



FAQ

INDICE

INTRODUZIONE	4
1. A chi è rivolto il servizio di Firma Digitale?	5
2. Per utilizzare la Firma Digitale Remota devo avere una utenza IstanzeOnLine?.....	5
3. Per utilizzare la Firma Digitale Remota devo avere una utenza SIDI?.....	5
4. Quali sono i file che possono essere firmati?	5
5. Per utilizzare la Firma Digitale Remota serve il codice personale IstanzeOnLine?.....	5
6. Per effettuare la firma di un documento devo accedere al portale SIDI?.....	6
7. Dove deve essere formalizzata l'adesione al servizio di firma?	6
8. L'utente deve avere un indirizzo email istituzionale per il servizio di firma?	6
9. Quale è la password di Firma?.....	6
10. Cosa può fare l'utente nel caso abbia dimenticato la password di Firma?	6
11. Cosa può fare l'utente nel caso voglia modificare la password di Firma?.....	7
12. L'utente è obbligato a mantenere tutte le utenze SIDI attive?.....	7
13. Cosa deve fare l'utente se la sua utenza di Firma risulta bloccata?	7
14. Cosa deve fare l'utente se smarrisce il PIN di Firma?	8
15. Cosa deve fare l'utente se smarrisce la password di Firma ed il PUK?	8
16. Cosa deve fare l'utente se non ha ricevuto o ha smarrito l'email con il codice di attivazione?	8
17. Cosa deve fare l'utente se, durante la generazione del certificato, non ha ricevuto o ha smarrito l'email con il PIN di Firma?	9
18. Cosa deve fare l'utente se non ha ricevuto o ha smarrito l'email con il codice PUK?	9
19. Cosa deve fare l'utente se è bloccato nello stato 06?	9
20. Cosa deve fare l'utente se, nella fase di generazione del certificato, riceve le email e non può cliccare il link?	9
21. Cosa deve fare l'utente se, nella fase di richiesta del certificato, non visualizza il link "Proposta Contrattuale" per stampare le condizioni contrattuali di Poste Italiane?	10
22. Cosa deve fare l'utente se ha la necessità di conoscere le informazioni relative al certificato digitale?.....	10
23. Cosa deve fare l'utente se vuole visualizzare i documenti firmati?	10
24. Quando è necessario sospendere il certificato digitale?	10
25. Cosa deve fare l'utente se si accorge che sulla Accettazione della Proposta Contrattuale Poste Italiane ci sono dati errati?	10
26. Quali sono le credenziali per firmare la distinta di trasmissione OIL?	11
27. Qual è l'utenza di firma richiesta nella funzione Firma Digitale – Firma Documenti?...	11
28. Cosa deve fare l'utente se vuole visualizzare un documento pdf firmato con l'opzione "P7M"?	11
29. A fronte della scadenza del contratto del servizio di Firma Digitale, quanto tempo intercorre tra l'inserimento di un nuovo incarico e la disponibilità del servizio di firma digitale?	12

30. Nell'Accettazione della Proposta Contrattuale Poste Italiane l'Utente è obbligato ad accettare tutte le condizioni e gli articoli di contratto? 12

INTRODUZIONE

Dal 1 settembre 2015 le firme digitali MIUR sono conformi ai requisiti di sicurezza certificati dall'Organismo per la certificazione della sicurezza informatica (OCSI) in base al DPCM 19.7.2012 recante "Definizione dei termini di validità delle autocertificazioni circa la rispondenza dei dispositivi automatici di firma ai requisiti di sicurezza di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 ottobre 2003, e dei termini per la sostituzione dei dispositivi automatici di firma", e al DPCM 5.2.2015 che ne ha disposto il differimento dei termini.

