



**Linea prodotto
Digital Trust**

Firma Digitale

Versione 1.0 giugno 2023



Sommario

Firma Digitale	3
Business Key	3
Firma in Cloud	4
Smart card	4
Assistenza – Customer Care	4

Firma Digitale

La Firma Digitale è l'equivalente informatico di una tradizionale firma apposta su carta. La sua funzione è quella di attestare la validità, la veridicità e la paternità di un file di dati (testo, immagini, ecc.). Come tale, non va confusa con altri oggetti omofoni definiti genericamente "elettronici", come ad esempio la firma autografa scansionata e conservata come immagine.

La Firma Digitale è il risultato di una procedura informatica basata su un sistema di codifica crittografica a chiavi asimmetriche (una pubblica e una privata), che consente:

- la sottoscrizione di un documento informatico
- la verifica, da parte dei destinatari, dell'identità del soggetto firmatario
- la sicurezza della provenienza del documento
- la certezza che l'informazione contenuta nel documento non sia stata alterata.

Grazie alla firma digitale è possibile sottoscrivere contratti, bilanci, atti amministrativi e giudiziari in pochi secondi, senza stampa e senza carta.

Nel dispositivo di firma è presente la CNS (Carta Nazionale dei Servizi) che è il certificato per autenticarsi online ai servizi della P.A.

Con la CNS si ha un affidabile strumento per l'accesso a servizi quali:

- Registro Imprese
- INPS
- Agenzia Entrate
- Portale Processo Civile Telematico

La firma digitale è disponibile in diverse declinazioni:

Business Key

Token USB che ha già l'applicazione GoSign installata all'interno, per cui si può usare su qualsiasi PC senza dover installare nulla.

Caratteristiche:

- La Business Key è una chiavetta USB portatile che può essere utilizzata su qualsiasi PC.
- Consente di apporre la propria firma digitale, a norma di legge, senza bisogno di effettuare alcuna installazione software o applicativa.

- Dispone degli strumenti per gestire il certificato di firma mediante il software già presente sul dispositivo per firmare digitalmente i documenti anche in formato PDF e per rinnovare alla scadenza il relativo certificato di firma.
- Validità triennale dei certificati.

Firma in Cloud

La soluzione per firmare digitalmente i documenti in modo rapido e sicuro, ovunque. Basterà utilizzare il software gratuito GoSign e lo smartphone.

Caratteristiche:

- Sicuro: ogni volta che si vorrà firmare un documento, verrà inviata via SMS una password temporanea (OTP) da utilizzare per identificarsi in modo univoco.
- Pratico: è sufficiente installare il software di firma digitale GoSign e firmare digitalmente "da remoto" ovunque.
- Comodo: una e-mail giornaliera, avviserà di tutte le operazioni di firma digitale eseguite.
- Mobile: è utilizzabile anche su smartphone e tablet scaricando l'APP gratuita GoSign.
- Validità triennale dei certificati.

Smart card

Si tratta dello strumento che, mediante un apposito lettore e un software, consente di apporre la propria firma digitale, a norma di legge, a un documento informatico.

La Smart Card è la soluzione ideale per tutti coloro che non necessitano di dispositivi mobili o laptop, ma che utilizzano il computer da una postazione fissa.

Caratteristiche:

- Lettore: è necessario disporre di un lettore di Smart Card.
- Validità triennale dei certificati.

Assistenza – Customer Care

Il Customer Care assicura al Cliente il servizio di assistenza e si occupa:

- della risoluzione di tutti gli interventi classificati come consulenza e assistenza formativa;
- di raccogliere e catalogare le eventuali richieste di manutenzione ordinaria;
- di provvedere a smistare le suddette richieste al team di manutenzione;

- di informare il Cliente sullo stato della propria richiesta.

Ciascun addetto al Customer Care, nell'assolvere ai servizi di assistenza, segue delle precise procedure di ingaggio per farsi carico della segnalazione.

I processi di fornitura del servizio comprendono:

1. il ricevimento della chiamata;
2. l'apertura del Trouble Ticket identificandone l'area applicativa in cui la segnalazione rientra;
3. l'eventuale cooperazione con il richiedente;
4. lo smistamento del Trouble Ticket a diversi livelli di competenza se necessario;
5. la raccolta della soluzione;
6. la comunicazione della soluzione al Cliente.

Il presidio di assistenza è attivo dalle ore 09.00 alle ore 18.00 orario continuato, nei giorni che vanno dal lunedì al venerdì.