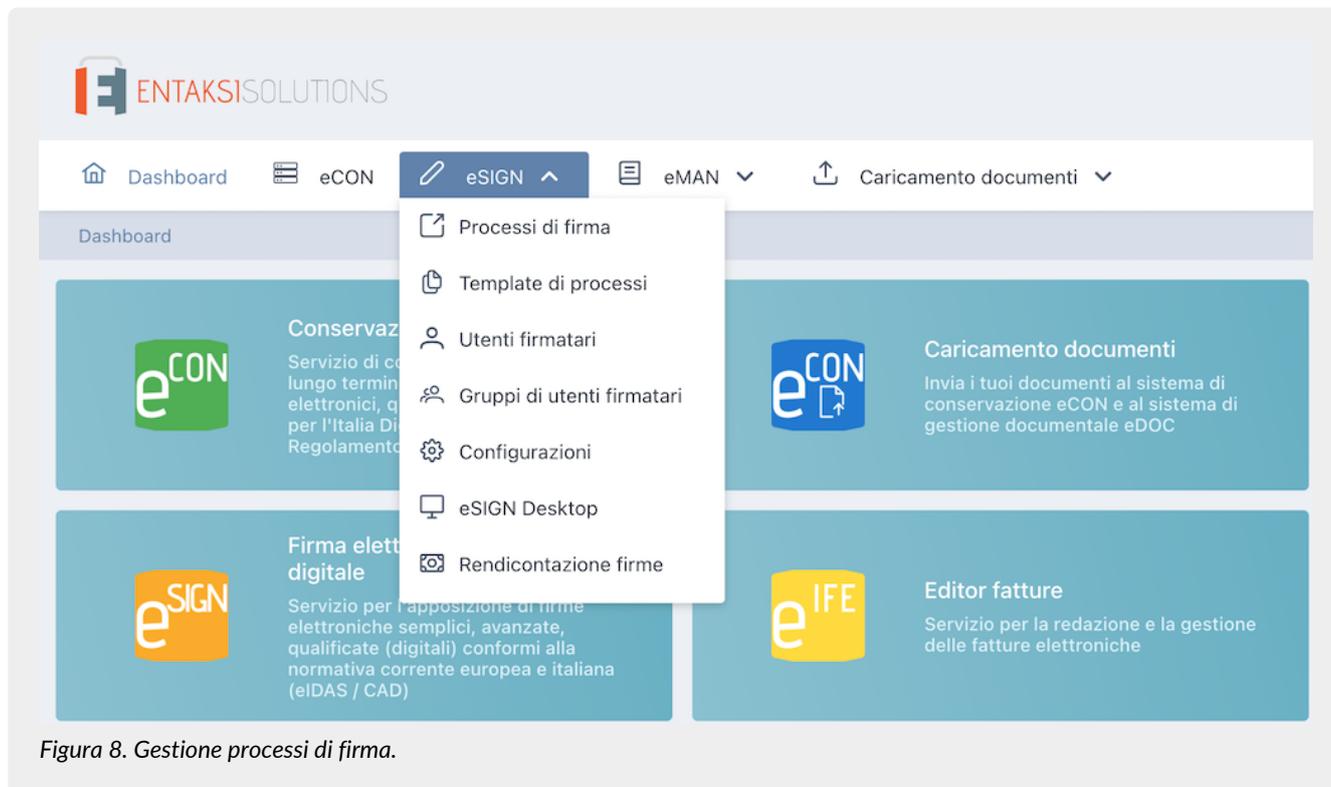


Figura 8. Gestione processi di firma.

4.3. Configurazioni

La pagina "**Configurazioni**" è formata da cinque sezioni: "**Configurazione FEA**", "**Configurazioni azienda**", "**Immagine aziendale**", "**Dati aggiuntivi**", "**Gruppi dati aggiuntivi**".

Nella prima sezione è possibile avviare una richiesta di accettazione FEA da parte dell'utente; tramite la seconda è possibile configurare le notifiche da inviare durante il processo di firma e le eventuali azioni di passaggio al sistema di conservazione o documentale; nella terza è possibile caricare il logo aziendale che verrà riportato nelle email inviate dal servizio eSIGN; nelle ultime due sezioni è possibile configurare i dati aggiuntivi e le loro proprietà, mentre l'eventuale segregazione di visibilità verrà definita a livello di ruolo utente (v. [Gestione accessi](#)).

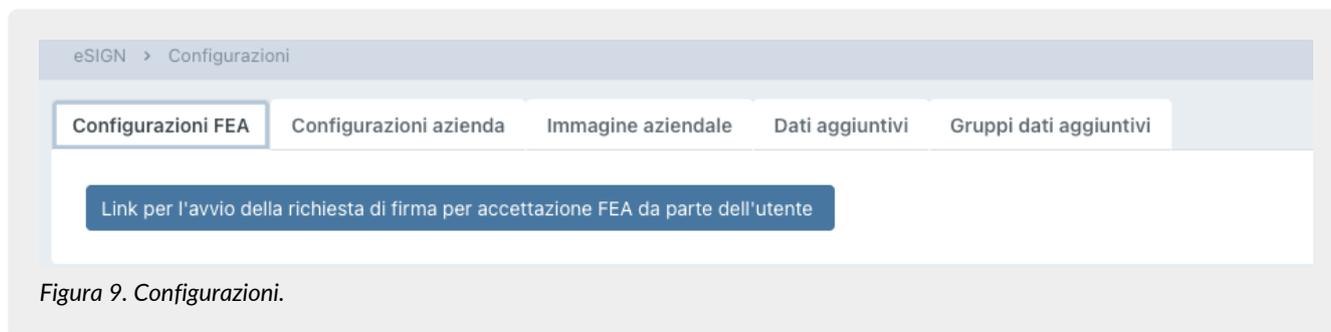


Figura 9. Configurazioni.

4.3.1. Link per avvio della richiesta di accettazione FEA da parte dell'utente

Attraverso questo link, si potrà avviare una accettazione FEA anche se l'anagrafica dell'utente firmatario non è stata precedentemente inserita.

Innanzitutto l'utente dovrà configurare un template per l'accettazione FEA con all'interno i campi editabili, attraverso gli opportuni marcatori, per l'inserimento dei dati in anagrafica, come descritto nei paragrafi [Inserimento template processi di firma](#) e [Marcatori](#).

Una volta configurato il template, cliccando sul pulsante o accedendo al link, sarà possibile inserire, avviando il relativo processo di firma, i dati che sono richiesti dal template. Una volta inserite le informazioni necessarie all'esecuzione del processo e firmato il documento l'anagrafica dell'utente firmatario sarà automaticamente aggiunta alla Console con i dati precedentemente imputati e diventerà quindi disponibile nella lista degli utenti firmatari, e il processo di accettazione relativo sarà presente nella lista dei processi completati.

4.3.2. Configurazione azienda

In questa sezione è possibile configurare l'automatismo di invio di notifiche ai firmatari e/o al richiedente e l'invio dei documenti firmati al sistema di conservazione e/o al documentale. Infatti, le configurazioni salvate in questa pagina saranno riproposte in automatico ad ogni definizione di fase di firma in un processo o in un template, anche se, per ogni singola fase, sarà possibile modificare tale configurazione secondo le proprie esigenze di utilizzo (v. paragrafi [Inserimento processo di firma](#) e [Inserimento template processi di firma](#)).

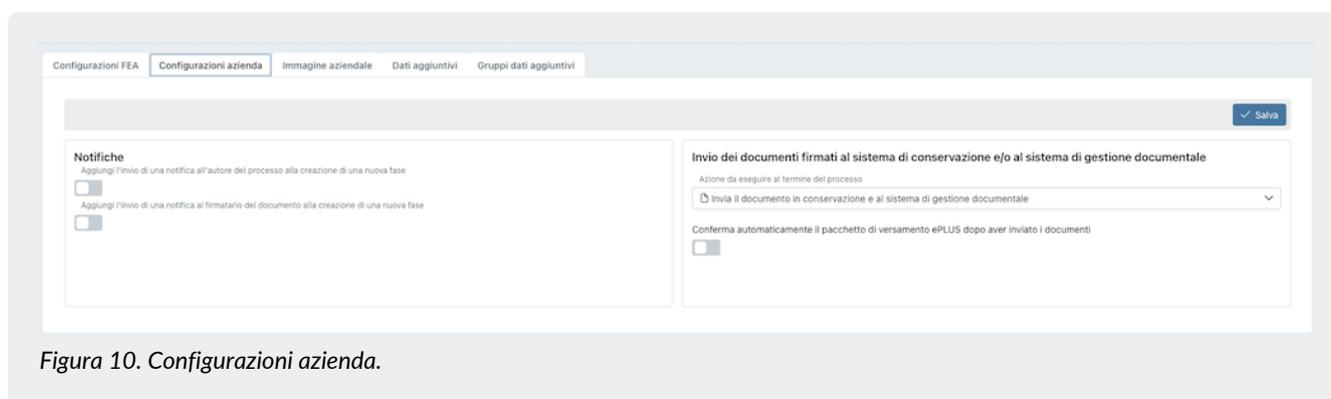


Figura 10. Configurazioni azienda.

Nella sezione "**Notifiche**" è possibile configurare o meno l'invio delle email di notifica sia per l'autore del processo che per il firmatario stesso (v. paragrafo [Workflow processo di firma](#)).

Spuntando la voce "**Aggiungi l'invio di una notifica all'autore del processo alla creazione di una nuova fase**" verrà riproposto in automatico, alla creazione di ogni fase, l'invio dell'email di notifica della richiesta di firma e dell'avvenuta apposizione, con in allegato il relativo documento firmato, all'autore del processo.

Spuntando, invece, la voce "**Aggiungi l'invio di una notifica al firmatario del documento alla creazione di una nuova fase**" verrà inviata un'email di notifica al firmatario dopo l'apposizione della firma con in allegato il documento firmato.

Nella sezione "**Invio dei documenti firmati al sistema di conservazione e/o al sistema di gestione documentale**" è possibile configurare l'invio dei documenti firmati al sistema documentale e/o al sistema di conservazione.

Nella lista di opzioni di invio si potrà scegliere tra le seguenti opzioni:

- "**Invia il documento in conservazione**": selezionando questa opzione, al termine del processo di firma, il documento o i documenti firmati verranno inviati direttamente al servizio ePLUS per la formazione di un PDV da inviare solo in conservazione. Quindi, quando il PDV sarà avviato e chiuso, il documento sarà presente **solo** nel sistema di conservazione e **non** nel sistema documentale.
- "**Invia il documento al sistema di gestione documentale**": selezionando questa opzione, al termine del processo di firma, il documento o i documenti firmati verranno inviati direttamente al solo al sistema documentale. Quindi il documento o i documenti saranno presenti **solo** nel sistema documentale e **non** in conservazione.
- "**Invia il documento in conservazione e al sistema di gestione documentale**": selezionando questa opzione al termine del processo di firma il documento o i documenti firmati verranno inviati sia al sistema documentale che in conservazione. Quindi, quando il PDV sarà avviato e chiuso, il documento sarà presente **in entrambi** i sistemi, documentale e conservazione.

L'opzione scelta, verrà proposta automaticamente alla creazione della fase del processo o template. Nel caso vengano inserite

più fasi, l'opzione di invio sarà presente **esclusivamente** sull'ultima fase.

Spuntando la voce "**Conferma automaticamente il pacchetto di versamento ePLUS dopo aver inviato i documenti**" il PDV creato nel servizio ePLUS come da opzione precedentemente definita al completamento del processo di firma, verrà chiuso e avviato automaticamente. In caso contrario, ovvero non spuntando tale voce, il PDV al completamento di ogni processo rimarrà aperto nel sistema ePLUS, e quindi i documenti di vari processi completati successivamente verranno aggiunti a tale pacchetto sino a quando questo non verrà avviato, e quindi chiuso, manualmente.

Cliccando sul tasto "**Salva**" le configurazioni precedentemente inserite verranno salvate e proposte in automatico ad ogni definizione di processo o template.

4.3.3. Immagine aziendale

In questa sezione è possibile inserire il logo aziendale che apparirà nell'intestazione dei messaggi email inviati dal servizio eSIGN.



Figura 11. Immagine aziendale.

Cliccando sul tasto "**Carica logo**" sarà possibile scegliere l'immagine desiderata.

Come indicato nella pagina, al fine di ottenere una visualizzazione ottimale del logo aziendale nelle email, è preferibile utilizzare immagini che non superino i 200 pixel di altezza.

Una volta selezionata l'immagine desiderata verrà automaticamente visualizzata un'anteprima del corpo superiore delle email inviate dal servizio.

Cliccando sul tasto "**Elimina**" sarà possibile eliminare l'immagine inserita e procedere o meno a una nuova selezione.

Nel caso non venga salvata alcuna immagine, le email inviate appariranno senza logo aziendale sulla parte sinistra dell'intestazione, ma resterà visibile, sulla parte destra della stessa, il logo del servizio eSIGN.

4.3.4. Dati aggiuntivi

I dati aggiuntivi sono dei dati personalizzabili e configurabili da parte dell'azienda.

Essi, tranne per l'etichetta che ha un valore prettamente interno e descrittivo, saranno marcatori tipizzati legati all'utente dove il codice indicherà l'elemento, mentre la descrizione il valore (v. paragrafo [Marcatori](#)).

Grazie a questi dati, infatti, opportunamente inseriti all'interno del file .docx o .odt con i marcatori di tipo "extra", l'azienda può gestire template generalizzati per tutti i firmatari (v. [Template processi](#)), la cui valorizzazione, però, dipende dall'utente firmatario della fase di firma.

Infatti, i valori visualizzati dal firmatario in fase di apposizione di firma all'interno del documento corrisponderanno a quelli inseriti all'interno del servizio nella sezione dell'anagrafica degli utenti firmatari (v. [Utenti firmatari](#)).



I dati aggiuntivi inseriti in questa sezione saranno riportati automaticamente in tutte le anagrafiche degli utenti firmatari.

Potendo essi contenere dati sensibili, la loro visualizzazione e la loro gestione possono essere opportunamente segregate (v. [Gestione accessi](#)).

In questa sezione, che potrà essere visibile esclusivamente al ruolo Amministratore del servizio (v. [Gestione accessi](#)), sono esposti in una lista tutti i dati aggiuntivi precedentemente registrati.

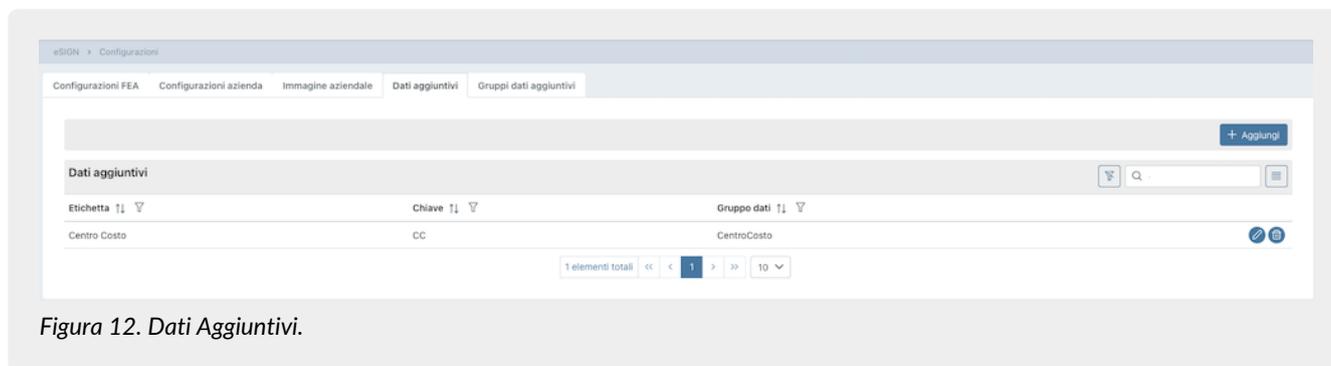


Figura 12. Dati Aggiuntivi.

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

- **Etichetta:** ulteriore descrizione relativo al dato aggiuntivo;
- **Chiave:** chiave univoca che identifica il dato aggiuntivo;
- **Gruppo dati:** gruppo di appartenenza del dato aggiuntivo la cui gestione è descritta nel paragrafo successivo [Gruppi dati aggiuntivi](#) ;

Da questa sezione è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- modificare o eliminare un dato aggiuntivo precedentemente inserito cliccando rispettivamente sui tasti  e  posti in fondo a destra.

In fase di modifica sarà possibile cambiare esclusivamente il valore del campo etichetta cliccando sul tasto "Salva".

L'eliminazione del dato aggiuntivo è inibita nel caso in cui esistano template o processi contenenti tale dato.

Per inserire un nuovo dato aggiuntivo sono presenti tre metodologie diverse:

- creazione di un template con un file contenente un nuovo dato aggiuntivo (v. [Template processi](#));
- importazione di un file .csv delle anagrafiche contenente un nuovo dato aggiuntivo (v. [Integrazione delle anagrafiche tramite file](#))
- direttamente da questa sezione cliccando il tasto "Aggiungi".

Cliccando tale tasto, infatti, si aprirà una ulteriore maschera dove si potranno introdurre le informazioni identificative del dato aggiuntivo, ovvero la chiave e l'etichetta.

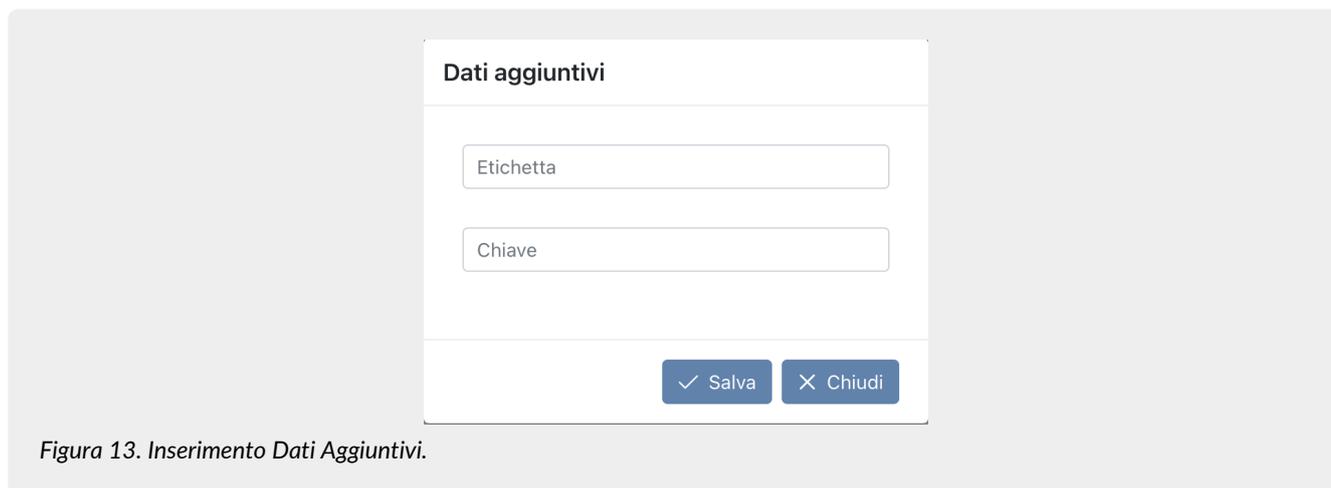


Figura 13. Inserimento Dati Aggiuntivi.

Cliccando sul tasto "Salva" il nuovo dato aggiuntivo verrà salvato e sarà visualizzabile nella lista, cliccando il tasto "Chiudi", invece, il dato aggiuntivo non verrà salvato.

4.3.5. Gruppi dati aggiuntivi

Il gruppo di dati aggiuntivi è un aggregatore (gruppo appunto) di dati aggiuntivi: più dati aggiuntivi possono far parte dello stesso gruppo, ma un dato aggiuntivo può appartenere ad un solo gruppo.

Attraverso i gruppi è possibile segregare la visibilità dei dati aggiuntivi in esso contenuti con una opportuna configurazione del ruolo (v. [Gestione accessi](#)).

In questa sezione, che potrà essere visibile esclusivamente ad alcuni ruoli utente (v. [Gestione accessi](#)), sono esposti in una lista tutti i dati gruppi di aggiuntivi precedentemente registrati.

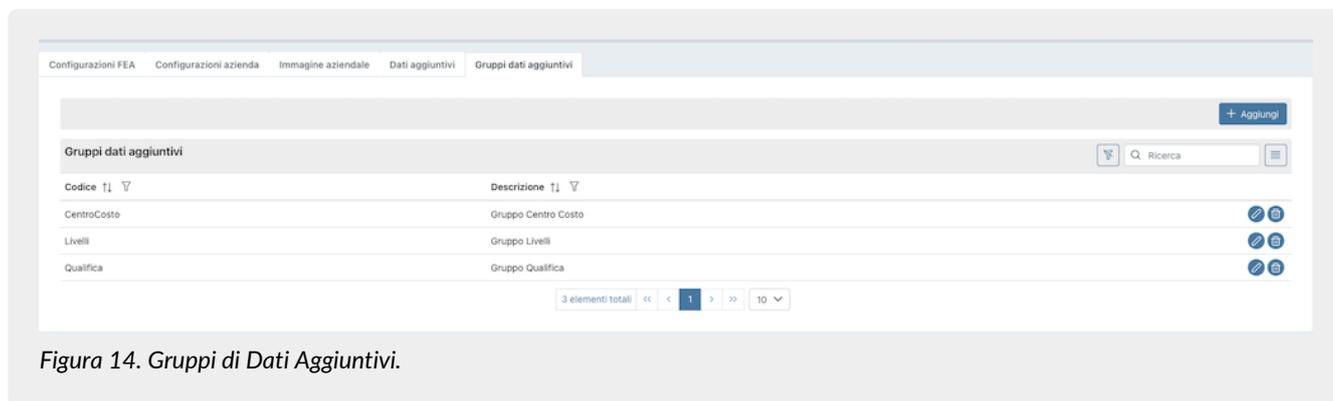


Figura 14. Gruppi di Dati Aggiuntivi.

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

- **Codice:** codice identificativo del gruppo;
- **Descrizione:** ulteriore descrizione aggiuntiva del gruppo;

Da questa sezione è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- modificare o eliminare un gruppo precedentemente inserito cliccando rispettivamente sui tasti  e  posti in fondo a destra.

In fase di modifica sarà possibile cambiare il valore della descrizione del gruppo o i dati aggiuntivi che lo compongono cliccando sul tasto "Salva".

L'eliminazione del gruppo è sempre possibile. Una volta eliminato questo non sarà più visibile né nella lista dei dati aggiuntivi (v. paragrafo [Dati aggiuntivi](#)) e né nella configurazione del ruolo (v. [Gestione accessi](#)).

Per aggiungere un nuovo gruppo cliccare sul pulsante "Aggiungi" posto in alto a destra: si aprirà una ulteriore maschera.

Figura 15. Inserimento gruppi di dati aggiuntivi.

Nella parte superiore della maschera potranno essere inseriti il codice e la descrizione del gruppo.

La parte inferiore è suddivisa in due sottosezioni: nella parte di sinistra sono elencati tutti i dati aggiuntivi disponibili per l'inserimento nel gruppo (poichè non sono stati attribuiti precedentemente ad altri gruppi), nella parte di destra sono elencati tutti i dati aggiuntivi inseriti nel gruppo di riferimento.