Dal 1 Aprile 2017 Poste Italiane subentra a Postecom in qualità di Certification Authority accreditata a norma di legge per la fornitura dei certificati digitali rilasciati ai Dirigenti Scolastici e ai Direttori dei Servizi Generali e Amministrativi del MIUR, di conseguenza il sistema di Firma digitale MIUR è stato adeguato alle direttive del regolamento UE 910/2014 eIDAS con le seguenti novità:

- nuova Proposta Contrattuale
- nuova Accettazione della Proposta Contrattuale
- accettazione delle condizioni e articoli di Contratto
- consenso facoltativo a rendere pubblico il certificato digitale
- consensi facoltativi al trattamento dei dati personali

Il documento contiene una raccolta delle domande più comuni sul sistema di **Firma Digitale Remota del MIUR** con le relative risposte, al fine di aiutare in modo semplice e veloce gli utenti in difficoltà. La loro utilità consiste nel fornire un aiuto immediato agli utenti su una problematica ricorrente di cui già esiste la soluzione.

1. A chi è rivolto il servizio di Firma Digitale?

Il servizio di Firma Digitale è rivolto ai Dirigenti Scolastici (DS) e ai Direttori dei Servizi Generali ed Amministrativi (DSGA). Sono ammesse le seguenti tipologie di incarico:

Per i **DS**

- Dirigente Scolastico con incarico effettivo
- Dirigente Scolastico con incarico di reggenza
- Docente con incarico di presidenza

Per i **DSGA**

- DSGA in servizio "di fatto"
- Assistente Amministrativo con incarico sul posto di DSGA*

* Incarico inserito a SIDI dall'Ufficio Provinciale attraverso le funzioni di Mobilità in organico di fatto del Personale ATA - Gestione Sede di Servizio

2. Per utilizzare la Firma Digitale Remota devo essere abilitato al Servizio IstanzeOnline?

Si. La richiesta di attivazione del servizio di Firma Digitale viene fatta sul Servizio IstanzeOnline. Inoltre sul Servizio Istanze Online alla voce Altri Servizi sono disponibili le funzioni 'Firma Digitale - Richiesta rigenerazione PIN' e 'Firma Digitale - Richiesta sblocco utenza'.

3. Per utilizzare la Firma Digitale Remota devo avere una utenza SIDI?

Si. Per utilizzare le funzioni di Firma Digitale è necessario accedere al portale SIDI.

4. Quali sono i file che possono essere firmati?

Il servizio di Firma Digitale Remota consente la firma digitale dei file in qualsiasi formato. E' importante sottolineare che possono essere firmati digitalmente file **ZIP** con dimensione massima di **4 MByte** e file singoli con dimensione massima di **2 MByte**.

5. Per utilizzare la Firma Digitale Remota serve il codice personale IstanzeOnline?

Si. Il codice personale IstanzeOnline è necessario per la richiesta del certificato digitale e l'accettazione delle condizioni contrattuali del servizio di firma. Inoltre, il codice viene richiesto quando l'utente utilizza altri servizi, ad esempio la Richiesta dello sblocco dell'utenza o la Richiesta di rigenerazione PIN, nel

Servizio IstanzeOnline.

6. Per effettuare la firma di un documento devo accedere al portale SIDI?

Si. La funzione per la Firma Digitale è presente nel portale SIDI nell'area Firma Digitale. Dopo l'accesso al portale SIDI, nel momento della firma digitale di un documento, vengono richieste le nuove credenziali di firma:

- **Utenza di Firma** => Codice Fiscale
- **Password di Firma** => scelta dall'utente in fase di attivazione del servizio
- **PIN di Firma** => inviato tramite email in fase di attivazione del servizio

7. Dove deve essere formalizzata l'adesione al servizio di firma?

Per la formalizzazione del servizio di firma digitale l'utente deve recarsi presso la segreteria scolastica per la sottoscrizione dei seguenti documenti:

- **Accettazione della Proposta Contrattuale** contenente gli estremi anagrafici dell'utente e i dati dell'addetto di segreteria dell'istituzione scolastica
- **Proposta Contrattuale Poste Italiane** contenente le clausole contrattuali
- **Informativa sulla privacy** prevista dal D.lgs n. 196/2003.

Tale documentazione, unitamente alla fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità, deve essere sottoscritta presso la segreteria scolastica.

L'Accettazione della Proposta Contrattuale deve essere firmata anche dall'addetto della segreteria alla cui presenza si svolge l'operazione.

8. L'utente deve avere un indirizzo email istituzionale per il servizio di firma?

Si, per attivare il processo di richiesta del certificato digitale l'utente DS/DSGA deve avere obbligatoriamente un indirizzo di posta istituzionale al quale riceverà le email utili per la richiesta del certificato.

9. Quale è la password di Firma?

La password di Firma è quella scelta dall'utente, che ne ha il controllo esclusivo, durante il processo di generazione del certificato digitale sul sistema di Firma Remota.

10. Cosa può fare l'utente nel caso abbia dimenticato la password di Firma?

L'utente accede al portale SIDI - Firma Digitale e seleziona la funzione **Firma Digitale => Gestione Certificati Digitali**.

Selezionando il link "Modifica della password di firma" e quindi "Reimposta password" ha la possibilità di reimpostare la password di Firma inserendo i campi:

- Utenza di Firma => Codice Fiscale
- Puk
- PIN di Firma
- Nuova password di Firma (rispettando i vincoli previsti)
- Conferma nuova password di Firma

Il sistema modifica la password di Firma e l'utente riceve l'email con il nuovo PUK che sostituisce il precedente.

11. Cosa può fare l'utente nel caso voglia modificare la password di Firma?

L'utente accede al portale SIDI - Firma Digitale e seleziona la funzione **Firma Digitale => Gestione Certificati Digitali**.

Selezionando il link "Modifica della password di firma" ha la possibilità di modificare la password di Firma inserendo i campi:

- Utenza di Firma => Codice Fiscale
- Password di firma
- PIN di Firma
- Nuova password di Firma (rispettando i vincoli previsti)
- Conferma nuova password di Firma

Il sistema modifica la password di Firma e l'utente riceve l'email con il nuovo PUK che sostituisce il precedente.

12. L'utente è obbligato a mantenere tutte le utenze SIDI attive?

Tutte le utenze SIDI valide e abilitate sono profilate all'uso della Firma Digitale. Non vi sono vincoli sulle utenze attive per l'uso della firma.

13. Cosa deve fare l'utente se la sua utenza di Firma risulta bloccata?

Se l'utente sbaglia a digitare le credenziali di firma (Pin di Firma o Password di Firma) per 8 volte di seguito l'utenza viene bloccata.

L'utente deve richiedere lo sblocco dell'utenza:

- Accedere al Servizio Istanze OnLine e selezionare la voce **Altri servizi - Accedi**
- Selezionare la funzione **Firma Digitale - Richiesta Sblocco Utenza**
- Inserire il Codice Pratica e il Codice Personale IstanzeOnLine e confermare la richiesta

-
- Recarsi nella segreteria scolastica per completare la procedura a cura del personale di segreteria
 - Al termine del processo l'utente riceve una email che lo informa che l'utenza è sbloccata

In caso di smarrimento delle credenziali l'utente deve recuperarle seguendo le istruzioni per il recupero delle credenziali indicate nella funzione SIDI [Firma Digitale => Gestione Certificati Digitali](#).

14. Cosa deve fare l'utente se smarrisce il PIN di Firma?

L'utente DS/DSGA, in possesso del nuovo certificato digitale, deve richiedere la Rigenerazione del PIN:

- Accedere al Servizio Istanze OnLine e selezionare la voce [Altri servizi - Accedi](#)
- Selezionare la funzione [Firma Digitale - Richiesta Rigenerazione PIN](#)
- Inserire il Codice Pratica e il Codice Personale IstanzeOnLine e confermare la richiesta
- Recarsi nella segreteria scolastica per completare la procedura a cura del personale di segreteria
- Al termine del processo l'utente riceve una email di notifica con il nuovo PIN di Firma

15. Cosa deve fare l'utente se smarrisce la password di Firma ed il PUK?

L'utente DS/DSGA, in possesso del nuovo certificato digitale, che smarrisce sia la password di Firma che il PUK non può recuperare le informazioni necessarie per usufruire del servizio di Firma Digitale.

In questo caso non sarà più possibile utilizzare il nuovo certificato digitale.

Per ulteriori informazioni contattare il numero verde 800 903 080.