Selezionando il dato aggiuntivo desiderato e cliccando sui tasti presenti al centro delle due sezioni, i dati verranno spostati da una sezione all'altra:

- **>**: il dato aggiuntivo selezionato verrà spostato dalla sezione di sinistra a quella di destra e verrà, quindi, incluso nel gruppo;
- **>>**: tutti i dati aggiuntivi presenti nella sezione di sinistra verranno spostati nella sezione di destra e verranno, quindi, inclusi nel gruppo;
- **<**: il dato aggiuntivo selezionato verrà spostato dalla sezione di destra alla sezione di sinistra e verrà, quindi, escluso dal gruppo;
- **<<**: tutti i dati aggiuntivi presenti nella sezione di destra verranno spostati nella sezione di sinistra e verranno, quindi, esclusi dal gruppo.

Cliccando sul tasto "Salva" il nuovo gruppo verrà salvato e apparirà nella lista dei gruppi, cliccando sul tasto "Chiudi" i dati inseriti non verranno salvati.

4.4. Gestione accessi

Nella sezione **Gestione accessi**, visibile ai soli utenti profilati come Amministratori del servizio, è possibile inserire un nuovo utente al fine di abilitarlo al servizio eSIGN attribuendogli contestualmente un ruolo, ovvero le abilitazioni e le restrizioni alle varie funzionalità del servizio.

La pagina contiene una lista, esposta in griglia, di tutti gli utenti che sono stati precedentemente abilitati, che possono essere stati successivamente revocati o essere ancora abilitati al servizio eSIGN.

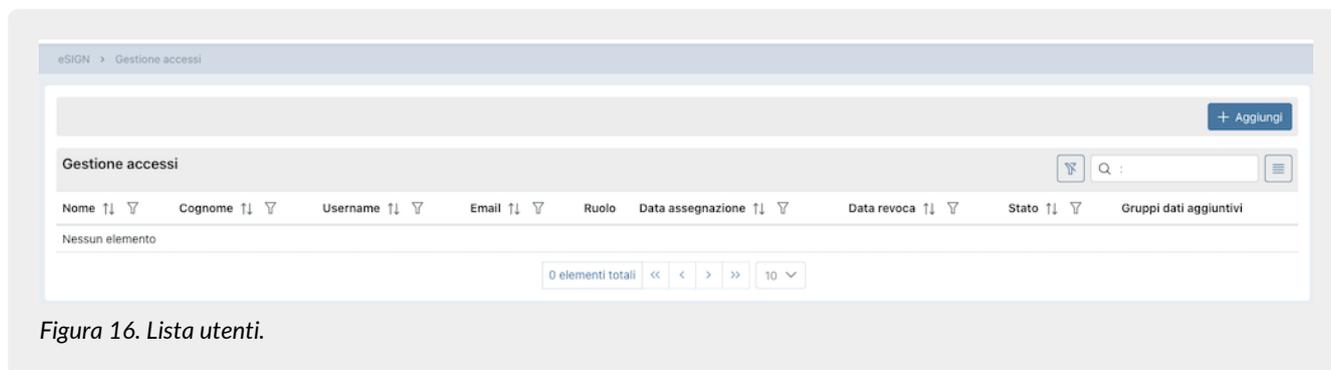


Figura 16. Lista utenti.

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

- **Nome:** nome con il quale è stato registrato l'utente;
- **Cognome:** cognome con il quale è stato registrato l'utente;
- **Username:** username dell'utente;
- **Email:** email associata all'utente del servizio;
- **Ruolo:** ruolo attribuito all'utente in fase di registrazione dell'utenza;
- **Data assegnazione:** data di registrazione dell'utenza;
- **Data revoca:** eventuale data di revoca dell'abilitazione dell'utenza;
- **Gruppi dati aggiuntivi:** riporta l'abilitazione salvata per la visibilità e la gestione dei dati aggiuntivi;
- **Stato:** stato del ruolo dell'utenza.

Da questa sezione è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- nel caso lo stato del ruolo sia "Attivato" sarà possibile modificare o annullare l'utenza cliccando sul tasto  posto in fondo a destra.

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 eSIGN.
ATTIVATO	L'utenza è stata inserita e il ruolo attivato: l'utente può accedere al servizio eSIGN.
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 eSIGN.

Per aggiungere un nuovo utente attribuendogli il relativo ruolo cliccare sul tasto **Aggiungi** posto in alto a destra: verrà aperta una pagina nella quale sarà possibile inserire l'email dell'utente e selezionare il relativo ruolo tra quelli disponibili in lista.



Figura 17. Nuovo accesso.

Di seguito in tabella i ruoli disponibili per il servizio eSIGN:

Descrizione	Abilitazione
Amministratore del servizio eSIGN	L'utente abilitato con questo profilo avrà accesso a tutte le funzioni del servizio e SIGN, inclusa la configurazione dei dati aggiuntivi, l'abilitazione di nuovi utenti e l'assegnazione del relativo profilo. Potrà inoltre visionare, modificare o annullare tutti i processi di firma, inclusi quelli creati da altri utenti.
Amministratore del servizio eSIGN che non può visualizzare processi di firma creati da altri utenti	L'utente abilitato con questo profilo avrà accesso a tutte le funzioni del servizio e SIGN, inclusa la configurazione dei dati aggiuntivi, l'abilitazione di nuovi utenti e l'assegnazione del relativo profilo. Potrà visionare, modificare o annullare solo i processi di firma creati da lui.
Utente del servizio eSIGN	L'utente abilitato con questo profilo avrà accesso a tutte le funzioni del servizio e SIGN esclusa la configurazione dei dati aggiuntivi e la pagina della gestione degli accessi: non potrà, quindi, abilitare nuovi utenti. Potrà visionare, modificare o annullare tutti i processi di firma, inclusi quelli creati da altri utenti.
Utente abilitato alla creazione e al monitoraggio dei processi di firma	L'utente abilitato con questo profilo avrà accesso alle sole funzioni strettamente connesse alla creazione di processi di firma e al loro monitoraggio. Potrà visionare, modificare o annullare tutti i processi di firma, inclusi quelli creati da altri utenti.
Utente abilitato alla creazione e al monitoraggio dei processi di firma creati da lui	L'utente abilitato con questo profilo avrà accesso alle sole funzioni strettamente connesse alla creazione di processi di firma e al loro monitoraggio. Potrà visionare, modificare o annullare solo i processi di firma creati da lui.
Utente abilitato al monitoraggio dei processi di firma	L'utente abilitato con questo profilo avrà accesso alle sole funzioni strettamente connesse al monitoraggio dei processi di firma. Potrà esclusivamente visionare tutti i processi di firma, inclusi quelli creati da altri utenti.

Inserita la mail ed il ruolo di riferimento, apparirà una ulteriore sezione attraverso la quale potranno essere gestite le segregazioni di visibilità dei dati aggiuntivi legata all'utente.

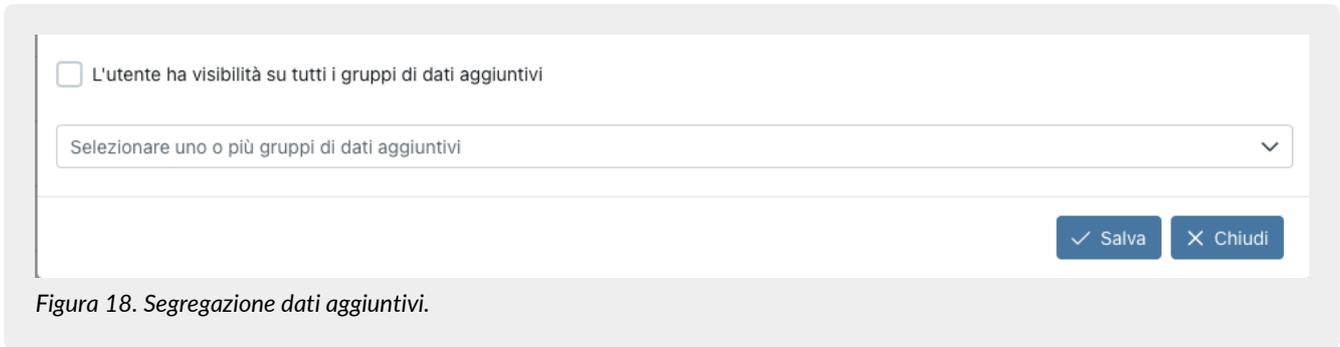


Figura 18. Segregazione dati aggiuntivi.

Di default sarà proposta l'opzione di spunta della voce "**L'utente ha visibilità su tutti i gruppi di dati aggiuntivi**": l'utente verrà abilitato alla visualizzazione e alla gestione di tutti i dati aggiuntivi, sia quelli associati ad un gruppo che quelli non associati. Deselezionando tale voce, sarà possibile scegliere uno o più gruppi di visibilità dalla lista sottostante. L'utente sarà, quindi, abilitato alla sola gestione e visualizzazione dei dati aggiuntivi appartenenti ai gruppi selezionati.

Nel caso in cui non venga selezionata una delle precedenti opzioni di visibilità, l'utente non potrà visualizzare e/o gestire i dati aggiuntivi in nessun contesto.

Cliccando il tasto "**Salva**" verrà inserito il nuovo utente con l'abilitazione attribuitegli.

4.5. Rendicontazione firme

Il numero di firme che sarà possibile apporre ai documenti tramite il servizio eSIGN è da concordare commercialmente. Attualmente esistono due tipologie di consumo: firme singole o firme a documento.

Nella pagina **Rendicontazione firme** è possibile monitorare il consumo del numero delle firme precedentemente acquistati.

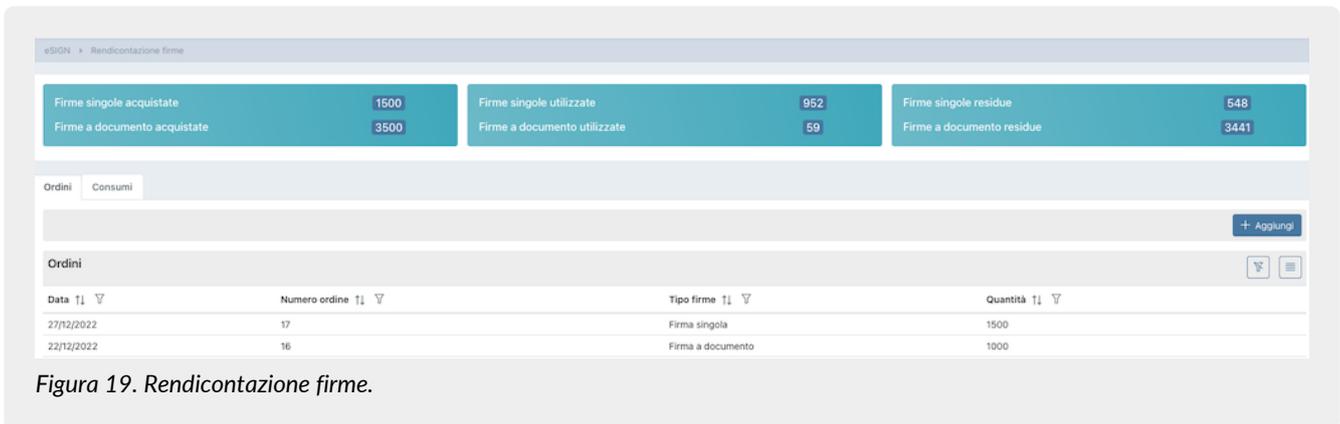


Figura 19. Rendicontazione firme.

La pagina si divide in due sezioni.

Nella prima sezione, in alto, vengono riportati i totali dei consumi distinti per tipologia di firma:

- il totale delle firme acquistate tramite ordini;
- il totale delle firme utilizzate nei vari processi;
- il totale delle firme rimanenti (firme acquistate - firme utilizzate)

La seconda sezione è suddivisa in due parti:

- nella sezione **Ordini** viene esposto, in lista, l'elenco degli ordini effettuati con il quantitativo delle relative firme acquistate;
- nella sezione **Consumi** viene esposto, in lista, l'elenco di tutti i processi, indipendentemente dallo stato, con il relativo consumo indicato nell'ultima colonna.

È possibile ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti nelle tabelle come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#).



Il consumo visualizzato è "**in tempo reale**". Nel conteggio vengono inclusi anche i processi in stato "Nuovo" e non solo quelli avviati o conclusi, in modo tale che gli indicatori numerici risultino aggiornati contestualmente all'inserimento dei processi e alla definizione delle firme negli stessi.

4.6. Utenti firmatari

Nella prima sezione **Utenti firmatari** è riportata la lista, esposta in una griglia, di tutti i soggetti precedentemente inseriti a sistema.

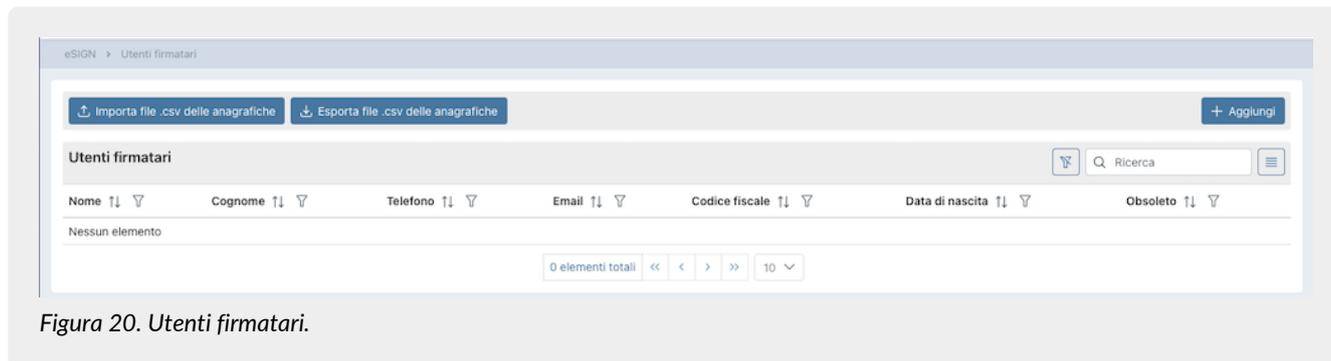


Figura 20. Utenti firmatari.

La griglia riporta per ogni soggetto:

- **Nome.**
- **Cognome.**
- **Telefono.**
- **Email.**
- **Codice Fiscale.**
- **Data di nascita.**
- **Obsoleto:** indica se l'utente firmatario è stato reso obsoleto (valore "Si") oppure è ancora attivo (valore "No").

Da questa sezione è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- entrare nel dettaglio dell'anagrafica e apportare eventuali modifiche cliccando sulla singola riga.
- aggiungere un nuovo soggetto nell'anagrafica cliccando sul tasto "**Aggiungi**" e imputando i dati richiesti.

Cliccando il tasto "**Esporta file .csv delle anagrafiche**" è possibile eseguire l'export in formato CSV delle anagrafiche presenti in banca dati. Si potranno esportare tutte le anagrafiche o una parte di esse, utilizzando i filtri nella tabella. All'interno del file esportato saranno presenti, oltre i dati dell'anagrafica, anche tutti i dati aggiuntivi e il primo documento presente in corso di validità.

Cliccando il tasto "**Importa file .csv delle anagrafiche**" è possibile eseguire l'import di un file in formato CSV per la modifica o l'integrazione delle anagrafiche degli utenti firmatari (v. [Integrazione delle anagrafiche tramite file](#)).

4.6.1. Inserimento utenti firmatari

Nella pagina **Utenti firmatari** è possibile inserire una nuova anagrafica per utente firmatario, modificarne una precedentemente inserita o disabilitarla rendendola obsoleta (v. [Gestione utenti firmatari obsoleti](#)).

In fase di inserimento o modifica dei dati degli utenti, i campi obbligatori, se non imputati e/o non corretti, saranno evidenziati in rosso.

Il salvataggio non sarà possibile fino a quando tutti i campi obbligatori non saranno compilati correttamente.

Vi è inoltre un controllo di unicità su codice fiscale, numero di telefono ed email: non sarà quindi possibile inserire anagrafiche duplicate rispetto a queste informazioni.

Nel caso si voglia (*esclusivamente nel caso di processi da modelli*) escludere un firmatario dalla firma digitale e inviare una email con allegato il documento per presa visione, spuntare la dicitura "**L'utente non è predisposto ad utilizzare la firma digitale**".

Dopo aver inserito correttamente tutti i dati obbligatori premere il tasto **Salva**.

I dati inseriti verranno correttamente salvati e l'anagrafica sarà presente nella lista degli utenti firmatari come descritto nel paragrafo [Utenti firmatari](#).

In una fase successiva, dopo il primo salvataggio e, quindi, il conseguente inserimento dell'utente in anagrafica, compariranno sulla pagina altre sezioni. La sezione anagrafica assumerà come titolo i riferimenti principali dell'utente appena inserito, ovvero nome, cognome e codice Fiscale.



Figura 21. Dettaglio inserimento utenti firmatari.

Nella sezione "**Accettazione informativa FEA**" potrà essere specificata l'eventuale accettazione dell'informativa FEA e la relativa modalità.



Figura 22. Accettazione informativa FEA.

Nel caso l'accettazione dell'informativa FEA sia stata effettuata per mezzo cartaceo è necessario spuntare la relativa voce. In tal caso scomparirà il tasto per richiedere l'avvio del processo di firma per la sottoscrizione dell'informativa.

Per avviare il processo di firma per la sottoscrizione dell'informativa è necessario cliccare sul relativo tasto blu a destra. Per poter avviare tale processo è indispensabile aver precedentemente inserito a sistema un template di firma per l'accettazione FEA come descritto nel paragrafo [Inserimento template processi di firma](#).

In assenza dell'accettazione dell'informativa FEA, il soggetto in questione **non** sarà abilitato ad apporre una firma elettronica avanzata e, quindi, potrà essere incluso solo in processi di firma elettronica semplice o digitale.

Nella sezione "**Dati aggiuntivi**" è possibile valorizzare i dati aggiuntivi precedentemente caricati nella sezione "Configurazioni" (v. [Dati aggiuntivi](#)) per la compilazione dei template legati all'utente firmatario (v. paragrafo [Marcatori](#)).

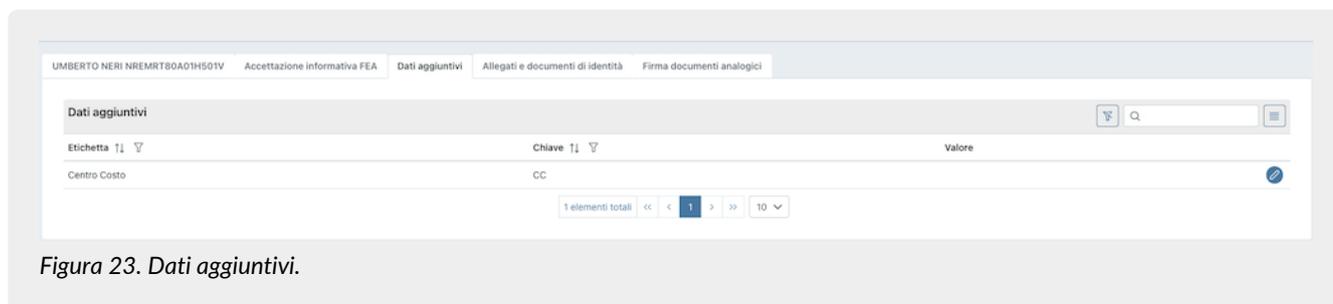


Figura 23. Dati aggiuntivi.

I dati aggiuntivi presenti in lista sono strettamente vincolati alla segregazione definita in fase di definizione del ruolo dell'utente (v. [Gestione accessi](#)). L'utente, quindi, potrà visualizzare e gestire, modificandone la valorizzazione, esclusivamente i dati aggiuntivi ai quali è stato abilitato.

Dalla lista sarà possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- modificare il valore del dato aggiuntivo corrispondente (ovvero il valore del marcatore relativo) cliccando sull'icona  sulla riga a destra. La modifica sarà definitiva solo cliccando il tasto "**Salva**", cliccando, invece, il tasto "**Chiudi**" la modifica non sarà apportata.

Nella sezione "**Allegati e documenti di identità**" è possibile inserire i dati riferenti a uno o più documenti di identità e allegare una eventuale scansione del documento stesso.

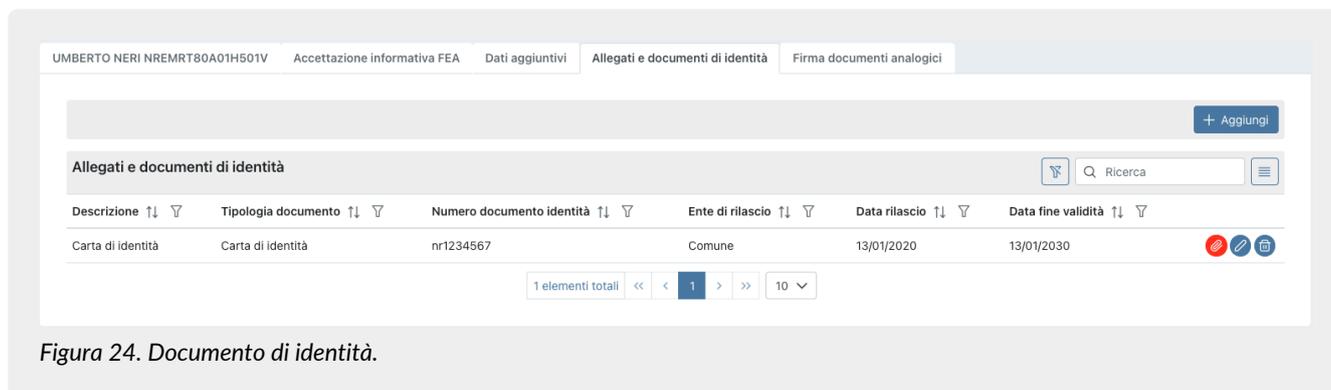


Figura 24. Documento di identità.

Cliccando sul tasto "Aggiungi" è possibile inserire i dati del documento di identità, specificandone la tipologia, il numero, la data di rilascio e la data di validità. Inoltre, cliccando sul tasto "Seleziona scansione documento di identità" sarà possibile allegare una scansione del documento indicato.

I documenti di identità così inseriti saranno visualizzabili in una tabella dalla quale sarà possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- eliminare l'elemento cliccando sull'icona con il simbolo di cestino in grigio sulla destra della riga (pulsante "Elimina");
- modificare i dati inseriti cliccando sull'icona a forma di matita sulla riga;
- visualizzare se è stato caricato o meno un documento di identità: l'icona con il simbolo della graffetta di allegato avrà uno sfondo verde nel caso il documento sia stato caricato, rosso in caso contrario.

Cliccando il tasto in basso "Salva" si salveranno eventuali modifiche apportate.

Nella sezione "Firma documenti analogici" è possibile, nel caso si usufruisca anche dei servizi "eCON LUL" o "eLUL" o "eAMB", abilitare un utente alla firma di documenti analogici semplicemente spuntando la relativa voce.

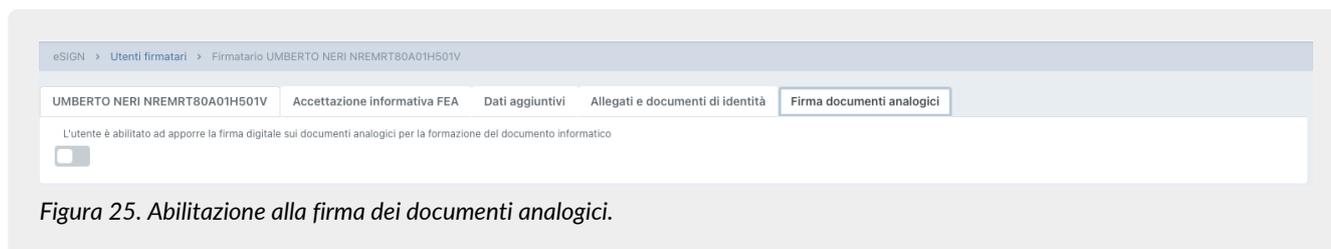


Figura 25. Abilitazione alla firma dei documenti analogici.