16. Cosa deve fare l'utente se non ha ricevuto o ha smarrito l'email con il codice di attivazione?

Se l'utente si trova nello Stato 04 - Email Codice di attivazione inviata, ma non ha ricevuto l'email con oggetto «Firma Digitale MIUR – Codice di attivazione - Codice pratica: XXXXX», deve contattare il numero verde 800 903 080 per effettuare una **Richiesta di reinvio Codice di Attivazione**.

17. Cosa deve fare l'utente se, durante la generazione del certificato, non ha ricevuto o ha smarrito l'email con il PIN di Firma?

Se l'utente si trova nello Stato 05 - Email PIN inviata, ma non ha ricevuto l'email con oggetto «Firma Digitale MIUR – PIN di firma - Codice pratica: XXXXX», deve contattare il numero verde 800 903 080 per effettuare una **Richiesta di reinvio PIN di firma**.

In questo caso l'utente riceverà un nuovo codice di attivazione e dovrà ripetere la procedura di autenticazione per ricevere un nuovo PIN di firma.

18. Cosa deve fare l'utente se non ha ricevuto o ha smarrito l'email con il codice PUK?

Il sistema mostra a video il PUK con la raccomandazione di conservarlo con cura. Se l'utente non riceve la mail nella fase di generazione del certificato, il sistema non è in grado di inoltrarlo di nuovo. Per ottenere un nuovo PUK, si consiglia di effettuare l'operazione di Modifica della password di Firma, che automaticamente genera ed inoltra un nuovo PUK, accedendo al portale SIDI - Firma Digitale e selezionando la funzione Firma Digitale => Gestione Certificati Digitali.

19. Cosa deve fare l'utente se è bloccato nello stato 06?

L'utente DS/DSGA deve verificare se ha ricevuto l'email "Email completamento attivazione inviata", cliccare il link presente in essa e seguire i passi richiesti. Sarà quindi necessario attendere che la funzione SIDI Firma Digitale - Firma Documenti sia disponibile. In caso di mancata ricezione dell'email per il completamento dell'attivazione, contattare il numero verde 800 903 080.

20. Cosa deve fare l'utente se, nella fase di generazione del certificato, riceve le email e non può cliccare il link?

L'utente DS/DSGA deve copiare e incollare nel suo browser la Url presente nella email.

Per cliccare il link presente nelle email è necessario avere una delle seguenti versioni di browser:

- Internet Explorer 10 o versioni successive (senza attivazione della modalità compatibile)
- Mozilla Firefox 18 o versioni successive
- Google Chrome 25 o versioni successive
- Safari 5 o versioni successive

21. Cosa deve fare l'utente se, nella fase di richiesta del certificato, non visualizza il link "Proposta Contrattuale" per stampare le condizioni contrattuali di Poste Italiane?

L'utente DS/DSGA deve avere una delle seguenti versioni di browser:

- Internet Explorer 10 o versioni successive (senza attivazione della modalità compatibile)
- Mozilla Firefox 18 o versioni successive
- Google Chrome 25 o versioni successive
- Safari 5 o versioni successive

L'utente può comunque recarsi a scuola per farsi identificare dal personale di segreteria e stampare la documentazione necessaria per sottoscrivere il contratto del Servizio di Firma Digitale alla presenza dell'addetto della segreteria.

22. Cosa deve fare l'utente se ha la necessità di conoscere le informazioni relative al certificato digitale?

L'utente DS/DSGA ha a disposizione nel portale SIDI - Firma Digitale la funzione **Firma Digitale => Gestione Certificati Digitali** che consente all'utente di conoscere tutte le informazioni relative al certificato digitale prodotto (scadenza, validità, limiti d'uso).

23. Cosa deve fare l'utente se vuole visualizzare i documenti firmati?

L'utente DS/DSGA, in possesso del certificato digitale e abilitato alla firma dei documenti, ha a disposizione nel portale SIDI - Firma Digitale la funzione **Firma Digitale => Elenco Documenti Firmati** che consente all'utente di visualizzare i documenti firmati sia con il vecchio che con il nuovo certificato digitale.

24. Quando è necessario sospendere il certificato digitale?

L'utente DS/DSGA può richiedere la sospensione del certificato nel momento in cui le credenziali di accesso e utilizzo del Certificato Digitale vengano smarrite o rubate o comunque in tutti i casi in cui la sicurezza di tali informazioni non sia più certa.