Sarà possibile ritornare alla pagina dell'elenco degli utenti firmatari tramite il percorso di navigazione posto in alto a sinistra cliccando sulla voce "Utenti firmatari".

4.6.2. Gestione utenti firmatari obsoleti

In eSIGN è possibile rendere un utente obsoleto, ovvero non più utilizzabile, entrando in modifica dello stesso e inserendo una data di disattivazione all'interno della sezione "Configurazioni" nella pagina dell'anagrafica utenti.

Non è infatti possibile cancellare un utente se questo ha già partecipato a dei processi di firma, dal momento che i dati devono essere conservati per attestare la validità dei documenti firmati.

Nel caso vi siano processi non conclusi (in attesa di firma o nuovi) in cui appaia l'utente come utente firmatario non sarà possibile inserire la data di disattivazione dell'anagrafica. Per rendere il firmatario obsoleto, quindi, sarà necessario o escludere il firmatario dal processo di firma oppure eliminare il processo stesso.

A partire dalla data di disattivazione non sarà più possibile:

- Inviare accettazione FEA, inserire dati aggiuntivi e documenti di identità: le tre sezioni non saranno più visibili.
- Inserire l'utente come firmatario all'interno di un gruppo. Non sarà necessario aggiornare l'anagrafica di gruppi precedentemente inseriti nel caso in cui l'utente obsoleto faccia parte degli utenti firmatari: eSIGN non invierà alcuna richiesta di firma all'utente obsoleto.
- Inserire l'utente come utente firmatario all'interno di un nuovo processo di firma.
- Inserire una notifica di invio per l'utente in un nuovo processo di firma.

Le anagrafiche rese obsolete saranno facilmente individuabili, oltre che per il valore "Sì" all'interno dell'elenco degli utenti firmatari in corrispondenza della colonna "Obsoleto", anche dall'icona di disattivazione , riportata in testa all'anagrafica

utente in fase di modifica.

Nel caso si voglia, in un secondo momento, abilitare nuovamente l'utente firmatario, sarà sufficiente entrare in modifica dell'anagrafica, cancellare la data di disattivazione e salvare.

4.6.3. Integrazione delle anagrafiche tramite file

Nel caso in cui si abbia l'esigenza di inserire nel sistema delle anagrafiche in blocco o apportare delle modifiche massive agli utenti firmatari già registrati (come per esempio inserire o modificare un valore di un dato aggiuntivo) risulta particolarmente utile la funzione di "Importazione file CSV".

Per importare un file in formato CSV cliccare sul tasto "Importa file .csv delle anagrafiche" presente nella pagina "Utenti firmatari" e caricare il file dalla maschera di caricamento file.



Figura 26. Maschera caricamento file.

Cliccando sul tasto "Scegli il file" sarà possibile selezionare il file CSV che si desidera caricare, cliccando su "Chiudi" il caricamento verrà annullato mentre cliccando sul tasto "Salva" il caricamento verrà confermato.

Confermando il caricamento la procedura di importazione:

- **sovrascriverà** i dati precedentemente registrati in anagrafica con quelli presenti nel file CSV nel caso in cui il codice fiscale inserito nel file sia già presente in banca dati;
- **inserirà** la nuova anagrafica con i dati riportati nel file nel caso in cui il codice fiscale presente nel file CSV non sia già presente in banca dati.

Nella parte centrale della maschera di inserimento verrà visualizzato l'esito dell'upload effettuato, riportando il numero totale delle righe elaborate (ovvero delle righe presenti nel file CSV) e di queste il numero totale delle anagrafiche che sono state aggiornate o inserite e l'eventuale numero di righe che hanno presentato problemi durante l'elaborazione e che, quindi, non hanno prodotto né inserimenti e né aggiornamenti.



Figura 27. Esito caricamento file.

Cliccando sul tasto "**Esporta il dettaglio delle righe con problemi**", verrà eseguito il download di un file all'interno del quale, per ogni riga con una anomalia, sarà riportato il motivo dello scarto.

Cliccando sul tasto "**Chiudi**" si ritornerà alla sezione degli utenti firmatari e potranno essere visibili le modifiche o gli inserimenti delle anagrafiche appena effettuate.

Di seguito sono riportate le regole per una corretta costruzione del file CSV.

Il file CSV da importare deve avere:

- come intestazione di colonne i nomi dei campi dell'anagrafica e i nomi degli eventuali campi aggiuntivi;
- come righe i valori che dovranno essere inseriti o modificati in anagrafica;
- come separatore il carattere ";".

Nella tabella di seguito sono riportati i nomi dei campi obbligatori dell'anagrafica che andranno a comporre l'intestazione, le relative descrizioni per la corretta valorizzazione, e l'indicazione dell' eventuale obbligatorietà.

Nome Campo	Descrizione	Obbligatorio
email	email dell'utente firmatario.	SI
phone	Numero telefonico dell'utente firmatario.	SI
first_name	Nome dell'utente firmatario.	SI
last_name	Cognome dell'utente firmatario.	SI
tax_code	Codice Fiscale dell'utente firmatario.	SI
birth_date	data di nascita dell'utente firmatario.	SI
address	Indirizzo di residenza dell'utente firmatario.	SI
postal_code	Codice di avviamento postale della residenza dell'utente firmatario.	SI
city	Città di residenza dell'utente firmatario.	SI
province	Provincia di residenza dell'utente firmatario.	SI
country	Paese di residenza dell'utente firmatario.	SI
birth_city	Città di nascita dell'utente firmatario.	SI
birth_province	provincia di nascita dell'utente firmatario.	SI
birth_country	Paese di nascita dell'utente firmatario.	SI
identity_document_type	Tipologia del documento di identità. I valori possibili sono: Carta d'identità; Passaporto; Patente di guida; Patente nautica; Libretto di pensione; Porto d'armi; Altro.	NO
identity_document_number	Numero del documento di identità.	NO. Diventa obbligatorio nel caso si sia inserito un valore nel campo identity_document_type

Nome Campo	Descrizione	Obbligatorio
identity_document_released_from	Ente di rilascio del documento di identità.	NO. Diventa obbligatorio nel caso si sia inserito un valore nel campo identity_document_type
identity_document_release_date	Data rilascio del documento di identità.	NO. Diventa obbligatorio nel caso si sia inserito un valore nel campo identity_document_type
identity_document_validity_end_date	Data di fine validità del documento di identità.	NO. Diventa obbligatorio nel caso si sia inserito un valore nel campo identity_document_type

Nel caso siano presenti dei dati aggiuntivi, di seguito alle colonne precedentemente elencate dovranno essere inserite tante colonne quanti sono i dati aggiuntivi da caricare.

Il nome del campo corrisponderà al codice riportato sul campo "Chiave" definito in anagrafica del dato aggiuntivo (v. [Inserimento utenti firmatari](#)) e la loro valorizzazione, a differenza dei campi di anagrafica precedentemente illustrati, **non** è obbligatoria.

L'inserimento dei dati aggiuntivi tramite l'importazione del file .csv è strettamente legato alla configurazione del ruolo e all'abilitazione di visibilità conferita all'utente stesso (v. [Gestione accessi](#)).

Ogni utente potrà, infatti, importare file contenenti campi aggiuntivi per i quali è stato abilitato e **esclusivamente** l'utente abilitato alla visualizzazione completa senza alcuna restrizione potrà inserirne dei nuovi accodando semplicemente nuove colonne.

Nel caso, quindi, si volesse aggiungere in anagrafica i campi aggiuntivi CentroCosto e Livello, basterà inserire a seguito delle colonne dei campi anagrafici precedentemente elencati, due nuove colonne di nome "CentroCosto" e "Livello" ed, eventualmente, valorizzarle.



Il nome della colonna per i dati aggiuntivi **non** dovrà contenere caratteri speciali e spazi.

Nel caso si voglia semplicemente modificare massivamente dati precedentemente salvati, basterà scaricare il file CSV opportunamente filtrato come da esigenza tramite il tasto "**Esporta file .csv delle anagrafiche**" come descritto nel paragrafo [Utenti firmatari](#) e modificare manualmente i valori all'interno del file.

L'inserimento di nuovi dati aggiuntivi tramite l'importazione del file .csv potrà essere effettuata **esclusivamente** dagli utenti abilitati alla gestione completa di tali dati come descritto nel capitolo [Gestione accessi](#). Per inserire nuovi dati aggiuntivi rispetto a quelli già esistenti, basterà aggiungere, dopo le colonne esistenti, tante colonne quanti sono i nuovi dati, come precedentemente illustrato. Caricando nuovamente il file CSV, le modifiche saranno automaticamente riportate in anagrafica, compreso l'eventuale inserimento dei nuovi campi aggiuntivi.

Inoltre è anche possibile "combinare" la modifica delle anagrafiche con l'inserimento di nuove.

In questo caso si dovrà scaricare il file CSV opportunamente filtrato secondo esigenza, apportare le modifiche di interesse nei dati e aggiungere tante righe quanti sono i nuovi utenti firmatari da inserire valorizzandone i rispettivi i campi.

4.7. Gruppi di utenti firmatari

Nella sezione **Gruppi di utenti firmatari** è riportato, esposto in griglia, un elenco dei gruppi di utenti firmatari precedentemente inseriti identificabili tramite un codice ed una descrizione.

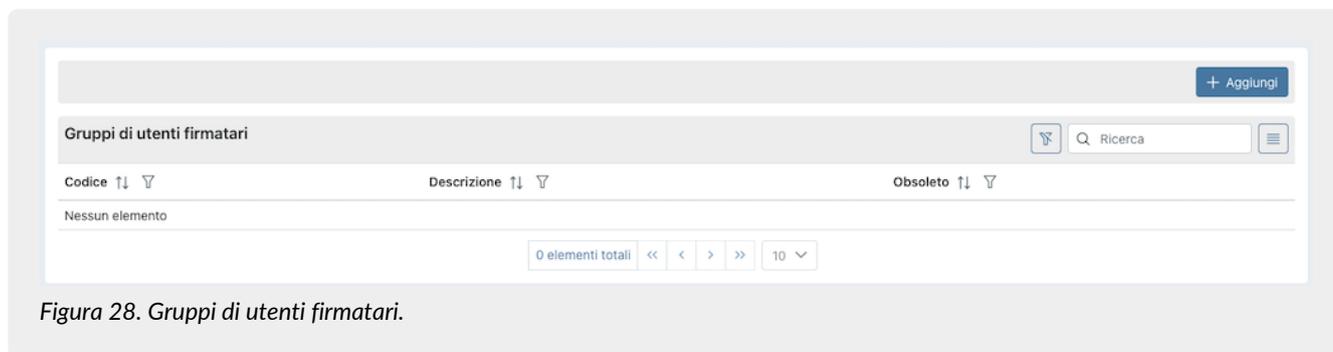


Figura 28. Gruppi di utenti firmatari.

Di seguito una breve descrizione dei campi presenti in griglia:

- **Codice:** è il codice del gruppo attribuito in fase di inserimento.
- **Descrizione:** è la descrizione del gruppo attribuita in fase di inserimento.
- **Obsoleto:** indica se il gruppo è stato reso obsoleto (valore "Sì") oppure è ancora attivo (valore "No").

Da questa sezione è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- entrare nel dettaglio del gruppo e apportare eventuali modifiche alla composizione del gruppo precedentemente inserito cliccando sulla singola riga;
- aggiungere un nuovo gruppo nella lista cliccando sul tasto "Aggiungi" imputando i dati richiesti.

4.7.1. Inserimento gruppi di utenti firmatari

Nella sezione **Gruppi di utenti firmatari** è possibile creare un gruppo di firmatari, scegliendone i componenti tra gli utenti precedentemente inseriti in anagrafica.

In eSIGN è possibile inoltre rendere un gruppo precedentemente inserito obsoleto, ovvero non più utilizzabile, indicando una data di disattivazione nella sezione "Configurazioni" (v. [Gestione gruppi di utenti firmatari obsoleti](#)).

In fase di inserimento di un nuovo gruppo di utenti firmatari è necessario in prima istanza compilare i dati relativi al codice e alla descrizione del gruppo che si sta creando.

Benché entrambi i campi siano a testo libero, al fine di facilitare l'utilizzo del sistema e le eventuali ricerche, si suggerisce di inserire valori il più possibile chiari e di facile reperimento.

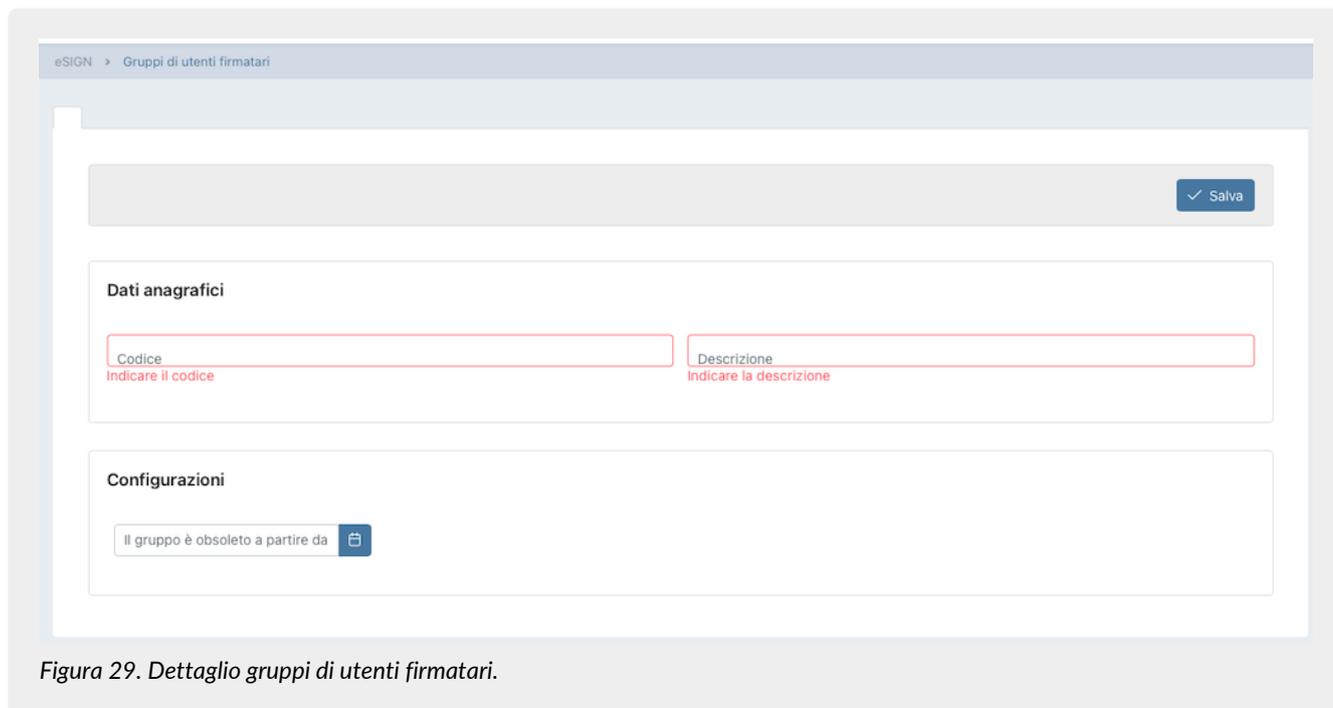


Figura 29. Dettaglio gruppi di utenti firmatari.

Cliccando su "Salva" si memorizzeranno i dati inseriti creando un gruppo e apparirà una ulteriore sezione "Utenti firmatari del

gruppo" nella quale sarà possibile definire gli utenti firmatari che faranno parte del gruppo stesso.

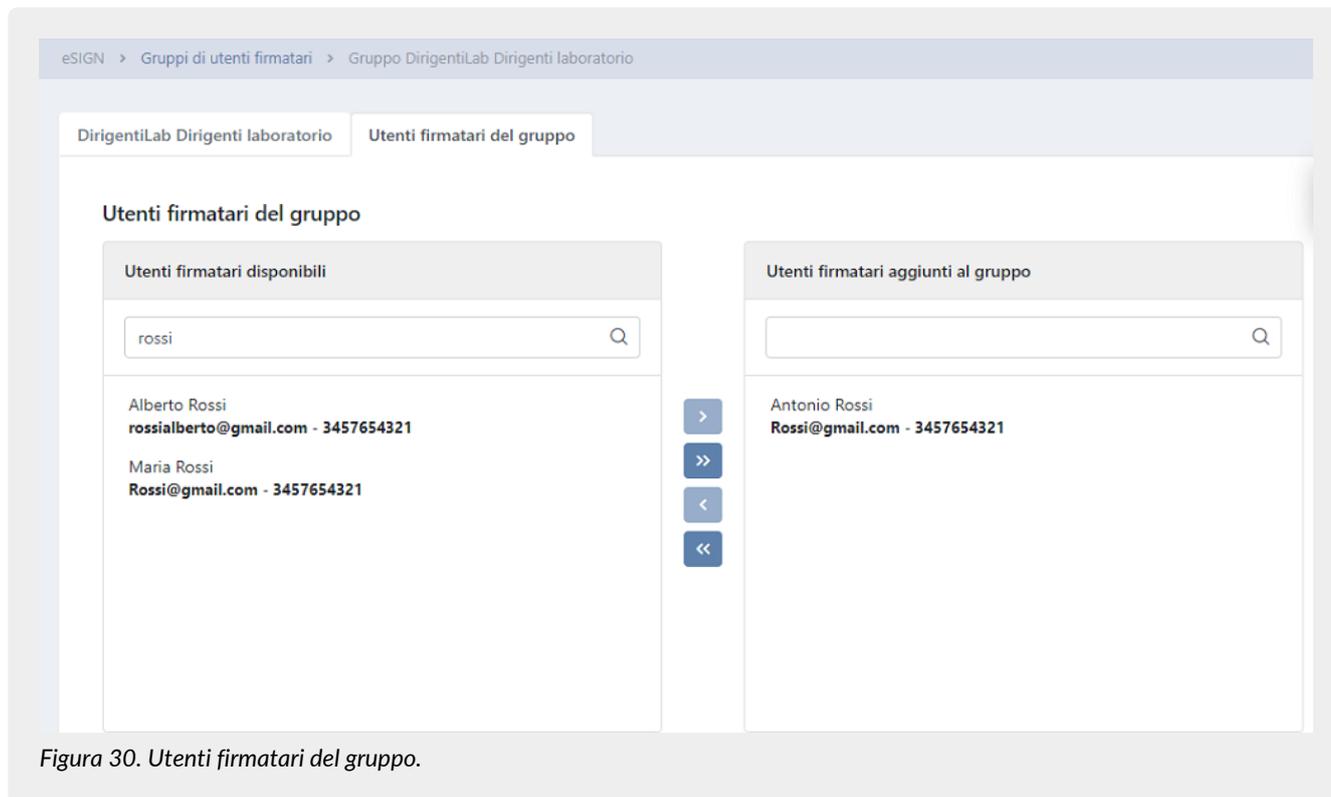


Figura 30. Utenti firmatari del gruppo.

Nella sezione a sinistra è riportata la lista degli utenti firmatari disponibili (ovvero i soggetti inseriti in anagrafica utenti) mentre nella sezione destra è riportata la lista degli utenti che saranno i firmatari appartenenti al gruppo che si sta inserendo.

Per facilitare la ricerca di un utente, nel caso in cui nella lista ne siano presenti molti, è possibile effettuare una ricerca puntuale nell'apposita casella di testo situata sotto l'intestazione della sezione stessa.

L'inclusione o l'esclusione di un utente firmatario nel gruppo può essere effettuata attraverso le frecce al centro tra le due sezioni:

- **>**: l'utente selezionato verrà spostato dalla sezione di sinistra a quella di destra e verrà, quindi, incluso nel gruppo;
- **>>**: tutti gli utenti presenti nella sezione di sinistra verranno spostati nella sezione di destra e verranno, quindi, inclusi nel gruppo;
- **<**: l'utente selezionato verrà spostato dalla sezione di destra alla sezione di sinistra e verrà, quindi, escluso dal gruppo;
- **<<**: tutti gli utenti presenti nella sezione di destra verranno spostati nella sezione di sinistra e verranno, quindi, esclusi dal gruppo.

Il gruppo verrà modificato automaticamente allo spostamento degli utenti da una sezione all'altra (attraverso l'apposito tasto) senza bisogno di salvare.

4.7.2. Gestione gruppi di utenti firmatari obsoleti

In eSIGN è possibile rendere un gruppo di utenti firmatari obsoleto, ovvero non più utilizzabile, entrando in modifica dello stesso e inserendo una data di disattivazione all'interno della sezione "Configurazioni" nella pagina dell'anagrafica gruppi. Nel caso vi siano processi non conclusi (in attesa di firma o nuovi) in cui appaia il gruppo come firmatario non sarà possibile inserire la data di disattivazione.

A partire dalla data inserita come data di disattivazione, non sarà più possibile modificare gli utenti firmatari all'interno del gruppo (la sezione non sarà più visibile) e inserire il gruppo come firmatario all'interno di un nuovo processo di firma.

I gruppi resi obsoleti saranno facilmente individuabili, oltre che per il valore "Sì" all'interno dell'elenco dei gruppi in corrispondenza della colonna "Obsoleto", anche dall'icona di disattivazione  inserita in testa all'anagrafica del gruppo in fase di modifica.

Nel caso si voglia, in un secondo momento, abilitare nuovamente il gruppo di utenti firmatari, sarà sufficiente entrare in modifica dell'anagrafica, cancellare la data di disattivazione e salvare.

4.8. Processi di firma

La pagina **Processi di firma** contiene una lista, esposta in griglia, di tutti i processi già caricati nel sistema tramite eSIGN.

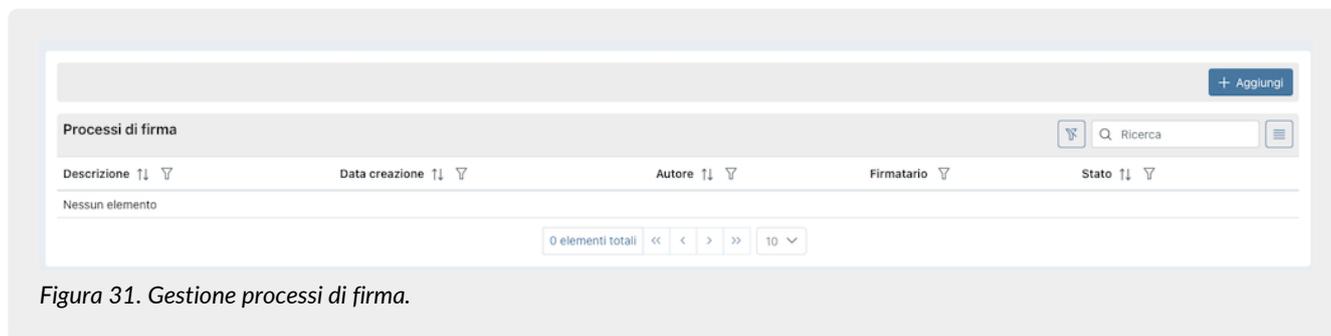


Figura 31. Gestione processi di firma.

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

- **Descrizione:** contiene la descrizione del processo di firma che viene attribuita all'atto dell'inserimento.
- **Data creazione:** è la data in cui viene creato il processo di firma.
- **Autore:** è il nome dell'utente autore del processo di firma.
- **Firmatario:** riporta i nomi degli utenti firmatari e/o dei gruppi firmatari dei documenti presenti nel processo di firma.
- **Stato:** indica lo stato di avanzamento del processo di firma.

Da questa sezione è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- accedere al dettaglio del processo di firma cliccando sulla singola riga. Nel caso lo stato del processo sia "Nuovo" sarà possibile modificare i dati precedentemente caricati. Per tutte le altre tipologie di stato non sarà possibile modificare i dati che sono però disponibili in sola lettura come informazioni descrittive del processo;
- inserire nuovi processi di firma cliccando sul tasto "**Aggiungi**";
- eliminare un processo cliccando sull'icona con il simbolo di cestino in grigio sulla destra della riga (pulsante "Elimina"), che apparirà solo nel caso in cui lo stato sia "Nuovo" e "Avviato". Non è possibile eliminare un processo "Completato".

Nella tabella sottostante vengono riportati gli stati disponibili durante il workflow di firma:

Valore	Descrizione
NUOVO	Il processo risulta essere stato creato ma non avviato. In questo stato è ancora possibile effettuare eventuali modifiche al processo o eliminarlo.
CONFERMATO	Il processo è stato confermato e il sistema dà avvio all'iter di invio delle email di notifica all'autore e di richiesta di firma ai firmatari.
ATTESA FIRMA	Stato nel quale una o più richieste di firma sono state recapitate, ma il processo di firma non è ancora terminato.
COMPLETATO	Messaggio che conferma il completamento del processo di firma e attesta che tutte le firme sono state apposte sul documento.

Non tutti i processi potrebbero essere visibili a tutti gli utenti: la loro visibilità, infatti, dipende sia dal ruolo attribuito all'utente sia dalla segregazione dei dati aggiuntivi (v. [Gestione accessi](#)): tutti i processi contenenti dati aggiuntivi ai quali l'utente non risulta essere abilitato non saranno a lui visibili e quindi consultabili.

4.8.1. Dettaglio processo di firma

Dalla pagina dei "Processi di firma", cliccando sulla singola riga di un processo in stato "Attesa di firma" o "Completato", è possibile entrare nella sezione **Dettaglio processo di firma**.

The screenshot displays the 'ProcessoDemo' interface. At the top, it shows the process description, status ('ATTESA FIRMA'), and consumption ('2 Firme singole'). Below this is a table titled 'Informazioni sulla firma' with columns for Document, Signatory, Signature Type, Field, Status, Signature Description, and Phase Description. Two entries are visible: one for Rossi UMBERTO (status 'DA ELABORARE') and one for BIANCHI UMBERTO (status 'COMPLETATA').

Documento	Firmatario	Tipologia di firma	Campo di firma	Stato firma	Descrizione firma	Descrizione fase
DocumentoDemo.pdf	Rossi UMBERTO (CHPPPL80A01H501G)	Firma elettronica semplice	Campo Firma2 a pagina 1	DA ELABORARE	Firma2	Fase2
DocumentoDemo.pdf	BIANCHI UMBERTO (FCCCOB0A01A341U)	Firma elettronica semplice	Campo Firma1 a pagina 1	COMPLETATA	Firma1	Fase1

Figura 32. Dettaglio processo di firma.

Nella sezione in alto della pagina sono riportate le informazioni principali del processo interessato, ovvero la descrizione processo di firma (imputata durante la creazione del processo stesso), lo stato del processo (che potrà assumere esclusivamente i valori "Attesa di firma" o "Completato"), il consumo del processo (ovvero il numero dei pacchetti utilizzati).

Nella sezione sottostante sono riportati in una lista esposta in griglia tutti i documenti e i relativi firmatari che compongono il processo stesso.

Di seguito una breve descrizione delle colonne presenti in griglia che possono essere ordinate e i cui elementi possono essere filtrati come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#):

- **Documento:** contiene il nome del documento per il quale si è richiesta la firma. Nel caso in cui per lo stesso documento sia richiesta la firma di più utenti firmatari, verrà ripetuto più volte il documento, riportando in dettaglio nelle colonne successive il singolo firmatario e le differenti caratteristiche delle relative firme.
- **Firmatario:** contiene il nome del firmatario del documento.
- **Tipologia di firma:** contiene l'informazione della tipologia di firma che il firmatario dovrà apporre (elettronica semplice, elettronica avanzata, digitale).
- **Campo di firma:** contiene il valore del campo di firma inserito in fase di definizione del processo di firma per il firmatario corrente.
- **Stato di firma:** indica lo stato di avanzamento della firma. Gli stati possibili sono riportati di seguito.
- **Descrizione di firma:** contiene il valore inserito nel campo "Descrizione firma" per la relativa firma definito in fase di creazione del processo.
- **Descrizione fase:** contiene il valore inserito nel campo "Descrizione fase" per la relativa firma definito in fase di creazione del processo.
- **Icone Informative:**

L'icona "inoltre" (📄) apparirà sia nel caso in cui la firma sia in stato "Da elaborare" che in stato "Completato". Cliccando su di essa, nel primo caso si invierà un sollecito di firma all'utente firmatario, nel secondo caso si invierà una nuova email al firmatario del documento con in allegato il documento firmato esclusivamente nel caso in cui nel processo originario sia stata inserita la relativa notifica di invio (v. paragrafo [Configurazione azienda](#)).

L'icona "elimina" (✕) apparirà solo nel caso in cui la firma sia in stato "Da elaborare". Cliccando su di essa verrà annullata la richiesta di firma, quindi lo stato della firma passerà da "Da elaborare" ad "Annullato" e il processo risulterà essere completato quando le restanti firme saranno apposte.

L'icona "informazioni" (i) apparirà esclusivamente nel caso in cui la firma sia in stato "Completato". Cliccando su di essa si aprirà una finestra nella quale verranno visualizzati ulteriori dettagli circa la firma, tra cui: la modalità di apposizione della firma, l'hash del codice OTP spedito tramite sms, il numero del cellulare al quale è stato spedito l'sms etc.

L'icona "allegati" (📎) apparirà esclusivamente nel caso in cui la firma sia in stato "Completato" e se in fase di apposizione di firma siano stati inseriti degli allegati (v. capitolo [Pagine di firma](#)). Cliccando su di essa si aprirà una ulteriore finestra nella quale verranno visualizzati, in una griglia, tutti gli eventuali documenti allegati durante il processo di apposizione di firma. Per ogni allegato sarà possibile, cliccando sulla relativa icona posta in riga, effettuare il download.

Nella tabella sottostante vengono riportati i vari stati che possono assumere le firme durante il workflow del processo di firma.

Valore	Descrizione
DA ELABORARE	Il documento risulta essere stato inviato al firmatario, ma la firma richiesta non è stata ancora apposta.
FIRMA IN CORSO	Questo stato può verificarsi nel caso di firma digitale. Il documento risulta essere stato inviato al firmatario e la firma è in fase di apposizione, ma non completata. Se durante l'apposizione della firma digitale, dopo la conferma dell'OTP, l'applicativo di firma eSIGN Desktop viene disconnesso da eSIGN (per esempio per chiusura del programma o per rimozione del dispositivo di firma), la procedura di apposizione firma risulta essere iniziata ma non conclusa. In questo caso si dovrà avviare nuovamente l'applicativo, connetterlo a eSIGN ed eseguire nuovamente la procedura di firma.
COMPLETATA	Il documento risulta essere stato correttamente firmato dal firmatario interessato.
ERRORE DI ELABORAZIONE	Questo stato indica che la firma apposta dall'utente firmatario non è stata correttamente elaborata e quindi presenta uno stato di errore.
ANNULLATA	Questo stato indica che la firma richiesta all'utente firmatario è stata annullata e, quindi, non farà più parte del processo il quale risulterà essere completato quando tutte le restanti firme saranno apposte.

Cliccando sul tasto "**Elimina processo**", che apparirà esclusivamente nel caso in cui il processo sia stato di "Attesa di firma" e non "Completato", si eliminerà il processo.

Sarà possibile ritornare alla pagina dell'elenco dei processi di firma tramite il percorso di navigazione posto in alto a sinistra cliccando sulla voce "Processi di firma".

Cliccando sul dettaglio di una singola riga, verrà visualizzata una ulteriore pagina di dettaglio dove sono riportate tutte le firme del documento selezionato e il documento stesso.

Figure 33 shows the 'Firma del documento completata' (Completed document signature) screen. The interface displays the document 'DocumentoDemo.pdf' and a table of signatures. The table has columns for 'Firme' (Signatures) and 'Stato' (Status). The first signature is 'Firma elettronica semplice *Umberto Bianchi Campo FirmaPag1 a pagina 1 Firma1' with a status of 'Completata' at 17:56:28 on 30/08/2022. The second signature is 'Firma elettronica semplice *Umberto Gialli Campo FirmaPag2 a pagina 2 Firma2' with a status of 'Completata' at 18:02:33 on 30/08/2022. The top of the screen shows 'Stato processo di firma: COMPLETATO' and 'Consumi: 2 Pacchetti di firme'.

Figura 33. Firma del documento completata.

Nella parte superiore della pagina vengono riportate le informazioni generali del processo interessato.

La parte sottostante, che si divide in due sezioni una di sinistra e una di destra, mostra tutte le informazioni relative al documento.

Nella sezione di sinistra, **esclusivamente** nel caso in cui le firme da apporre siano tutte in stato completato, sarà visualizzato il documento firmato e sarà altresì possibile scorrere le pagine con i relativi tasti di avanti e indietro e scaricare il documento tramite il pulsante di download.

Nella sezione di destra, invece, sono riportate tutte le informazioni relative alle firme del documento:

- Nella colonna "**Firme**" saranno riportati i dati significativi della firma, ovvero:
 - la tipologia di firma;
 - l'utente firmatario;

- il nome del campo di firma;
- la pagina della posizione del campo di firma;
- la descrizione della firma indicata nel campo "Descrizione firma" in fase di inserimento del processo.
- Nella colonna "**Stato**" saranno riportati i dati significativi dello stato della firma, ovvero:
 - se la firma è in corso oppure è stata completata (ovvero è stato concluso il processo);
 - data e ora dell'apposizione della firma, nel caso in cui il processo sia completato.
- Nell'ultima colonna sono riportate le icone informative le cui funzionalità sono uguali a quelle precedentemente descritte.

Sarà possibile ritornare alle pagine precedenti tramite il percorso di navigazione posto in alto a sinistra: cliccando sulla voce "Processi di firma" si ritornerà alla pagina dell'elenco dei processi di firma, cliccando sulla voce "Dettaglio processo di firma" si ritornerà alla pagina del dettaglio del processo di firma.

4.9. Inserimento processo di firma

Nella sezione **Processi di firma** è possibile, a fronte di un documento caricato, definire il processo per l'apposizione delle firme elettroniche sullo stesso.

Aggiungendo un processo tramite il pulsante in basso a destra si ottiene una pagina di inserimento composta da due parti:

- la parte sinistra **Documenti da firmare**, nella quale è possibile caricare uno o più documenti ai quali applicare le firme;
- la parte destra **Definizione processo di firma** nel quale verrà definito il workflow del processo di firma dei documenti caricati.

Figura 34. Inserimento processo di firma.

Nella sezione **Documenti da firmare** cliccando sul tasto di upload  si aprirà una finestra di gestione per il caricamento di uno o più file sui quali si vuole avviare il processo di firma elettronica.

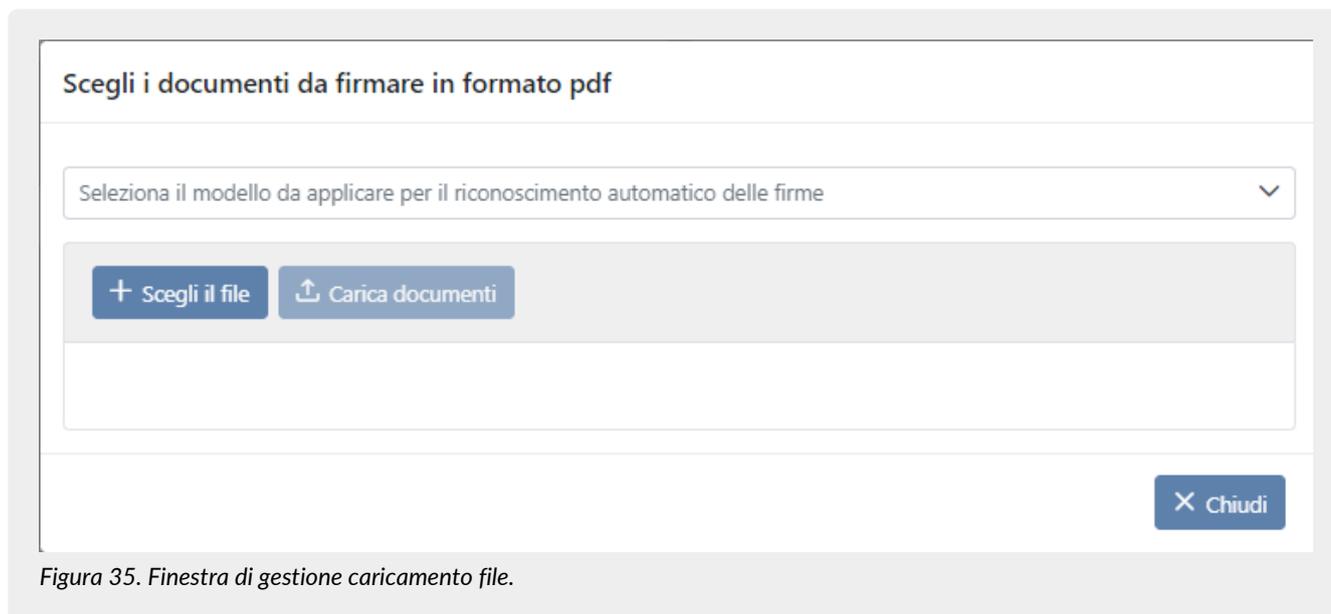


Figura 35. Finestra di gestione caricamento file.

Per il servizio eSIGN è possibile abilitare, sotto richiesta e per singola azienda, dei "modelli in formato PDF" di dichiarazione per il riconoscimento automatico delle firme.

Essendo tale abilitazione opzionale, per le aziende non abilitate, ovvero senza modelli configurati, la lista in testa di selezione non sarà visibile e si potrà proseguire al caricamento diretto dei file PDF sui quali apporre la firma.

Nel caso in cui, invece, per l'azienda siano stati configurati e abilitati dei modelli e si voglia caricare un file PDF generico, ovvero senza far riferimento ad uno specifico modello, basterà non selezionare nulla dalla lista e proseguire con il caricamento.

Nel caso in cui, invece, si voglia caricare un file conforme ad un modello precedentemente configurato, bisognerà selezionare dalla lista il modello di riferimento e proseguire con il caricamento del file. Nel caso in cui il file non risulti essere conforme al modello selezionato, il sistema non permetterà di proseguire il caricamento visualizzando l'errore relativo. Inoltre, essendo questa una funzionalità di riconoscimento automatico delle firme, sarà necessario che ogni firmatario presente nel file caricato sia presente nell'anagrafica degli utenti firmatari in eSIGN. Nel caso in cui l'anagrafica non sia presente a sistema il file non verrà caricato riportando un'icona di errore e il relativo messaggio di anagrafica mancante.

Cliccando sul pulsante **Scegli il file** si aprirà una finestra di esplorazione risorse attraverso la quale si potrà scegliere uno o più file da caricare i quali saranno visibili nella lista centrale della maschera.

Potranno essere caricati solo file di formato PDF.



Nel caso in cui nel nome del file siano presenti caratteri speciali (per esempio "ù", "à" etc.) si consiglia di rinominare il file rimuovendo tali caratteri, in quanto il sistema potrebbe rimuoverli automaticamente in fase di acquisizione del file.

Accanto ad ogni file caricato apparirà un tasto blu con l'icona "X", cliccando su di essa si eliminerà il file, che quindi, non verrà caricato.

Cliccando sul tasto **Carica documenti**, che sarà abilitato esclusivamente se sono presenti i file in lista, il sistema cercherà di caricare tutti i file presenti. Nel caso il file non presentasse errori sarà presente una spunta verde, nel caso contrario, invece, vi sarà una icona di errore (un triangolo con un punto esclamativo). I file con errori, anche se presenti in lista non verranno caricati a sistema. **Chiudi** chiuderà la finestra. Nel caso in cui venisse chiusa senza aver caricato i file, anche se vi fossero file in lista, questi non verranno caricati a sistema.

Quando uno o più file saranno caricati, apparirà una lista nella quale verranno riportati i loro nomi.

Selezionando un singolo file dalla lista, sarà possibile visualizzare nella sezione sottostante il suo contenuto. Inoltre, in alto a sinistra, saranno presenti dei tasti attraverso i quali sarà possibile:

- scorrere le pagine nel caso il file si componesse di più di una pagina;
- eliminare il file cliccando sul tasto  per poi proseguire, eventualmente, con il caricamento di un altro file o con la gestione dei rimanenti nel caso ne fossero presenti altri;
- ridurre le dimensioni del file cliccando sul tasto  in modo da ingrandire la sezione della pagina in cui è rappresentata la definizione del processo di firma. Cliccando nuovamente sul file esso ritornerà alle dimensioni originarie.

Nella sezione **Definizione processo di firma** dovranno essere inseriti i dati distintivi del processo stesso e dovrà essere definito

il workflow in tutti i suoi passaggi.

Per questa sezione sono obbligatori i seguenti valori:

- **Descrizione processo di firma:** è il dato che definisce il processo di firma. Il dato qui inserito verrà riportato nella lista dei processi di firma e il processo stesso sarà riconoscibile da questa descrizione. Per questo motivo, al fine di facilitare i futuri ordinamenti e le ricerche, si consiglia di inserire un nome che riporti i dati minimi per essere richiamato in seguito.
- **Template processo di firma:** nel caso siano stati precedentemente inseriti dei template di firma (v. paragrafo [Inserimento template processi di firma](#)) e si voglia definire il processo partendo da uno di questi, cliccare sull'elenco. Apparirà una lista dove saranno presenti tutti i template precedentemente inseriti, e un campo di ricerca per descrizione. Nel caso in cui i template contenessero dei dati aggiuntivi, l'utente potrà visualizzare **esclusivamente** i template contenenti i dati aggiuntivi per i quali è stato abilitato in fase di definizione del ruolo (v. [Gestione accessi](#)). Selezionando il template, tutti i campi delle fasi di firma in esso definite e il documento relativo, saranno caricati automaticamente, diventando le fasi di firma ed il documento del processo che si sta creando. Le fasi caricate tramite template sono solo propositive: possono essere modificate in base alla singola esigenza.
- **Tipo Documento:** è la tipologia del documento, selezionabile tra quelle predefinite, attraverso la quale verranno automaticamente impostati i metadati minimi e standard per la corretta compilazione del Pacchetto di Versamento per l'invio automatico su ePLUS.
- **Campi di firma.**
- **Campi editabili.**
- **Fasi di firma.**

Campi di Firma e Campi Editabili

Per **Campi di Firma** si intendono quei campi adibiti alla firma elettronica.

Per **Campi Editabili**, invece, si intendono quei campi che dovranno essere imputati (secondo le regole qui definite) dall'utente firmatario in fase di completamento della firma stessa.

Per inserire sia i campi di firma che i campi editabili sul documento, è necessario cliccare sullo stesso nella posizione dove si vuole inserire il relativo campo. Il sistema proporrà una maschera nella quale si dovranno inserire tutte le informazioni necessarie per definire il campo che si sta inserendo.

Figura 36. Inserimento campi documento.

Come prima operazione si dovrà scegliere la tipologia del campo che si vuole inserire e, di conseguenza, verranno visualizzate le opzioni di inserimento tipiche del campo stesso. Di default il sistema proporrà come tipo di campo il "Campo di firma".

Le opzioni obbligatorie, se non inserite in fase di salvataggio, saranno evidenziate in rosso.

Di seguito in tabella, sono riportate, per ogni tipologia di campo selezionabile, le opzioni che si potranno definire.

Tipo di campo	Descrizione	Opzioni
Campo di firma	Campo dedicato alla firma.	Nome campo: nome del campo che si sta inserendo.

Tipo di campo	Descrizione	Opzioni
Campo di testo	Campo di tipo testo. I caratteri imputabili saranno liberi, rispettando, però, la lunghezza massima e\o minima se inserita.	<p>Nome campo: nome del campo che si sta inserendo;</p> <p>Descrizione: descrizione del campo che si sta inserendo che apparirà nella maschera di inserimento dei dati in fase di firma;</p> <p>Obbligatorio: se spuntato, indica che il campo dovrà essere obbligatoriamente inserito in fase di firma per poter procedere (e concludere) la procedura di firma;</p> <p>Lunghezza minima del campo: indica la lunghezza minima che dovrà assumere il campo di testo inserito;</p> <p>Lunghezza massima del campo: indica la lunghezza massima che dovrà assumere il campo inserito;</p> <p>Pattern per la validazione del valore del campo: indica il criterio di validazione che si vuole adottare per verificare la correttezza del testo inserito dall'utente durante la firma.</p>
Campo numerico	In fase di firma, si potrà imputare esclusivamente un valore numerico con o senza le cifre decimali.	<p>Nome campo: nome del campo che si sta inserendo;</p> <p>Descrizione: descrizione del campo che si sta inserendo che apparirà nella maschera di inserimento dei dati in fase di firma;</p> <p>Obbligatorio: se spuntato, indica che il campo dovrà essere obbligatoriamente inserito in fase di firma per poter procedere (e concludere) la procedura di firma;</p> <p>Cifre decimali: indica le cifre decimali che dovrà avere il campo di tipo numerico che si sta inserendo.</p>
Campo data	Indica un campo di tipo data.	<p>Nome campo: nome del campo che si sta inserendo;</p> <p>Descrizione: descrizione del campo che si sta inserendo che apparirà nella maschera di imputazione dei dati in fase di firma;</p> <p>Obbligatorio: se spuntato, indica che il campo dovrà essere obbligatoriamente inserito in fase di firma per poter procedere (e concludere) la procedura di firma.</p>

Tipo di campo	Descrizione	Opzioni
Campo data e ora	Indica un campo di tipo data e ora.	Nome campo: nome del campo che si sta inserendo; Descrizione: descrizione del campo che si sta inserendo che apparirà nella maschera di imputazione dei dati in fase di firma; Obbligatorio: se spuntato, indica che il campo dovrà essere obbligatoriamente inserito in fase di firma per poter procedere (e concludere) la procedura di firma.
Campo lista di valori	Indica un campo di tipo lista. I valori che dovranno apparire nella lista sono configurabili nelle opzioni.	Nome campo: nome del campo che si sta inserendo; Descrizione: descrizione del campo che si sta inserendo che apparirà nella maschera di imputazione dei dati in fase di firma; Obbligatorio: se spuntato, indica che il campo dovrà essere obbligatoriamente inserito in fase di firma per poter procedere (e concludere) la procedura di firma; Lista di valori: indica la lista di valori che potranno essere scelti in fase di firma. La lista dei valori dovrà essere imputata in questo campo con il seguente costrutto: Valore1, Valore2, Valore3.
Campo SI/NO	Campo di tipo spunta selezionabile o meno in fase di firma. Potrà assumere i valori "SI", "NO" oppure vuoto (nel caso non sia obbligatorio).	Nome campo: nome del campo che si sta inserendo; Descrizione: descrizione del campo che si sta inserendo che apparirà nella maschera di imputazione dei dati in fase di firma; Obbligatorio: se spuntato, indica che il campo dovrà essere obbligatoriamente inserito in fase di firma per poter procedere (e concludere) la procedura di firma.