La richiesta deve essere notificata alla CA Poste Italiane utilizzando il link

<http://postecert.poste.it/firma/sospensione.shtml> dove l'utente dovrà inserire il Codice univoco e il Codice di sospensione inviati tramite email durante il processo di emissione del certificato.

25. Cosa deve fare l'utente se si accorge che sulla Accettazione della Proposta Contrattuale Poste Italiane ci sono dati errati?

L'utente DS/DSGA se si accorge che sulla Accettazione della Proposta Contrattuale di Poste Italiane ci sono dei dati errati e li vuole rettificare non deve procedere con l'attivazione del certificato.

Per maggiori informazioni deve contattare il numero verde 800 903 080 e attendere istruzioni per effettuare una nuova richiesta sul Servizio Istanze OnLine.

26. Quali sono le credenziali per firmare la distinta di trasmissione OIL?

L'utente DS/DSGA, in possesso del nuovo certificato digitale, al momento della firma della distinta di trasmissione deve inserire le nuove credenziali di firma:

- **Utenza di Firma** => Codice Fiscale
- **Password di Firma** => scelta dall'utente in fase di attivazione del servizio
- **PIN di Firma** => inviato tramite email in fase di attivazione del servizio

27. Qual è l'utenza di firma richiesta nella funzione Firma Digitale – Firma Documenti?

L'utenza di firma è il Codice Fiscale relativo all'utenza che sta operando sul portale SIDI. Non è possibile inserire un Codice Fiscale diverso da quello associato all'utenza che sta operando.

28. Cosa deve fare l'utente se vuole visualizzare un documento pdf firmato con l'opzione "P7M"?

Per visualizzare un documento in formato "P7M" è necessario salvare il documento sul sistema locale e aprirlo con un programma di verifica per la firma digitale.

L'elenco dei software di verifica disponibili gratuitamente è consultabile sul sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) al seguente link:

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/firme-elettroniche/software-verifica>

Inoltre è disponibile l'applicazione di Poste Italiane per la verifica della firma digitale online al seguente link:

<https://postecert.poste.it/verificatore/service?type=0>

Si ricorda che tutti i documenti firmati selezionando l'opzione di salvataggio su SIDI sono reperibili tramite la funzione **Firma Digitale => Elenco Documenti Firmati**.

29. A fronte della scadenza del contratto del servizio di Firma Digitale, quanto tempo intercorre tra l’inserimento di un nuovo incarico e la disponibilità del servizio di firma digitale?

La Firma Digitale viene disabilitata in automatico alla scadenza di un contratto e riabilitata, sempre in automatico, in seguito all’inserimento a fascicolo del nuovo contratto.

Il lasso di tempo che intercorre tra l’inserimento del nuovo incarico e la disponibilità della firma è di circa 3 giorni poiché il processo prevede tre passaggi di stato:

- un passaggio per l’aggiornamento del servizio in Responsabili Istituzioni Scolastiche (l’utente si trova in stato 13 - FIRMA DISABILITATA PER CHIUSURA SERVIZIO)
- un passaggio per ri-acquisire il diritto alla firma in seguito all’aggiornamento di Responsabili Istituzioni Scolastiche (l’utente passa dallo stato 13 allo stato 7-UTENTE DA PROFILARE)
- un passaggio per essere nuovamente profilato come Utente Firmatario per l’applicazione Firma Digitale (l’utente passa dallo stato 7 allo stato 8 - FIRMA DIGITALE DISPONIBILE)

30. Nell’Accettazione della Proposta Contrattuale Poste Italiane l’Utente è obbligato ad accettare tutte le condizioni e gli articoli di contratto?

L’Utente è obbligato ad accettare sia le condizioni riportate nel Contratto che gli articoli: art. 5 (responsabilità ed obblighi del titolare dei certificati); art. 8 (limitazione di responsabilità di Poste); art. 11 (modifiche del contratto); art. 13 (Clausola risolutiva espressa e recesso); art. 15 (Legge applicabile e Foro competente).

Il consenso a rendere pubblico il certificato e il consenso al trattamento dei dati personali risultano facoltativi.