Premendo il tasto **Chiudi**, la maschera verrà chiusa senza salvare il campo.

Premendo **Salva** il campo verrà salvato e sarà visibile sia sulla relativa sezione a destra, ovvero nella sezione "**Campi di firma**" per i campi di tipologia "Campo di firma" e nella sezione "**Campi editabili**" per qualsiasi altra tipologia di campo, e sia sul documento. Sul documento, i campi saranno visualizzati nella posizione della pagina dove sono stati inseriti con colori diversi (giallo per il campo di firma e blu per ogni altra tipologia), con la relativa descrizione e, inoltre, passando sopra ogni campo con il mouse, verrà visualizzata la tipologia di campo editabile inserita.

Per riportare il campo di firma o il campo editabile appena inserito su tutti i documenti caricati basterà spuntare la voce **Aggiungi il campo a tutti gli elementi del processo**.

Per eliminare un campo editabile inserito è necessario cliccare sull'icona blu a forma di cestino. Questo porterà alla rimozione sia dal documento che dalla lista.

Per modificare un campo editabile è necessario cliccare l'icona blu a forma di penna: in tal modo verrà proposta nuovamente la maschera di inserimento e si potranno apportare le modifiche desiderate.

I campi di firma non sono modificabili.

Fasi di Firma

Cliccando sull'icona blu con il simbolo '+' in basso a destra della sezione fasi di firma verrà aggiunta una fase del workflow di firma.

Fasi di firma

▼ Fase 1 

Descrizione fase di firma

Utente firmatario ▼ Gruppo di utenti firmatari ▼

I dati del firmatario di questa fase vengono utilizzati per valorizzare i metadati del ▼

> Campi editabili richiesti in questa fase

▼ Azioni da eseguire al termine della fase

-  Invia una notifica all'autore del processo di firma 
-  Invia una notifica al firmatario di questa fase 
-  Invia il documento in conservazione e al sistema di gestione documentale 



Firme

> Firma 1 



Figura 37. Fasi di firma.

Per annullare l'intera fase di firma (comprensiva di tutte le sezioni in essa presenti), cliccare l'icona blu a forma di cestino accanto la relativa fase.

Per inserire una ulteriore fase di firma, cliccare l'icona blu in basso a destra con il simbolo '+' inserita all'interno della sezione della fase.

La fase di firma aggiunta si compone di varie sezioni, una sezione relativa alle informazioni generali della fase stessa, una relativa ai campi editabili (presente esclusivamente se sono stati precedentemente inseriti), una sezione relativa alla firma e alla sua definizione e, infine, una sezione relativa alle notifiche e all'invio del documento al servizio ePLUS.

Per la sezione relativa alle informazioni generali della fase sono presenti i seguenti campi:

- **Descrizione fase di firma:** è la descrizione con la quale verrà riconosciuta la fase all'interno dell'intero processo.
- **Utente firmatario:** campo nel quale specificare l'utente firmatario nel caso in cui la fase di firma che si sta creando riguardi solo uno specifico utente. L'utente può essere scelto dalla lista proposta: saranno selezionabili esclusivamente gli utenti precedentemente inseriti. Nel caso la lista sia lunga, vi è la possibilità di ricercare l'utente attraverso l'apposito campo di

ricerca posto prima della lista. Per annullare una eventuale selezione precedentemente effettuata, riportando "vuota" la scelta per l'utente, selezionare il primo campo della lista (campo vuoto).

- **Gruppo di firmatari:** sezione per specificare il gruppo di utenti firmatari nel caso in cui la fase di firma che si sta creando riguarda più utenti. Il gruppo può essere scelto dalla lista proposta: saranno selezionabili esclusivamente i gruppi precedentemente inseriti in anagrafica. Nel caso la lista sia lunga, vi è la possibilità di ricercare il gruppo attraverso l'apposito campo di ricerca posto prima della lista. Per annullare una eventuale selezione precedentemente effettuata, riportando "vuota" la scelta per il gruppo, selezionare il primo campo della lista (campo vuoto).
- **"I dati del firmatario di questa fase vengono utilizzati per valorizzare i metadati del":** se scelta una opzione tra quelle proposte (mittente, destinatario, intermediario) i dati del firmatario saranno riportati nell'apposito metadato quando il documento firmato verrà inviato al servizio ePLUS. Nel caso non venga specificato nulla i dati del firmatario andranno nel metadato di default, ovvero nel destinatario.

Nel caso siano stati inseriti dei campi editabili, sarà possibile, nella sezione "**Campi editabili in questa fase**", decidere quali tra i campi inseriti, dovranno essere compilati nella fase che si sta inserendo.

Per selezionare\deselezionare un singolo campo editabile, basterà cliccare sulla voce relativa. Per selezionare\deselezionare più campi contemporaneamente, basterà premere il tasto Ctrl e cliccare contemporaneamente le voci di interesse. Nel caso in cui la lista dei campi editabili sia particolarmente lunga, sarà possibile filtrare il campo desiderato attraverso l'apposito campo di ricerca inserendo il nome del campo editabile desiderato.

Per la descrizione della firma, invece, è necessario inserire i seguenti valori, che specificano le caratteristiche della firma:

- **Descrizione della firma:** è la descrizione con la quale verrà riconosciuta la firma all'interno dell'intero processo.
- **Tipologia di firma:** si potrà scegliere tra tre opzioni di firma differente: firma elettronica semplice; firma elettronica avanzata; firma elettronica qualificata. Indicando la tipologia di firma elettronica semplice o avanzata, il processo di firma potrà essere avviato e concluso interamente in linea, ovvero senza scaricare il documento sul proprio computer o dispositivo mobile. Per quanto riguarda la firma elettronica qualificata (o firma digitale), invece, sarà necessario avere precedentemente installato il software di gestione di firma digitale Entaksi, **eSIGN Desktop**, ed essere muniti di lettore di smart card e una smart card di firma digitale.
- **Campo di firma:** dovrà essere specificato su quale campo dovrà essere apposta la firma che si sta creando. Per annullare solo la firma creata, cliccare l'icona blu a forma di cestino accanto la relativa firma. Per inserire una ulteriore firma all'interno della stessa fase, cliccare l'icona blu in basso a destra con il simbolo '+' inserita all'interno della sezione della firma.

Nell'ultima sezione "**Azione da eseguire al termine della fase**" è possibile visualizzare\modificare le notifiche e le azioni precedente inserite nella "Configurazione azienda" del menu "Configurazioni" (v. paragrafo [Configurazione azienda](#)).

Nel caso in cui, per la fase in questione, le notifiche riportate di default da configurazione non corrispondano all'esigenza, si potrà eliminare la notifica cliccando sull'apposita icona blu a forma di cestino a destra della relativa riga.

Per introdurre, invece, una ulteriore azione da compiere al termine della fase (sia essa una notifica o di invio al servizio ePLUS), sarà sufficiente cliccare sul tasto blu in basso a destra con il segno '+' e si aprirà la relativa maschera di inserimento. Basterà selezionare dall'apposita lista l'azione desiderata e cliccare sul tasto "**Salva**".

Tra le opzioni di scelta, vi è anche l'opzione "**Invia una notifica ad un utente diverso dal firmatario di questa fase**". Scegliendo questa opzione sarà possibile inviare una notifica al termine della fase ad un utente terzo diverso dal firmatario, ovvero quello selezionato nell'apposita lista della maschera precedente.

Nel caso delle azioni riferite all'invio sul servizio e PLUS (solo conservazione, solo documentale o entrambi), l'opzione sarà presente in automatico **esclusivamente** sull'ultima fase di firma. Infatti, nel caso siano presenti due o più fasi tale voce sarà visibile e attiva tramite un automatismo **solo** nell'ultima fase introdotta: rientrando nelle fasi precedentemente inserite si può constatarne l'assenza. Nel caso, però, si abbia la necessità di inviare il documento al servizio ePLUS al completamento di qualsiasi fase intermedia (anche tutte), si può rientrare in modifica della relativa fase e inserire, come precedentemente descritto, l'azione desiderata.

Da sottolineare che, mentre in una fase possono essere presenti contemporaneamente tre tipi di notifica (una per il richiedente della firma, una per il firmatario e l'ultima per l'utente terzo) potrà essere presente solo una tipologia di invio al servizio di ePLUS.

Il tasto **Elimina Processo** consente di eliminare l'intero processo, ovvero sia il documento inserito che il processo di firma, mentre il tasto **Avvia Processo** permette di avviare il processo di firma come descritto nel paragrafo [Workflow processo di firma](#).

Sarà possibile ritornare alla pagina dell'elenco dei processi di firma tramite il percorso di navigazione posto in alto a sinistra cliccando sulla voce "Processi di firma".

4.10. Template processi

Nella sezione "**Template processi**" è possibile visualizzare, inserire, modificare e rendere obsoleti (v. [Gestione template obsoleti](#)) eventuali template di processi di firma che potranno essere utilizzati in fase di inserimento dei documenti nel sistema, come descritto nel paragrafo [Inserimento processo di firma](#).

Nel caso in cui i template contenessero dei dati aggiuntivi, l'utente potrà visualizzare **esclusivamente** i template contenenti i dati aggiuntivi per i quali è stato abilitato in fase di definizione del ruolo (v. [Gestione accessi](#)).

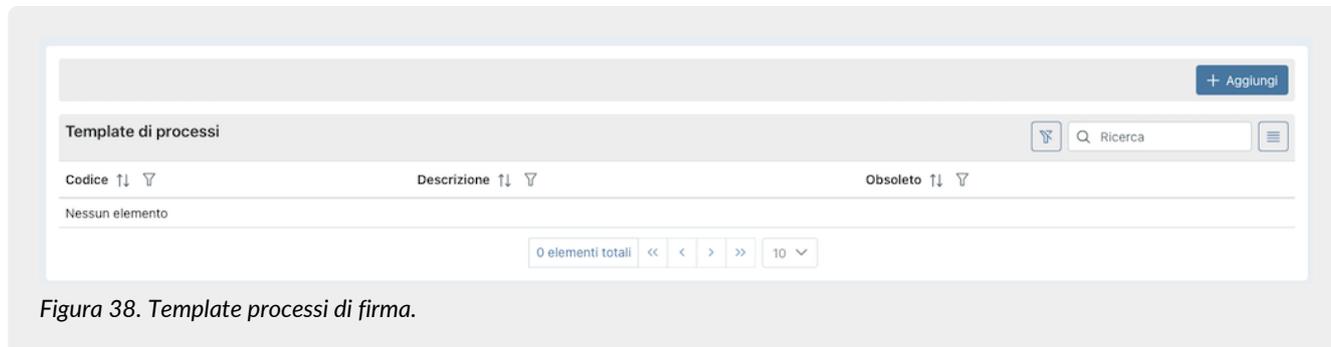


Figura 38. Template processi di firma.

Di seguito una breve descrizione dei campi presenti in griglia:

- **Codice:** è il codice del template attribuito in fase di inserimento.
- **Descrizione:** è la descrizione del template attribuita in fase di inserimento.
- **Obsoleto:** indica se il template è stato reso obsoleto (valore "Si") oppure è ancora attivo (valore "No").

Da questa sezione è possibile:

- ordinare le colonne e filtrare gli elementi presenti in tabella come descritto nel capitolo [Tabelle Console](#);
- cliccando sulla singola riga entrare nel dettaglio del template e apportare eventuali modifiche al template precedentemente inserito;
- cliccando sull'icona  sulla singola riga a destra, duplicare il template: si aprirà una nuova maschera dove verranno chiesti il codice e la descrizione del nuovo template. Cliccando il tasto "Salva" verrà creato il nuovo template, che apparirà in lista con il codice e la descrizione precedentemente inseriti e conterrà tutte le caratteristiche del template originario;
- cliccando sull'icona  sulla singola riga in fondo a destra, eliminare il template: l'eliminazione sarà possibile esclusivamente se il template non è stato utilizzato per definire un nuovo processo di firma;
- cliccando sul tasto "**Aggiungi**" aggiungere un nuovo template imputando i dati richiesti.

4.11. Inserimento template processi di firma

Cliccando sul tasto "Aggiungi" presente nella sezione "Template processi" si aprirà una nuova pagina attraverso la quale si potrà creare un template di firma utilizzabile più volte per la creazione di vari processi di firma.

Nel caso in cui il template contenesse dei dati aggiuntivi, l'utente potrà caricare **esclusivamente** i template contenenti i dati aggiuntivi per i quali è stato abilitato in fase di definizione del ruolo (v. [Gestione accessi](#)).

Nel caso in cui l'utente sia stato abilitato alla gestione completa dei dati aggiuntivi, potrà caricare anche dei template con dati aggiuntivi non precedentemente presenti in anagrafica dati aggiuntivi: in questo caso il servizio creerà automaticamente un nuovo dato aggiuntivo che verrà inserito in anagrafica dei dati aggiuntivi nella sezione "Configurazioni" (v. [Dati aggiuntivi](#))

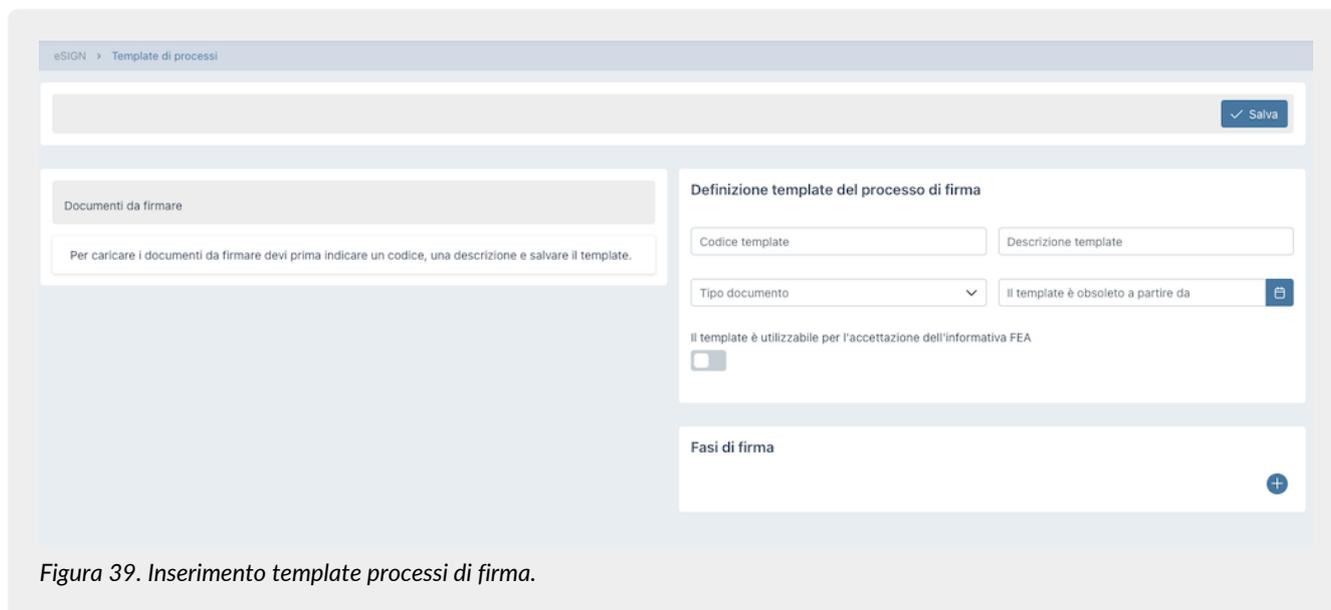


Figura 39. Inserimento template processi di firma.

Nella sezione a destra **Definizione del processo di firma** si dovranno inserire i seguenti dati:

- **Codice Template:** codice che si vuole attribuire al template. Al fine di facilitare le future ricerche, si suggerisce di inserire un codice "parlante", ossia che abbia un significato preciso chiaramente richiamabile dall'utente.
- **Descrizione Template:** descrizione che si vuole attribuire al template.
- **Tipo Documento:** è la tipologia del documento, selezionabile tra quelle predefinite, attraverso la quale verranno automaticamente impostati i metadati minimi e standard per la corretta compilazione del PDV per l'invio automatico su ePLUS.
- **Informativa FEA:** spuntando questa voce si specifica che il template che si sta inserendo è utilizzabile per l'accettazione dell'informativa FEA.
- **Il template è obsoleto a partire da::** indica la data di disattivazione del template, a partire dalla quale il template viene considerato obsoleto e, quindi, non più utilizzabile (v. [Gestione template obsoleti](#)).
- **Campi di firma:** in questa sezione appariranno automaticamente, una volta caricato il template, i nomi dei campi di tipo firma definiti tramite il costrutto dei marcatori dedicato (v. paragrafo [Marcatori](#)).
- **Campi editabili:** in questa sezione appariranno automaticamente, una volta caricato il template, i campi editabili non di firma di qualsiasi tipologia definiti tramite il costrutto dei marcatori dedicato (v. paragrafo [Marcatori](#)). Cliccando sull'icona con la penna blu, o semplicemente cliccando due volte sul campo stesso, sarà possibile modificare/introdurre le proprietà di tali campi definite tramite il marcatore. È importante assicurarsi di aver definito correttamente tutte le proprietà poiché esse non potranno esser modificate nella definizione del processo.
- **Fasi di Firma:** la modalità di inserimento della fase di firma è analoga a quella descritta nel paragrafo [Inserimento processo di firma](#). Cliccando sul tasto blu a forma di "più" in basso a destra si aggiungerà un processo di firma al template che si sta creando.

Si potranno, quindi, inserire i dati distintivi della fase di firma, selezionare gli eventuali campi editabili, inserire le varie firme con i loro dati, e confermare o modificare le azioni configurate.

Cliccando sull'icona in blu a forma di "più" in basso a destra si aggiungerà una eventuale nuova firma.

Cliccando sull'icona in blu a forma di cestino accanto alla firma, si cancellerà la firma relativa con tutte le informazioni inserite.

Cliccando, invece, sull'icona blu a forma di cestino accanto alla fase di firma, verrà cancellata tutta la fase, comprese le eventuali firme precedentemente inserite.

Nella sezione a sinistra **Documento da Firmare** si potrà caricare un documento template sul quale si dovranno apporre le firme specificate nel processo di firma. Tale caricamento sarà possibile esclusivamente se si è salvato precedentemente il template, almeno nella parte obbligatoria di definizione del codice e della relativa descrizione.

Il processo di caricamento del documento è analogo a quello descritto nel paragrafo [Inserimento processo di firma](#).

I documenti che si potranno caricare come template dovranno avere le seguenti caratteristiche:

- essere in formato .ODT oppure .DOCX;
- contenere dei marcatori per caricare automaticamente dati precedentemente inseriti all'interno dell'anagrafica, per inserire

- i campi di firma ed eventuali campi aggiuntivi richiesti all'utente durante la fase di firma;
- il font utilizzato dovrà essere uno di quelli indicati nell'elenco sottostante.

Fonts utilizzabili per la creazione di un template
Andale Mono
Arial
Arial Black
Carlito
Comic Sans MS
Courier New
DejaVu Math TeX Gyre
DejaVu Sans
DejaVu Sans Mono
DejaVu Sans,DejaVu Sans Condensed
DejaVu Sans,DejaVu Sans Light
DejaVu Serif
DejaVu Serif,DejaVu Serif Condensed
Georgia
Impact
Lato
Liberation Mono
Liberation Sans
Liberation Sans Narrow
Liberation Serif
Open Sans
Open Sans Condensed
Open Sans,Open Sans Condensed Light
Open Sans,Open Sans Extrabold
Open Sans,Open Sans Light

Fonts utilizzabili per la creazione di un template
Open Sans, Open Sans Semibold
OpenSymbol
Times New Roman
Trebuchet MS
Verdana
Webdings

Nel caso sussista la necessità di adoperare un font diverso da quelli sopra elencati, è possibile richiederne l'aggiunta aprendo un ticket in assistenza, inviando una email all'indirizzo assistenza@entaksi.eu.

Inoltre, nel caso in cui si stia inserendo un template per un modulo di accettazione FEA, è possibile inserire dei marcatori di campi di tipo testo specifici attraverso i quali verrà aggiornata l'anagrafica dell'utente firmatario. Per completare la fase di firma, infatti, l'utente sarà obbligato a inserire i dati richiesti e, quindi, con tali valori verrà automaticamente aggiornata la sua anagrafica.

Per la definizione dei marcatori riferirsi al paragrafo [Marcatori](#).

Dal momento in cui il modello verrà caricato nel template, i marcatori verranno visualizzati con i rispettivi valori.

Per i marcatori per i quali non è possibile attribuire un valore, per esempio il firmatario poiché esso verrà definito solo in fase di firma, verranno visualizzati "???".

Quando verrà associato il template a un processo di firma e verrà attribuito ad esso un firmatario, o un gruppo di firmatari, i campi relativi al firmatario verranno automaticamente valorizzati.

Nel caso in cui il processo sia associato a un gruppo di firmatari, sulla pagina verrà visualizzato, come esempio, il documento valorizzato con i dati del primo utente del gruppo, ma, quando sarà inviato il processo di firma, i campi saranno correttamente valorizzati con i valori dell'utente firmatario in questione.

Cliccando il tasto **Salva** verrà salvato il template o le eventuali modifiche apportate.

Sarà possibile ritornare alla pagina dell'elenco dei template tramite il percorso di navigazione posto in alto a sinistra cliccando sulla voce "Template processi".

Nel caso si abbia la necessità di scaricare un documento associato ad un template precedentemente salvato, sarà sufficiente utilizzare la funzionalità di modifica del template, selezionare il documento desiderato e cliccare sul tasto .

Il documento verrà scaricato e potrà essere utilizzato per la creazione di un nuovo template.

Dopo aver salvato il template, esso potrà essere associato ad un processo di firma come descritto nel paragrafo [Inserimento processo di firma](#). Il template risulterà essere modificabile o eliminabile **esclusivamente** se associato ad un processo di firma avviato o completato.

Nel caso in cui il processo associato al template sia in stato nuovo, il template risulterà **non** modificabile e **non** eliminabile.

4.11.1. Gestione template obsoleti

In eSIGN è possibile rendere un template obsoleto, ovvero non più utilizzabile, entrando in modifica dello stesso e inserendo una data di disattivazione all'interno della sezione di definizione dello stesso.

Nel caso vi siano processi nuovi definiti dal template che si vuole rendere obsoleto, non sarà possibile inserire la data di disattivazione.

A partire dalla data inserita come data di disattivazione, il template non sarà più disponibile tra l'elenco dei template per la definizione di un nuovo processo di firma.

I template resi obsoleti saranno facilmente individuabili, oltre che per il valore "Sì" all'interno dell'elenco dei template in corrispondenza della colonna "Obsoleto", anche dall'icona di disattivazione , inserita in testa alla sezione "Definizione del template del processo di firma".

Nel caso si voglia, in un secondo tempo, abilitare nuovamente il gruppo di utenti firmatari, basterà entrare in modifica

dell'anagrafica, cancellare la data di disattivazione e salvare.

4.12. Workflow processo di firma

In questo paragrafo è descritto il workflow del processo di firma utilizzabile all'interno del servizio eSIGN, dall'avvio del processo stesso da parte dell'autore alla sua conclusione.

La conclusione di un processo di firma avviene quando tutte le fasi definite nel processo stesso sono terminate, ovvero tutti i firmatari (singoli o come gruppo di firmatari) avranno, ognuno per la propria parte di competenza, apposto le firme richieste.

Nel caso in cui la fase di firma non sia associata ad un unico firmatario ma ad un gruppo di firmatari il documento verrà istanziato n-volte (identificandolo con un codice random univoco) per ogni utente del gruppo.

Dopo aver avviato un processo di firma come descritto nel paragrafo [Inserimento processo di firma](#), il sistema invierà automaticamente, nel caso sia presente la relativa azione di notifica nella fase, una email di conferma di avvio all'autore del processo.

In tale email saranno riportate le seguenti informazioni:

- il nome del documento o dei documenti che devono essere firmati;
- il nome del firmatario.

Ogni firmatario del documento, riceverà un'a 'email di richiesta di firma all'indirizzo indicato nell'anagrafica.

Per concludere il processo il firmatario dovrà accedere al portale di eSIGN. Cliccando sul pulsante "**Firma Documenti**" nel corpo dell'email, si aprirà una nuova pagina con una breve introduzione a eSIGN e cliccando sul tasto **Avvia la procedura di firma** si aprirà il portale del servizio.

Una volta effettuato l'accesso a eSIGN (v. paragrafo [Pagine di firma](#)) sarà possibile visualizzare tutte le informazioni relative al firmatario interessato e al documento. Quest'ultimo potrà essere visionato direttamente sulla pagina oppure dopo il download. Visionato e compilato il documento in ogni sua parte (ove richiesto) apparirà il tasto **Firma con codice di verifica OTP**, cliccando il quale verrà inviato un codice di verifica (OTP) via SMS all'utente firmatario sul numero di cellulare indicato in anagrafica.

Inserendo tale codice nell'opportuno campo si verrà terminato il processo di firma inerente il firmatario e il documento risulterà correttamente firmato e disponibile al download.

Quando il processo di firma è terminato, nel caso in cui nella definizione della fase sia stata salvata l'opzione di invio della notifica al firmatario o al richiedente della firma, verrà inviata un'email di conclusione con il documento firmato in allegato. Nel caso in cui nella fase del processo sia stato richiesto anche l'invio di notifica ad un utente terzo, quest'ultimo riceverà la stessa email.

Scaricando il documento inviato, scansionando il QR Code apposto sulla firma dello stesso con un apposito dispositivo, sarà possibile accedere alla pagina per la verifica di firma al fine di verificarne la validità.

Nella sezione "Processi di Firma" si potrà monitorare in ogni momento lo stato del workflow sopra descritto.

In particolare, accedendo al singolo processo di firma, si potranno visualizzare i dettagli delle firme e lo stato di avanzamento delle apposizioni per ogni documento interessato (v. paragrafo [Dettaglio processo di firma](#)).

A processo completato, secondo un automatismo ad intervalli regolari di circa dieci minuti di durata, i documenti firmati verranno riportati su ePLUS secondo le regole definite nel processo di firma.

I documenti seguiranno la tipologia di invio al servizio definita in precedenza (solo documentale, solo conservazione o entrambi) e conterranno i metadati minimi attribuiti ai documenti per la validazione compilati automaticamente tramite la tipologia del documento e i metadati attribuiti al soggetto firmatario (se specificata una tipologia specifica di soggetto, v.paragrafo [Inserimento processo di firma](#)). I pacchetti così definiti saranno avviati automaticamente (e quindi chiusi) solo se espressamente specificato nella configurazione dell'azienda (v. paragrafo [Configurazione azienda](#)).

Per maggiori informazioni è possibile consultare il [manuale del servizio ePLUS](#) e il [manuale del servizio eCON](#)

4.13. Pagine di firma

Tramite le pagine di firma è possibile apporre la propria firma elettronica ai documenti interessati.

L'accesso alla pagina di firma avviene tramite il link inviato via email dal sistema, e da questa pagina è possibile avviare la procedura di firma.

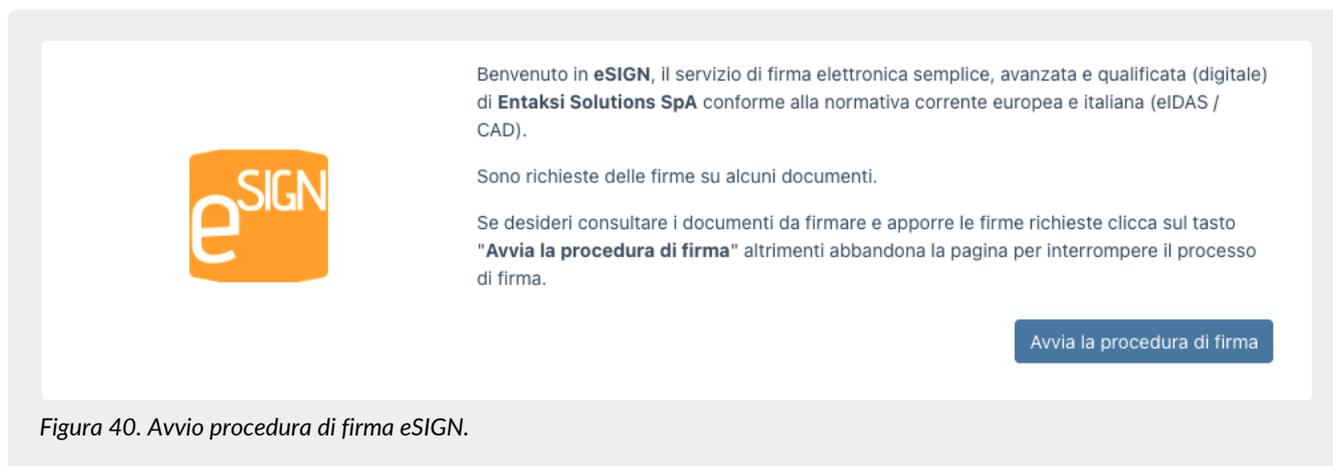


Figura 40. Avvio procedura di firma eSIGN.

Cliccando sul tasto **"Avvia la procedura di firma"**, si aprirà la pagina collegata al servizio eSIGN attraverso la quale sarà possibile apporre la firma ai documenti.

La pagina è divisa in due sezioni: una sezione di sinistra dalla quale è possibile visualizzare e\o scaricare uno o più documenti sui quali è richiesto di apporre la firma e una sezione di destra nella quale sono riportate le informazioni relative alle firme e le funzioni per apporle.

Il funzionamento della pagina sarà identico sia che sia stata richiesta una firma elettronica (semplice o avanzata) sia che venga richiesta una firma digitale: l'unica differenza è la presenza di sezione aggiuntiva posta alla destra della pagina per visualizzare lo stato del lettore della smart card di firma.

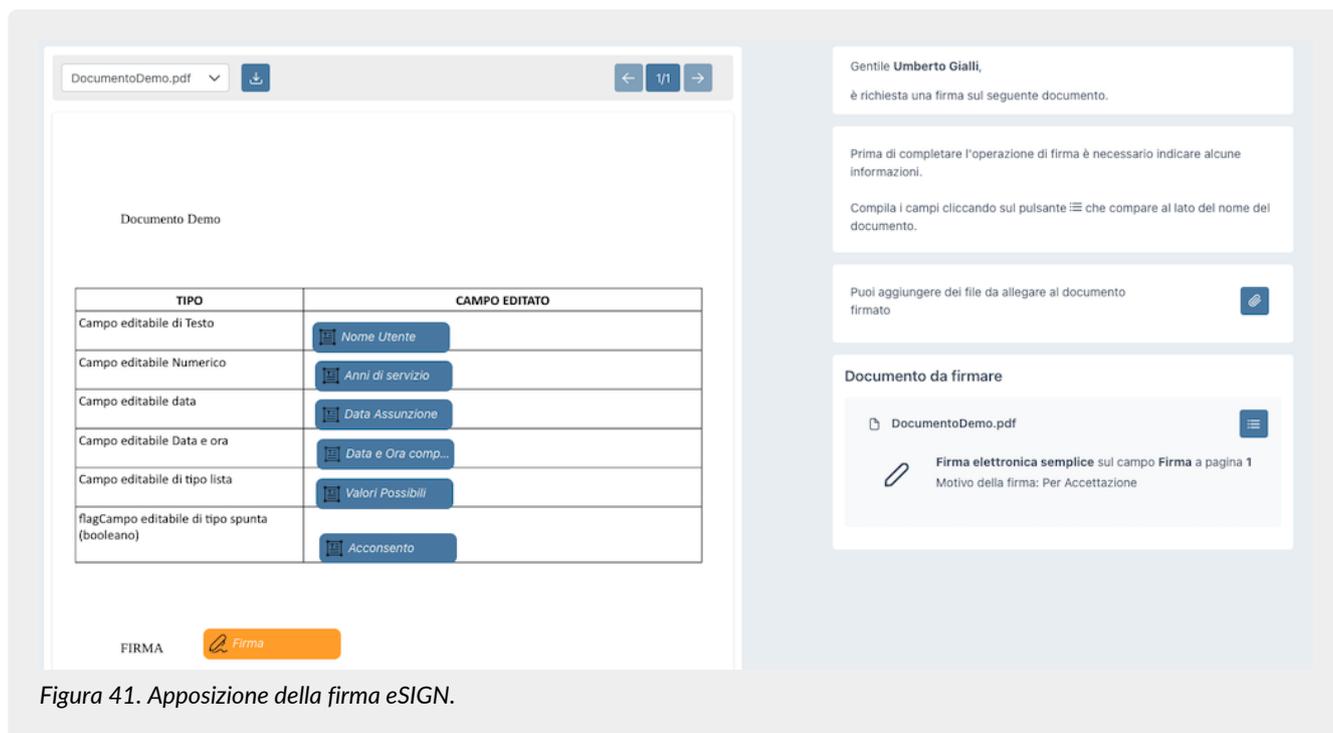


Figura 41. Apposizione della firma eSIGN.

Nella lista in alto a sinistra è riportato l'elenco dei documenti interessati. Per selezionare uno specifico documento è possibile cliccare sull'icona a forma di freccia: appariranno in visualizzazione tutti i documenti interessati e, quindi, sarà possibile cliccare sul documento specifico.

Cliccando sull'icona blu con la freccia verso il basso (download) sarà possibile scaricare il documento selezionato; con le frecce in alto a destra sarà possibile scorrere le pagine del documento in avanti e in dietro.

Nella visualizzazione del documento verranno visualizzati eventuali campi editabili sia richiesti nella fase di firma attuale sia quelli richiesti in altre fasi del processo (antecedenti o successive).

Per visualizzare le informazioni riguardanti questi campi come il nome, il firmatario che li ha valorizzati o che li dovrà valorizzare ed eventuali valori inseriti, sarà sufficiente passare sopra di essi con il mouse: si aprirà, infatti, una finestra dove saranno riportate tali informazioni.

I campi editabili che, quindi andranno inseriti nella fase di firma corrente, saranno quelli il cui firmatario coincide con quello della fase stessa.

Per una visualizzazione più rapida sono riportati con colore blu scuro gli eventuali campi editabili per i quali è richiesta la compilazione nella fase corrente e con un colore grigio i campi richiesti in fasi di firma differenti. In assenza di valori inseriti, l'icona interna accanto alla descrizione sarà di colore nero, in presenza di valori sarà di colore verde.

Analogamente, anche i campi di firma visualizzati nel documento sono sia quelli della fase di interesse che quelli presenti in altre fasi (antecedenti o successive).

Esattamente come i campi editabili, sarà sufficiente passare sopra con il mouse per visualizzare le informazioni di interesse ovvero la tipologia di firma richiesta, il nome del firmatario che ha apposto o che dovrà apporre la firma, il motivo della firma e la data e l'ora in cui sono state apposte (nel caso di firme di fasi antecedenti).

I campi di firma che dovranno essere apposti nella fase corrente saranno quelli il cui firmatario coincide con quello della fase stessa, informazione visualizzabile passando sopra il campo con il mouse.

Per una visualizzazione più rapida i campi di firma riportati in colore giallo scuro sono le firme richieste nella fase, mentre quelli in colore giallo più chiaro sono riferiti a firme richieste in altre fasi, con icona verde di firma nel caso di una fase antecedente e con icona nera in caso di una fase successiva.

La sezione di destra è invece suddivisa in diverse sottosezioni.

Nella prima parte, sarà possibile introdurre eventuali allegati alla pagina di firma. Cliccando sull'icona  si aprirà una maschera per l'inserimento dei file allegati.

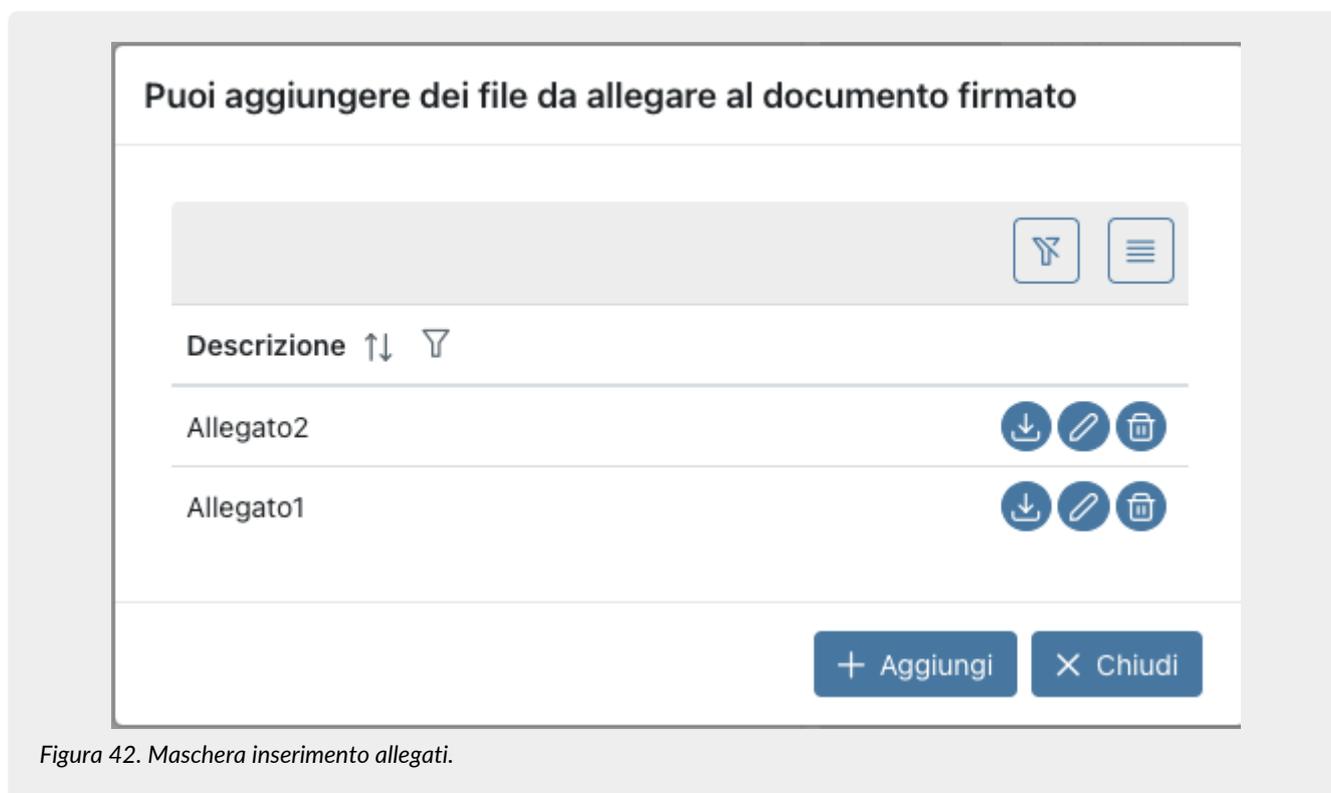


Figura 42. Maschera inserimento allegati.

Cliccando sul tasto "**Aggiungi**" si aprirà una ulteriore maschera attraverso la quale sarà possibile selezionare il file da allegare e inserendo la relativa descrizione.

I file caricati saranno elencati in griglia.



Nel caso in cui nel nome del file siano presenti caratteri speciali (per esempio "ù", "à" etc.) si consiglia di rinominare il file rimuovendo tali caratteri, in quanto il sistema potrebbe rimuoverli automaticamente in fase di acquisizione del file.

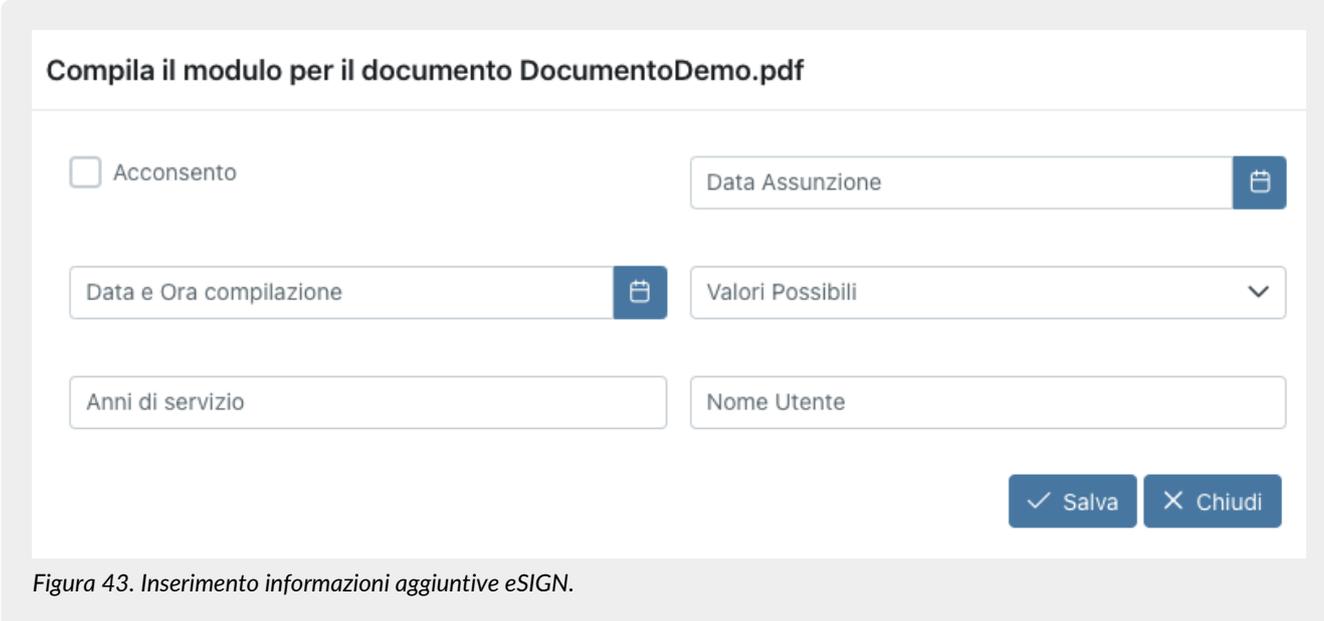
I file così caricati appariranno nella griglia dove, in riga, per ogni allegato, sarà possibile sia modificarne la descrizione (cliccando sull'icona con il simbolo di matita), procedere all'eliminazione dello stesso (cliccando sull'icona a forma di cestino) o scaricarlo in locale (cliccando sull'icona con il simbolo di download).

Cliccando sul tasto "**Chiudi**" si ritornerà alla pagina di firma.

Nella seconda parte è riportato l'elenco dei documenti per i quali è stata richiesta la firma elettronica. In corrispondenza di ogni

documento, sono riportate le descrizioni principali delle firme elettroniche richieste (se una o più di una). Inoltre nel caso in cui, in fase di definizione del processo di firma, siano stati definiti dei campi aggiuntivi, comparirà il tasto  cliccando il quale l'utente firmatario dovrà imputare i valori dei campi aggiuntivi che sono stati inseriti in fase di definizione del processo di firma. Cliccando tale tasto, si aprirà una ulteriore maschera dove sarà possibile inserire i dati secondo le regole definite durante la definizione del processo di firma (ordine dei campi; valori massimi, minimi; cifre decimali etc.).

La descrizione del campo (ovvero la dicitura che appare sopra ogni campo aggiuntivo per definirne il contesto) corrisponde a quella imputata nel campo "Descrizione" in fase di definizione del campo aggiuntivo (v. capitolo [Inserimento processo di firma](#)).



Compila il modulo per il documento DocumentoDemo.pdf

Acconsento

Data Assunzione 

Data e Ora compilazione  Valori Possibili 

Anni di servizio Nome Utente

 Salva  Chiudi

Figura 43. Inserimento informazioni aggiuntive eSIGN.

Per i campi di tipo spunta (Sì/No), nel caso non si voglia indicare nessun valore, è possibile lasciare il campo vuoto; nel caso si voglia indicare un valore positivo ("Sì") cliccare sul campo fino a quando dovrà apparire l'immagine di una spunta; nel caso si voglia indicare un valore negativo ("No") cliccare sul campo fino a quando apparirà l'immagine di una "X". Nel caso in cui il campo editabile sia impostato come obbligatorio, non sarà possibile lasciare il campo vuoto, e sarà quindi necessario cliccare per attribuire un valore (positivo o negativo).

Cliccando sul tasto "**Chiudi**" la maschera verrà chiusa senza salvare alcun dato.

Cliccando sul tasto "**Salva**" verranno salvati i dati inseriti e la maschera verrà chiusa.

Nel caso vi siano dei dati aggiuntivi richiesti, non sarà possibile procedere alla firma sino a quando non siano state correttamente inserite e confermate tutte le informazioni. Sarà, quindi, necessario entrare nella maschera di inserimento delle informazioni aggiuntive e premere il tasto "Salva", anche nel caso in cui non si desidera inserire alcun dato.

Salvati i dati aggiuntivi richiesti, questi saranno visibili all'interno del documento alla sinistra.

Passando con il mouse sopra tali campi, infatti, oltre ad essere riportate le informazioni richieste, sarà anche visibile il valore appena inserito.

Nel caso in cui sia stata richiesta una firma digitale e l'applicativo eSIGN Desktop non sia correttamente connesso, apparirà una sezione aggiuntiva con le relative indicazioni da seguire.



Collega la tua Smart Card a eSIGN mediante l'applicazione eSIGN Desktop. Se non hai installato eSIGN Desktop puoi scaricarlo da [qui](#)



Figura 44. eSIGN Desktop non connesso correttamente.

Per poter applicare la firma elettronica qualificata ai documenti, infatti, oltre ad essere in possesso di un apposito lettore e di una card per la firma, sarà necessario aver precedentemente installato, avviato e connesso al servizio l'applicativo **eSIGN Desktop** (v. capitolo [eSIGN Desktop](#)).

Nel caso in cui l'applicativo di firma digitale non risultasse essere correttamente connesso al servizio eSIGN, l'icona risulterà

essere sempre rossa e non si potrà apporre la firma in quanto il tasto per l'invio dell'OTP risulterà essere disabilitato. Soltanto nel momento in cui l'applicazione eSIGN Desktop sia correttamente connessa al servizio eSIGN, sarà visualizzata una icona che indica la corretta connessione dell'applicativo eSIGN Desktop e la verrà visualizzata la sezione per la richiesta del codice OTP.



Figura 45. Stato connessione eSIGN Desktop.

Cliccando sul tasto "Firma con codice di verifica OTP" verrà inviato un SMS contenente la password per apporre la firma al numero registrato in anagrafica dell'utente firmatario confermandone automaticamente l'identità: questo permette di firmare documenti digitali in modo rapido, legale e sicuro.

Inserendo il codice OTP inviato e cliccando sul tasto di conferma "Conferma codice di verifica" il documento verrà correttamente firmato.

All'apposizione dell'ultima firma sul documento, verrà inserito all'interno dello stesso un sigillo elettronico qualificato con marca temporale.

4.14. Marcatori

Per la personalizzazione dei modelli è possibile creare un documento di testo, in formato .docx o .odt, nel quale inserire i campi di interesse per la propria stampa.

La personalizzazione avviene attraverso i marcatori, ossia delle variabili (dei tag Freemarker) il cui scopo è riportare all'interno del documento i valori provenienti dai dati precedentemente salvati a sistema.

I marcatori sono suddivisi in due parti, **Elementi** ed **Attributi**.

Gli elementi costituiscono la categoria della variabile, l'attributo, invece, il valore vero e proprio della variabile.

Per esempio, per il marcatore `{t.reseller.description}`, l'elemento è "t.reseller" che contiene, tra i suoi attributi, "description" che è il valore vero e proprio del marcatore, ovvero la descrizione del rivenditore.

Di seguito, in tabella, sono riportati gli elementi, con i relativi attributi, dei marcatori utilizzabili per la creazione dei documenti di template.

Valore	Elemento	Descrizione	Attributi
Data	t.date	Riporta la data del processo.	
Azienda	t.company	Indica le informazioni inerenti all'azienda.	descr vatId taxCode

Valore	Elemento	Descrizione	Attributi
Rivenditore	t.reseller	Indica le informazioni inerenti il rivenditore.	descr vatId
Processo	t.wf	Indica le informazioni inerenti al processo	descr
Fase n-esima:	t.wf.step[n]	Per indicare la fase n-esima. Per esempio se si vuole riportare la fase 1, si dovrà inserire l'elemento t.wf.step[1], per la fase 2 l'elemento t.wf.step[2], etc.	descr
Utente della fase n-esima:	t.wf.step[n].user	Per indicare le informazioni inerenti all'utente firmatario inserito nella fase n-esima. Per esempio se si vuole riportare l'utente della fase 1, si dovrà inserire l'elemento t.wf.step[1].user, per la fase 2 l'elemento t.wf.step[2].user, etc.	firstName lastName email phone birthDate birthCity birthProvince birthCountry address postalCode city province country taxCode
Dati aggiuntivi utente firmatario della fase n-esima	t.wf.step[n].user.extra	Per indicare le informazioni dei dati aggiuntivi inseriti in anagrafica "Dati aggiuntivi" dell'utente firmatario all'interno della fase n-esima. Per esempio se si vuole riportare il dato aggiuntivo dell'utente della fase 1, si dovrà inserire l'elemento t.wf.step[1].user.extra, per l'utente della fase 2, si dovrà inserire l'elemento t.wf.step[2].user.extra etc.	Valore del campo "codice" inserito nell'anagrafica "Dati aggiuntivi" dell'utente firmatario. Se, per esempio, per l'utente firmatario è stato inserito un dato aggiuntivo di codice "datoaggiuntivo", l'attributo avrà il nome di datoaggiuntivo. Quindi gli attributi saranno tanti quanti i dati aggiuntivi inseriti in anagrafica "Dati aggiuntivi" dell'utente.

Valore	Elemento	Descrizione	Attributi
Firma m-esima della fase n-esima	<code>t.wf.step[n].sign[m]</code>	Per indicare le informazioni inerenti alla firma m-esima all'interno della fase n-esima. Per esempio: se si vuole riportare la firma 1 della fase 1 si dovrà inserire l'elemento <code>t.wf.step[1].sign[1]</code> ; se si vuole riportare la firma 2 della fase 1 si dovrà inserire l'elemento <code>t.wf.step[1].sign[2]</code> ; se si vuole riportare la firma 1 della fase 2 si dovrà inserire l'elemento <code>t.wf.step[2].sign[1]</code> , etc.	descr type field
Documento di identità m-esimo dell'utente della fase n-esima	<code>t.wf.step[n].user.attach[m]</code>	Per indicare le informazioni inerenti al documento di identità m-esimo all'interno della fase n-esima. Per esempio: se si vuole riportare il documento 1 della fase 1 si dovrà inserire l'elemento <code>t.wf.step[1].attach[1]</code> ; se si vuole riportare il documento 2 della fase 1 si dovrà inserire l'elemento <code>t.wf.step[1].attach[2]</code> ; se si vuole riportare il documento 1 della fase 2 si dovrà inserire l'elemento <code>t.wf.step[2].attach[1]</code> , etc.	descr type docNumber docReleasedFrom docReleaseDate docValidityEndDate filename

Di seguito una tabella dove vengono riportati i marcatori completi (elementi e attributi) utilizzabili per la creazione di un documento personalizzato di template.

Valore	Marcatore	Descrizione
Data	<code>#{t.date}</code>	Riporta la data del processo
Descrizione azienda	<code>#{t.company.descr}</code>	Riporta la descrizione dell'azienda.
Partita IVA azienda	<code>#{t.company.vatId}</code>	Riporta la partita IVA dell'azienda.
Codice fiscale azienda	<code>#{t.company.taxCode}</code>	Riporta il codice fiscale dell'azienda.
Descrizione rivenditore	<code>#{t.reseller.descr}</code>	Riporta la descrizione del rivenditore.
Partita IVA rivenditore	<code>#{t.reseller.vatId}</code>	Riporta la partita IVA del rivenditore.
Descrizione processo	<code>#{t.wf.descr}</code>	Riporta la descrizione del processo di firma.
Descrizione fase n-esima:	<code>#{t.wf.step[n].descr}</code>	Riporta la descrizione della fase n-esima.

Valore	Marcatore	Descrizione
Nome utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.firstName}</code>	Riporta il nome dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Cognome utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.lastName}</code>	Riporta il cognome dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Mail utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.email}</code>	Riporta l'indirizzo email dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Telefono utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.phone}</code>	Riporta il telefono dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Data di nascita utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.birthDate}</code>	Riporta la data di nascita dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Città di nascita utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.birthCity}</code>	Riporta la città di nascita dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Provincia di nascita utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.birthProvince}</code>	Riporta la provincia di nascita dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Cognome utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.lastName}</code>	Riporta il cognome dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Stato di nascita utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.birthCountry}</code>	Riporta lo stato di nascita dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Indirizzo residenza utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.address}</code>	Riporta l'indirizzo di residenza dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
CAP residenza utente della fase n-esima	<code>#{t.wwf.step[n].user.postalCode}</code>	Riporta il CAP di residenza dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Città di residenza utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.city}</code>	Riporta la città di residenza dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Provincia di residenza utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.province}</code>	Riporta la provincia di residenza dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Stato di residenza utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.country}</code>	Riporta lo stato di residenza dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Codice Fiscale utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.taxCode}</code>	Riporta il Codice Fiscale dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Descrizione documento identità m-esimo dell'utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.attach[m].descr}</code>	Riporta la descrizione del documento di identità m-esimo dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Tipo documento identità m-esimo dell'utente della fase n-esima	<code>#{t.wf.step[n].user.attach[m].type}</code>	Riporta il tipo del documento di identità m-esimo dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.

Valore	Marcatore	Descrizione
Numero documento identità m-esimo dell'utente della fase n-esima	$\${t.wf.step[n].user.attach[m].docNumber}$	Riporta il numero del documento di identità m-esimo dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Ente rilasciante documento m-esimo dell'identità utente della fase n-esima	$\${t.wf.step[n].user.attach[m].docReleasedFrom}$	Riporta l'ente che ha rilasciato il documento di identità m-esimo dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Data rilascio documento identità utente della fase n-esima	$\${t.wf.step[n].user.attach[m].docReleaseDate}$	Riporta la data di rilascio del documento di identità m-esimo dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Data scadenza documento identità utente della fase n-esima	$\${t.wf.step[n].user.attach[m].docValidityEndDate}$	Riporta la data di scadenza del documento di identità m-esimo dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Nome file scansione documento utente della fase n-esima	$\${t.wf.step[n].user.attach[m].filename}$	Riporta il nome del file della scansione del documento m-esimo allegato in anagrafica dell'utente firmatario inserito nella fase n-esima.
Dato aggiuntivo inserito in anagrafica "Dati Aggiuntivi" utente della fase n-esima. I valori degli attributi sono tanti quanti i codici inseriti in anagrafica "Dati Aggiuntivi" dell'utente firmatario. I valori sono dinamici e corrispondono al valore inserito nel campo codice dell'anagrafica "Dati Aggiuntivi". Supponiamo, per esempio, di avere il dato aggiuntivo di codice "datoaggiuntivo" per l'utente della fase n-esima.	$\${t.wf.step[n].user.extra.datoaggiuntivo}$	Riporta il valore inserito in anagrafica "Dati aggiuntivi" dell'utente nel campo descrizione corrispondente al campo codice "datoaggiuntivo".
Descrizione firma m-esima della fase n-esima	$\${t.wf.step[n].sign[m].descr}$	Riporta la descrizione della firma m-esima all'interno della fase n-esima.
Tipologia firma m-esima della fase n-esima	$\${t.wf.step[n].sign[m].type}$	Riporta la tipologia della firma m-esima all'interno della fase n-esima.
Campo firma m-esima della fase n-esima	$\${t.wf.step[n].sign[m].field}$	Riporta il campo specificato nella firma m-esima all'interno della fase n-esima.

Nel caso un caso in cui un campo definito tramite un marcatore non fosse valorizzato e all'acquisizione fosse evidenziato l'errore di un campo "null", sarà necessario correggere il marcatore inserendo al suo interno '!' oppure una formula di 'if'. Nell' esempio sottostante è riportato il marcatore Codice fiscale azienda, nel quale sono inserite entrambe le tipologie di controllo:

Valore	Marcatore	Marcatore nel caso di campo "null"
Codice fiscale azienda	`\${t.company.taxCode}`	[#if t.company.taxCode?has_content] `\${t.company.taxCode}` [/#if]
Codice fiscale azienda	`\${t.company.taxCode}`	`\${t.company.taxCode!""}`

Per introdurre dinamicamente sul template i **campi di firma** si dovrà adottare il seguente costrutto:

```
####NomeCampoFirma####
```

Per introdurre dinamicamente sul template i **campi aggiuntivi** si dovrà adottare il seguente costrutto:

```
####NomeCampoAggiuntivo#tipo#obb####
```

Di seguito, in tabella, le definizioni del costrutto, le relative descrizioni ed i valori che possono assumere.

Definizione	Descrizione	Valore
NomeCampo	Nome del campo che si sta inserendo (equivale alla compilazione del campo "Nome" come descritto nel paragrafo Inserimento processo di firma).	Libera imputazione.
tipo	Tipologia del campo che si sta inserendo	TEX: nel caso si tratti di un campo di testo. NUM: nel caso si tratti di un campo numerico. DAT: nel caso si tratti di un campo data. DTI: nel caso si tratti di un campo data e ora. LST: nel caso si tratti di un campo lista di valori. FLG: nel caso si tratti di un campo spunta (SI/NO).
obb	Indica l'obbligatorietà della valorizzazione del campo in fase di firma (equivale alla selezione del campo "Obbligatorio" come descritto nel paragrafo Inserimento processo di firma)	S: per indicare che il campo è obbligatorio. N: per indicare che il campo non è obbligatorio.

Nel caso, invece, si vogliono creare i marcatori al fine di aggiornare automaticamente l'anagrafica dell'utente firmatario (nel caso di un template per l'accettazione FEA) si dovrà rispettare il seguente costrutto:

```
####U_XXX####
```

Di seguito, in tabella, i valori che può assumere "U_XXX" con la relativa descrizione del campo per l'inserimento dell'anagrafica:

Valore	Descrizione
U_NOM	Nome del firmatario.
U_COG	Cognome del firmatario.
U_CFI	Codice fiscale del firmatario.

Valore	Descrizione
U_TEL	Telefono del firmatario.
U_EMA	Email del firmatario.
U_DNA	Data di nascita del firmatario.
U_CNA	Città di nascita del firmatario.
U_PRN	Provincia di nascita del firmatario.
U_PAN	Paese di nascita del firmatario.
U_IND	Indirizzo di residenza del firmatario.
U_CRE	Città di residenza del firmatario.
U_CAP	Cap di residenza del firmatario.
U_PRR	Provincia di residenza del firmatario.
U_PAR	Paese di residenza del firmatario.
U_DAT	<p>Dato aggiuntivo del firmatario. In questo caso è possibile indicare il seguente costrutto:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>####U_DAT_datoaggiuntivo####</p> </div> <p>dove datoaggiuntivo indica il codice del dato aggiuntivo che si andrà ad inserire.</p>

Il colore del carattere con il quale viene inserito il marcatore di tipo campo (sia esso di firma o di altra natura) deve essere identico a quello del foglio per evitare disallineamenti tra il marcatore e il suo contenuto con una conseguente errata visualizzazione.

Di seguito un esempio di un template .ODT con alcuni marcatori i cui dati vengono letti dall'anagrafica precedentemente inserita a sistema e con marcatori di campi aggiuntivi di tipo testo.

```

La sottoscritta azienda      ${t.company.descr}
P.Iva                       ${t.company.vatId}

Richiede ai dipendenti sotto elencati di apportare la firma al presente documento:

Dipendente:                ${t.work.step[1].user.firstName} ${t.work.step[1].user.lastName}
CF:                        ${t.work.step[1].user.taxCode}
Descrizione test:         #####DescTest1#TEX#S####
Test Passato:              #####OK1#FLG#S####

Firma
#####Firma1####

Dipendente:                ${t.work.step[2].user.firstName} ${t.work.step[2].user.lastName}
Cf:                        ${t.work.step[2].user.taxCode}
Descrizione test:         #####DescTest2#TEX#S####
Test Passato:              #####OK2#FLG#S####

Firma
#####Firma2####

```

Di seguito un esempio di un template .ODT con per l'accettazione FEA con marcatori dei campi per la creazione automatica dell'anagrafica dell'utente firmatario.

```

La sottoscritta azienda      ${t.company.descr}
P.Iva                       ${t.company.vatId}

Richiede inserimento dei dati sotto riportati per accettazione FEA:

Dipendente:                #####U_NOM####   #####U_COG####
CF:                        #####U_CFI####
Qualifica:                 #####U_DAT_QUAL####

Firma
#####Firma1####

```

4.14.1. Inserimento marcatori su un documento

I modelli personalizzati sono documento di testo, in formato .docx o .odt.

La metodologia di inserimento dei marcatori è differente a seconda dell'editor di scrittura che viene utilizzato.

Di seguito viene descritto l'inserimento dei marcatori con "Libre Office" per creare dei file .odt e con Word per creare dei file .docx.

4.14.2. Inserimento marcatori con "LibreOffice"

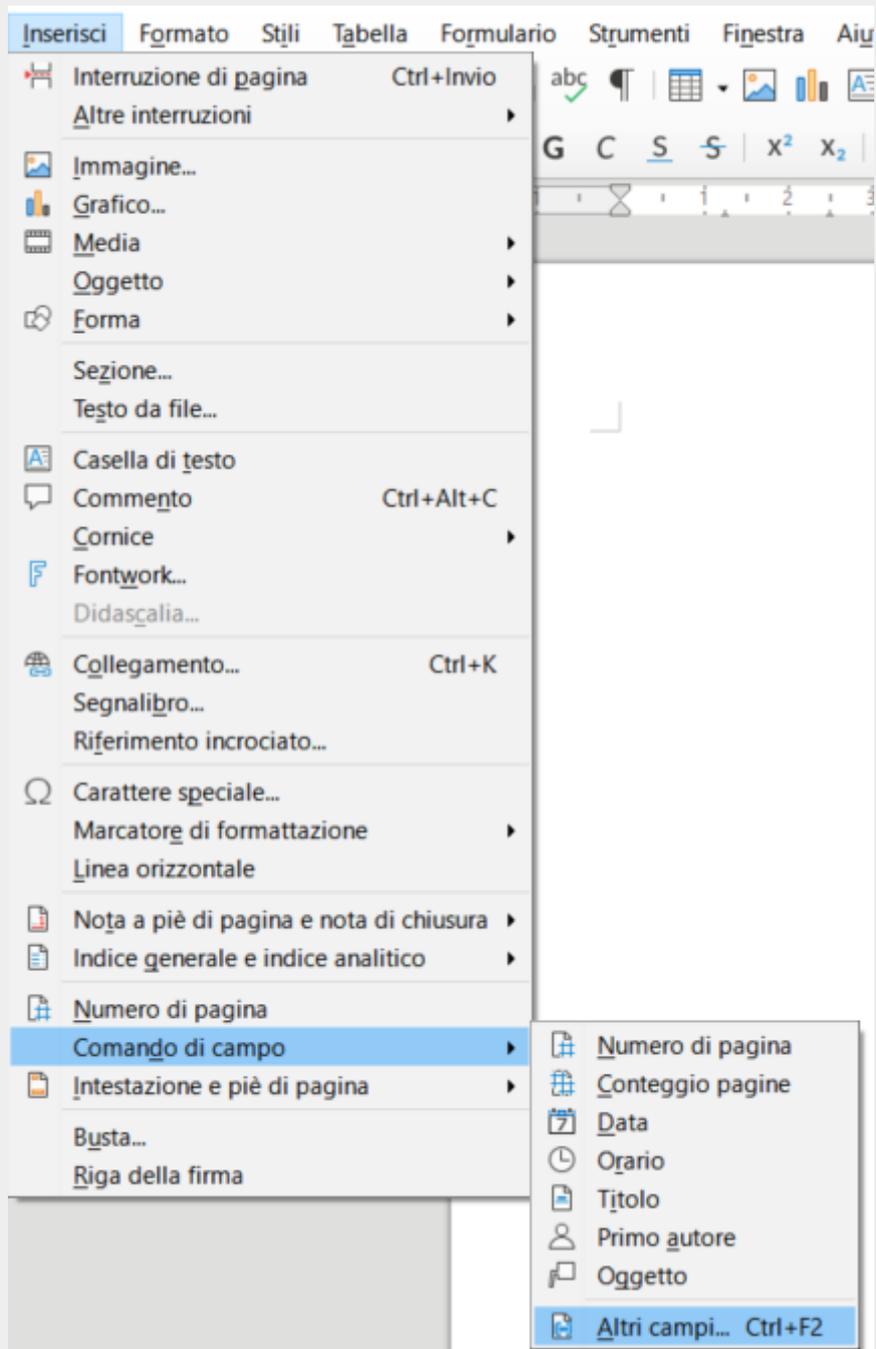


Figura 46. Menu inserimento marcatori LibreOffice.

Posizionarsi sulla seguente voce a menu:

Inserisci → Comando di Campo → Altri Campi

Cliccare su "Altri Campi". In alternativa, premere il tasto funzione Ctrl+F2.

Si aprirà una finestra dove si potranno introdurre i marcatori.

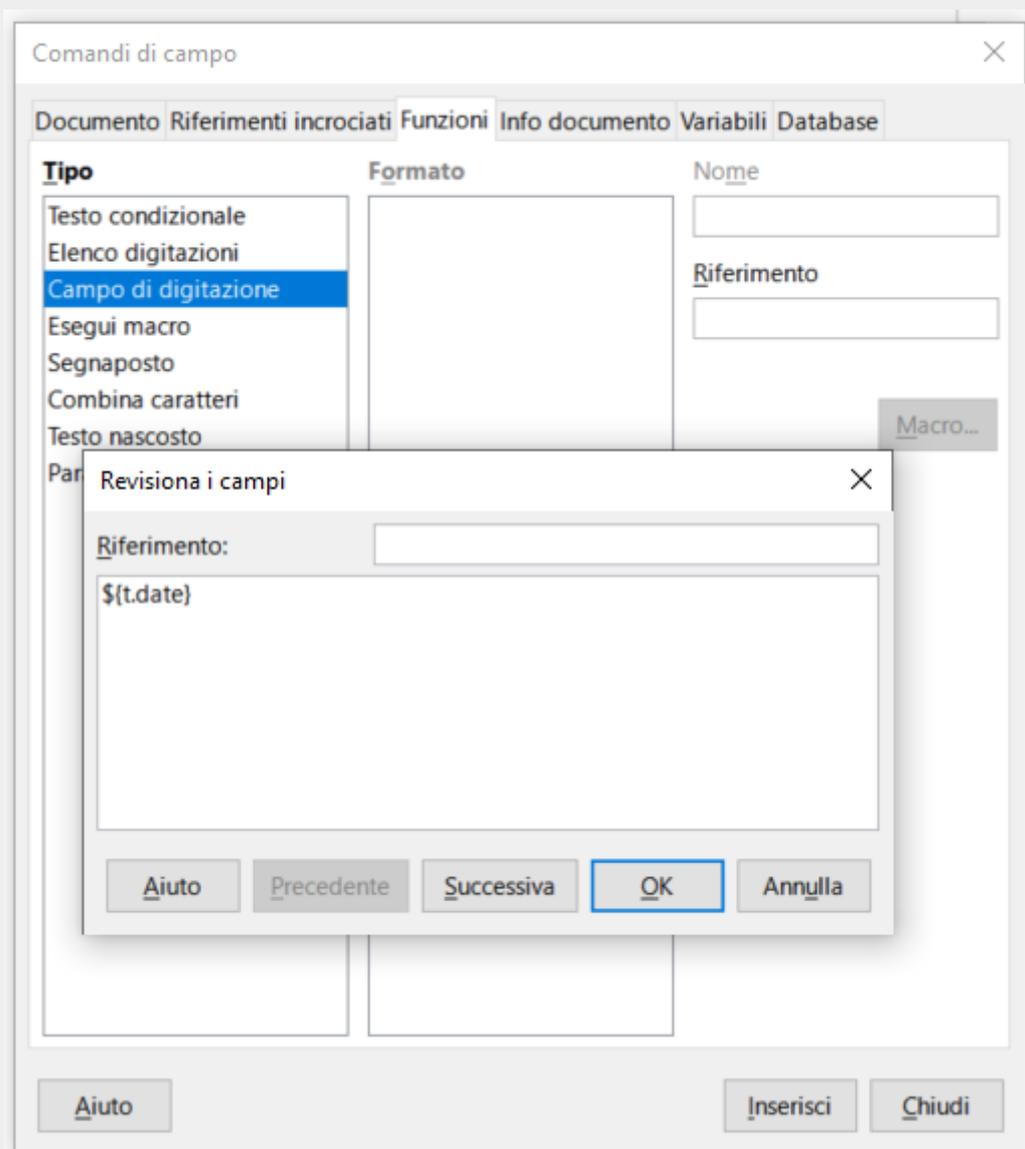


Figura 47. Inserimento marcatori LibreOffice.

Da questa finestra nella sezione "Funzioni" selezionare come Tipo "Campo di digitazione" e cliccare su "Inserisci".

Si aprirà una ulteriore finestra dove si potrà inserire il nome del marcatore desiderato.

Cliccando su "OK" il marcatore verrà inserito sul documento.

Per inserire gli altri marcatori si hanno le seguenti possibilità:

- eseguire nuovamente il processo come descritto precedentemente;
- eseguire un semplice copia - incolla. In questo caso si deve prestare attenzione che nella procedura venga anche riportato il contorno grigio che simboleggia, appunto, il marcatore. Per modificare in seguito il valore del marcatore incollato è possibile:
 - eseguire un doppio click sul marcatore: si aprirà la finestra di inserimento precedentemente illustrata e lì si potrà cambiare il nome, inserendo così il nuovo marcatore;
 - modificare il nome direttamente all'interno del campo grigio: la modifica viene riportata automaticamente.

4.14.3. Inserimento marcatori con "Word"



Figura 48. Menu inserimento marcatori Word.

Posizionarsi sulla seguente voce a menu:

Inserisci → Parti Rapide → Campo

Cliccare su "Campo".

Si aprirà una finestra dove si potranno introdurre i marcatori.

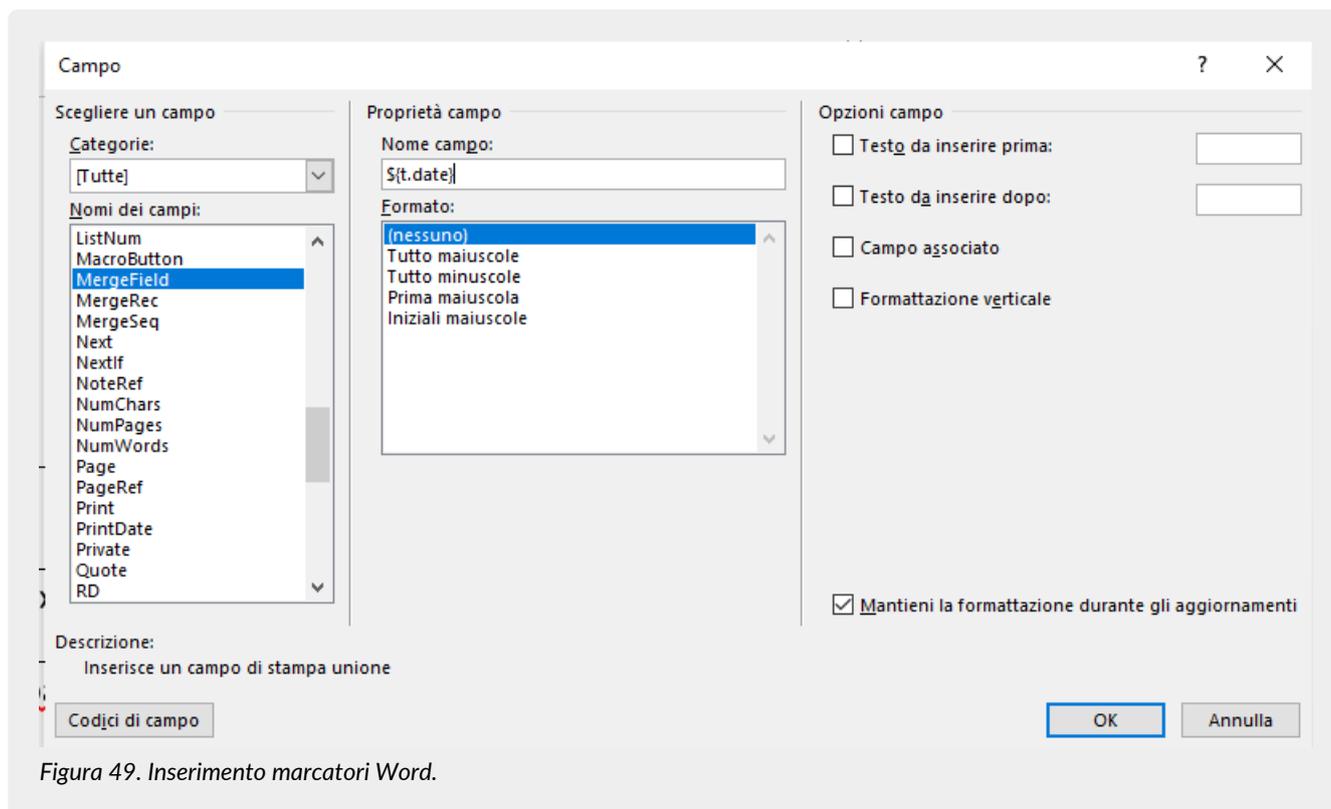


Figura 49. Inserimento marcatori Word.

Nella sezione "Scegliere un Campo", come categoria del Nome Campo selezionare la voce "MergeField".

Inserire nella sezione "Proprietà campo", nella casella "Nome Campo", il nome del marcatore che si vuole inserire e lasciare invariate tutte le opzioni. È particolarmente importante lasciare selezionata la casella di controllo "Mantieni la formattazione durante gli aggiornamenti".

Cliccando su "OK" il marcatore verrà inserito sul documento.

Per inserire gli altri marcatori si hanno le seguenti possibilità:

- eseguire nuovamente il processo come descritto precedentemente;
- eseguire un semplice copia - incolla. In questo caso per cambiare il marcatore è necessario cliccare il pulsante destro del mouse sul campo e selezionare Modifica campo.

[Torna all'indice.](#)

5. eSIGN Desktop

Al fine di apporre la firma elettronica qualificata (o firma digitale) sui documenti in un processo di firma avviato tramite il servizio eSIGN, sarà necessario, oltre che munirsi di apposita smart card e relativo dispositivo, aver installato l'applicativo Entaksi "eSIGN Desktop".

Il download è disponibile nella sezione "eSIGN Desktop" presente nel menu del servizio, dalla quale è possibile eseguire il sia download dell'applicativo che dei driver da installare per il corretto funzionamento della smart card.

Il software è disponibile per gli ambienti Windows, macOS e Linux.

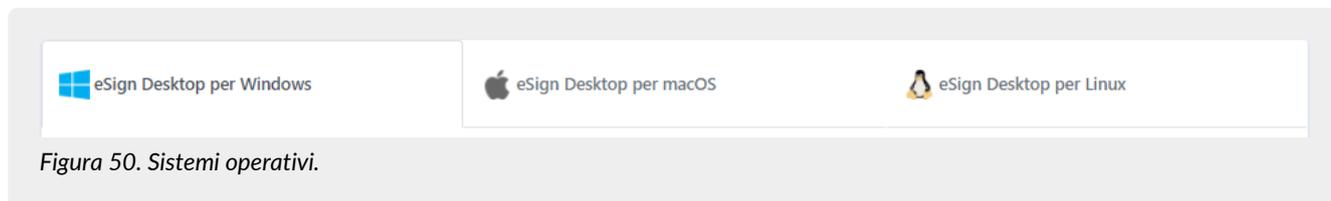


Figura 50. Sistemi operativi.

Individuato il sistema operativo, selezionare la relativa voce.

Nella pagina sottostante saranno riportate tutte le istruzioni necessarie per eseguire il download dell'applicativo e dei driver per la smart card.

Per eseguire il download di "eSIGN Desktop" si dovrà cliccare sul tasto blu "Scarica eSIGN Desktop". Scaricato il pacchetto sarà possibile procedere all'installazione dello stesso seguendo le indicazioni presenti nel paragrafo [Installazione eSIGN Desktop](#).

Per eseguire il download dei driver della smart card, bisognerà prima di tutto individuare la tipologia di smart card in possesso scegliendo tra le opzioni riportate (card ATHENA, card Oberthur/IDEMIA, card STMICRO). Individuata la tipologia di card, si potrà scegliere tra i driver disponibili. Cliccando sul relativo link verrà eseguito il download.

Per procedere all'installazione del driver scaricato, bisognerà decomprimere la relativa cartella e, cliccando sul file di Setup, sarà possibile proseguire all'installazione dello stesso seguendo le indicazioni riportate nel wizard di installazione.

5.1. Installazione eSIGN Desktop

Scaricato il software di "eSIGN Desktop", sarà possibile procedere alla sua installazione.

Cliccando sul file eseguibile appena scaricato si aprirà un wizard per procedere all'installazione.

Cliccando sui tasti in basso a sinistra sarà possibile stampare e scaricare la licenza d'uso, mentre con quelli a destra sarà possibile rifiutare la licenza d'uso (in questo caso si uscirà dall'installazione guidata) oppure accettarla proseguendo con l'installazione. Verrà, quindi, proposta la cartella di default di destinazione del programma, che potrà essere modificata a proprio piacimento.

Una volta terminata l'installazione dell'applicativo, apparirà la relativa icona di gestione  e cliccandola il programma verrà avviato automaticamente.

5.2. Connessione di eSIGN Desktop al servizio eSIGN

Terminata l'installazione dei driver della smart card in possesso, inserire la card all'interno del lettore e collegare il lettore al proprio computer. In questo modo il kit di firma risulterà collegato e sarà possibile avviare eSIGN Desktop, collegarlo a eSIGN e firmare digitalmente i documenti di interesse.

Per avviare l'applicazione sarà sufficiente cliccare sull'icona di eSIGN Desktop presente sul proprio computer dopo l'installazione del software (v. paragrafo [Installazione eSIGN Desktop](#)) e apparirà la schermata di "Carta Inserita".



Figura 51. Carta inserita.

Nel caso in cui il kit non sia stato precedentemente collegato, l'applicazione segnalerà l'assenza del collegamento del dispositivo. Senza uscire dall'applicativo si potrà collegare il dispositivo che verrà automaticamente letto e apparirà la schermata di "Carta inserita".

Per procedere alla connessione col servizio eSIGN cliccare sul tasto "**Connetti a eSIGN**": si avvierà la richiesta di connessione e apparirà la schermata di "**Connessione in corso**".

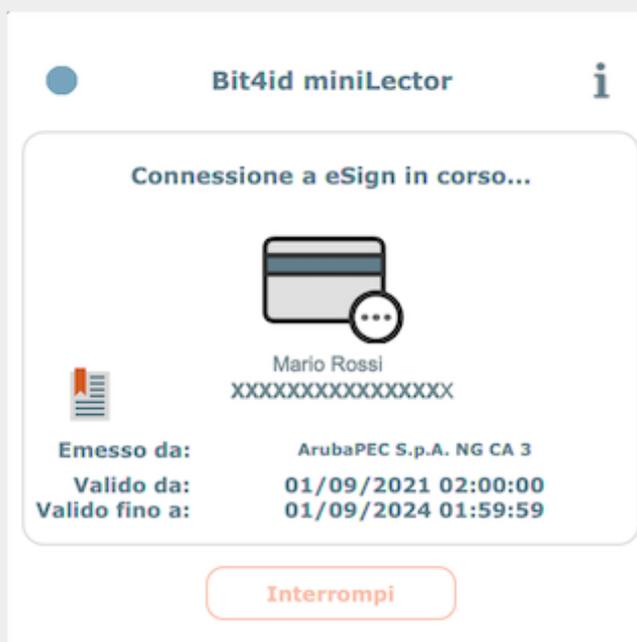


Figura 52. Connessione in corso.

Cliccando sul tasto "**Interrompi**" verrà interrotto il tentativo di connessione al servizio eSIGN.

Proseguendo con la richiesta di connessione, invece, come primo passo sarà necessario accettare i termini e le condizioni d'uso. Spuntando la relativa voce di accettazione e cliccando sul tasto "**OK**" si proseguirà con la richiesta di connessione, cliccando sul tasto "**Annulla**", invece, si interromperà il processo.

Accettati i termini d'uso, sarà necessario inserire il PIN della smart card che si sta utilizzando, e, cliccando su "**Applica**", sarà

possibile dare seguito alla richiesta di connessione, cliccando, invece, sul tasto "Annulla" si interromperà il processo.

Quando l'applicativo sarà connesso con il servizio eSIGN, apparirà la schermata di "Connessione avvenuta".



Figura 53. Connessione avvenuta.

Con l'applicativo connesso sarà possibile firmare digitalmente i documenti inseriti all'interno di un processo di firma. Infatti, accedendo alle pagine di apposizione firma, la sezione dedicata alla connessione con eSIGN Desktop risulterà attiva e sarà possibile apporre la firma tramite la conferma del codice OTP come indicato nel paragrafo [Pagine di firma](#).

Cliccando sull'icona posta in alto a destra  verrà visualizzato sulla destra della schermata di connessione l'elenco dei documenti firmati dalla smart card durante la sessione di connessione con eSIGN.

Le informazioni visibili sono:

- **Smart card:** riporta le informazioni generiche della smart card connessa al sistema attraverso la quale si è apposta la firma.
- **Data:** riporta la data e l'ora dell'apposizione della firma.
- **Tipo firma:** indica la tipologia di firma apposta al documento.
- **Motivo della firma:** sono riportate le informazioni inerenti al motivo per il quale è stata richiesta la firma.
- **Documento:** contiene il nome del documento firmato.

Tutte le colonne sono ordinabili: cliccando sull'intestazione della colonna sarà possibile ordinare i dati in senso crescente o decrescente secondo la preferenza di visualizzazione dell'utente.

Cliccando sul tasto  sarà possibile visualizzare il documento firmato.

6. Terminologia

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

6.1. Glossario

Accesso

Operazione che consente di prendere visione dei documenti informatici.

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).

Conservatore

Soggetto pubblico o privato che svolge attività di conservazione dei documenti informatici.

Conservazione

Insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato, garantendo nel tempo le caratteristiche di autenticità, integrità, leggibilità, reperibilità dei documenti.

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 ed 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.

Digest

Vedi Impronta crittografica.

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.

Duplicato 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".

eSeal

Vedi sigillo elettronico.

Esibizione

Operazione che consente di visualizzare un documento conservato.

eSignature

Vedi firma elettronica.

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 descrizione, 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.

Firma elettronica

Vedi articolo 3 del Regolamento eIDAS: "dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare".

Firma elettronica avanzata

Vedi articoli 3 e 26 del Regolamento eIDAS: "Una firma elettronica avanzata soddisfa i seguenti requisiti: a) è connessa unicamente al firmatario; b) è idonea a identificare il firmatario; c) è creata mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo; e d) è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati."

Firma elettronica qualificata

Vedi articolo 3 del Regolamento eIDAS: "una firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche".

Flusso (binario)

Sequenza di bit prodotta in un intervallo temporale finito e continuativo che ha un'origine precisa ma di cui potrebbe non essere predeterminato il suo istante di interruzione.

Formato contenitore

Formato di file progettato per consentire l'inclusione ("imbustamento" o wrapping), in uno stesso file, di una o più evidenze informatiche soggette a differenti tipi di codifica e al quale possono essere associati specifici metadati.

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 "deprecato"

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 ed informazioni minime di cui all'articolo 56 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Funzione di hash crittografica

Funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica, una impronta crittografica o digest (vedi) in modo tale che risulti computazionalmente difficile (di fatto impossibile), a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti.

Gestione Documentale

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

hash

Termine inglese usato, impropriamente, come sinonimo d'uso di "impronta crittografica" o "digest" (vedi).

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.

Impronta crittografica

Sequenza di bit di lunghezza predefinita, risultato dell'applicazione di una funzione di hash crittografica a un'evidenza informatica.

Integrità

Caratteristica di un documento informatico o di un'aggregazione documentale in virtù della quale risulta che essi non hanno subito nel tempo e nello spazio alcuna alterazione non autorizzata. La caratteristica dell'integrità, insieme a quella della completezza, concorre a determinare la caratteristica dell'autenticità.

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 conservazione

Documento informatico che descrive il sistema di conservazione e illustra dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture.

Manuale di gestione

Documento informatico che descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, 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 di conservazione

Oggetto digitale versato in un sistema di conservazione.

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.

Pacchetto di archiviazione

Pacchetto informativo generato dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento coerentemente con le modalità riportate nel manuale di conservazione.

Pacchetto di distribuzione

Pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta di accesso a oggetti di conservazione.

Pacchetto di file (file package)

Insieme finito di più file (possibilmente organizzati in una struttura di sottoalbero all'interno di un filesystem) che costituiscono, collettivamente oltre che individualmente, un contenuto informativo unitario e auto-consistente.

Pacchetto di versamento

Pacchetto informativo inviato dal produttore al sistema di conservazione secondo il formato descritto nel manuale di conservazione.

Pacchetto informativo

Contenitore logico che racchiude uno o più oggetti di conservazione con i relativi metadati, oppure anche i soli metadati riferiti agli oggetti di conservazione.

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 conservazione

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

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 conservazione

Documento, allegato al manuale di gestione e integrato con il sistema di classificazione, in cui sono definiti i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione ai sensi dell'articolo 68 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

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.

Presa in carico

Accettazione da parte del sistema di conservazione di un pacchetto di versamento in quanto conforme alle modalità previste dal manuale di conservazione e, in caso di affidamento del servizio all'esterno, dagli accordi stipulati tra il titolare dell'oggetto di conservazione e il responsabile del servizio di conservazione.

Processo

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

Produttore dei PdV

Persona fisica, di norma diversa dal soggetto che ha formato il documento, che produce il pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione. Nelle pubbliche amministrazioni, tale figura si identifica con il responsabile della gestione documentale.

qSeal

Sigillo elettronico qualificato, come da art. 35 del Regolamento eIDAS.

qSignature

Firma elettronica qualificata, come da art. 25 del Regolamento eIDAS.

Rapporto di versamento

Documento informatico che attesta l'avvenuta presa in carico da parte del sistema di conservazione dei pacchetti di versamento inviati dal produttore.

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.

Registro particolare

Registro informatico individuato da una pubblica amministrazione per la memorizzazione delle informazioni relative a documenti soggetti a registrazione particolare.

Regolamento eIDAS

electronic IDentification Authentication and Signature, 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.

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 dei sistemi informativi per la conservazione

Soggetto che coordina i sistemi informativi all'interno del conservatore.

Responsabile del servizio di conservazione

Soggetto che coordina il processo di conservazione all'interno del conservatore, in conformità ai requisiti definiti da AgID nel "Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici".

Responsabile della conservazione

Soggetto che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia, in conformità ai requisiti definiti da AgID nelle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici".

Responsabile della funzione archivistica di conservazione

Soggetto che coordina il processo di conservazione dal punto di vista archivistico all'interno del conservatore, in conformità ai requisiti definiti da AgID nel "Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici".

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.

Responsabile della sicurezza dei sistemi di conservazione

Soggetto che assicura il rispetto dei requisiti di sicurezza all'interno del conservatore.

Responsabile dello sviluppo e della manutenzione del sistema di conservazione

Soggetto che assicura lo sviluppo e la manutenzione del sistema all'interno del conservatore.

Riferimento temporale

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

Riversamento

Procedura mediante la quale uno o più documenti informatici sono convertiti da un formato di file (ovvero di busta, ovvero di pacchetto di file) ad un altro, lasciandone invariato il contenuto per quanto possibilmente permesso dalle caratteristiche tecniche del formato (ovvero dei formati) dei file e delle codifiche di destinazione.

Scarto

Operazione con cui si eliminano definitivamente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti ritenuti non più rilevanti ai fini giuridico-amministrativo e storicoculturale.

Serie

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

Sidecar (file)

Vedi File-manifesto.

Sigillo elettronico

Dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati in forma elettronica, per garantire l'origine e l'integrità di questi ultimi.

Sistema di conservazione

Insieme di regole, procedure e tecnologie che assicurano la conservazione dei documenti informatici in attuazione a quanto previsto dall'art. 44, comma 1, del CAD.

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

Timeline

Linea temporale virtuale su cui sono disposti degli eventi relativi ad un sistema informativo o a un documento informatico. Costituiscono esempi molto diversi di timeline un file di log di sistema, un flusso multimediale contenente essenze audio/video sincronizzate.

Titolare dell'oggetto di conservazione

Soggetto produttore degli oggetti di conservazione.

Trasferimento

Passaggio di custodia dei documenti da una persona o un ente ad un'altra persona o un altro ente.

TUDA

Testo Unico della Documentazione Amministrativa, Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modificazioni e integrazioni.

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.

Versamento

Passaggio di custodia, di proprietà e/o di responsabilità dei documenti. Nel caso di un organo giudiziario e amministrativo dello Stato operazione con la quale il responsabile della conservazione trasferisce agli Archivi di Stato o all'Archivio Centrale dello Stato della documentazione destinata ad essere ivi conservata ai sensi della normativa vigente in materia di beni culturali.

6.2. Acronimi

AglD

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.

PdA (AiP)

Pacchetto di Archiviazione.

PdD (DiP)

Pacchetto di Distribuzione.

PdV (SiP)

Pacchetto di Versamento.

UOR

Unità Organizzativa Responsabile

[Torna all'indice.](#)

7. Normativa e standard di riferimento

Per garantire la gestione a norma del Sistema di Conservazione, Entaksi definisce i criteri e i processi del Servizio in base alla normativa italiana ed europea in materia, oltre ad 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.

7.1. 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, comma3, 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).

Linee guida contenenti le Regole Tecniche e Raccomandazioni afferenti la generazione di certificati elettronici qualificati, firme e sigilli elettronici qualificati e validazioni temporali elettroniche qualificate

Linee guida ufficiali pubblicate da AgID in data 20/06/2019.

Linee guida per la sottoscrizione elettronica di documenti ai sensi dell'art. 20 del CAD

Linee guida ufficiali pubblicate da AgID in data 23/04/2020.

7.2. Standard di riferimento

UNI ISO 9001:2015

Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti.

ISO/IEC 20000-1:2018

Tecnologie informatiche – Erogazione di servizi informatici.

ISO/IEC 27001:2013

Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti.

ISO/IEC 27017:2015

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

ISO/IEC 27018:2019

Tecnologia delle informazioni - Tecniche di 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

Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni.

ISO/IEC 22301:2019

Tecnologia delle informazioni - Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione della continuità operativa aziendale.

Sistema di conservazione dei documenti digitali

Tecnologia delle informazioni - Conservazione digitale - art. 24 Regolamento UE n° 910/2014 sull'identità digitale.

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.

ETSI EN 319 401 V2.3.1 (2021-05)

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers, policy e requisiti per i fornitori di servizi fiduciari.

ETSI TS 119 511 v1.1.1 (2019-06)

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers providing long-term preservation of digital signatures or general data using digital signature techniques, policy e requisiti di sicurezza per servizi fiduciari di conservazione di firme digitali e la conservazione di dati mediante tecniche basate sulla firma digitale.

UNI 11386:2020

Standard SinCRO, Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali.

ISO/IEC 14721:2012

(Open Archival Information System), un modello di sistema informativo aperto per la gestione e l'archiviazione a lungo termine di contenuti informativi.

UNI ISO 15489-1:2006

Informazione e documentazione – Gestione dei documenti di archivio – Principi generali sul record management.

UNI ISO 15489-2:2007

Informazione e documentazione – Gestione dei documenti di archivio – Linee Guida sul record management.

ISO 15836:2009

Information and documentation – The Dublin Core metadata element set, la norma che contiene il sistema di metadati del Dublin Core per la descrizione dei documenti informatici.

ISO 16363:2012

Space data and information transfer systems – Audit and certification of trustworthy digital repositories.

ISO/TR 18492:2005

Long-term preservation of electronic document-based information.

ISAD(G)

General International Standard Archival Description, standard per la descrizione di archivi destinati alla registrazione di documenti prodotti da organizzazioni, persone e famiglie.

[Torna all'indice.](#)

8. 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.](#)

9. 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.](#)

10. 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.](#)

11. Manutenzione del software applicativo

Il Responsabile Tecnico (Direzione Tecnica) 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 esse collegate si trova all'interno di un sistema di gestione del software certificato conforme alla normativa UNI ISO 9001:2015, in grado pertanto di mantenere il versioning del codice sorgente sviluppato.

[Torna all'indice.](#)

12. 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.

12.1. 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 ad Entaksi eventuali problemi tecnici o economici rilevati nella fruizione del servizio, e rimanere informato sulla loro gestione ed evoluzione.

Entaksi inoltre può comunicare tramite il sito, attraverso la pagina status.entaksi.eu, eventuali malfunzionamenti rilevati sul sistema.

12.2. 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.

12.3. 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.](#)

13. 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](#).

13.1. 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, decifrazione 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.](#)

14. 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.](#)

15. Reporting del servizio

Entaksi predispose 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.](#)