



*Regione Toscana*  
*PdA – Cancelleria Telematica*  
*Manuale operativo*  
*Versione 1.3 del 27/04/2016*

# **Manuale operativo**

## **PdA Cancelleria Telematica**

### **Regione Toscana**

## **Indice**

a) dati identificativi del punto di accesso e gestore .....	3
b) dati identificativi della versione del manuale operativo .....	4
c) responsabile del manuale operativo e referenti tecnici .....	4
d) definizione degli obblighi del titolare del punto di accesso e di coloro che vi accedono per l'utilizzo dei servizi.....	4
d.1) Obblighi del Titolare.....	4
d.2) Obblighi degli utenti .....	6
e) definizione delle responsabilità e delle eventuali limitazioni agli indennizzi; .....	7
e1) Limitazioni di responsabilità.....	7
e.2) Decadenza .....	7
e3) Manleva.....	7
f) tariffe .....	8
g) modalità di autenticazione, registrazione e gestione degli utenti; .....	8
h) modalità di attivazione e gestione degli indirizzi elettronici; .....	9
i) modalità di gestione del registro degli indirizzi elettronici; .....	9
j) modalità di accesso al registro degli indirizzi elettronici; .....	9
k) politiche e procedure di sicurezza.....	9

## PRESENTAZIONE

Il presente documento descrive le procedure operative, gli obblighi, le garanzie, le responsabilità e le misure di sicurezza adottate dalla Regione Toscana nel ruolo di titolare e gestore del **Punto di Accesso** ai servizi del PCT *PdA – Cancelleria Telematica*.

Illustra inoltre gli obblighi, le modalità di autenticazione, registrazione e gestione degli utenti, le modalità di attivazione e gestione degli indirizzi elettronici e del loro registro, e le modalità di accesso.

Regione Toscana si riserva di apportare variazioni al presente documento per esigenze tecniche o per modifiche alle procedure intervenute sia a causa di norme di legge o regolamenti, sia per ottimizzazioni del ciclo lavorativo. Ogni nuova versione pubblicata del manuale, annulla e sostituisce le precedenti versioni.

### a) dati identificativi del punto di accesso e gestore

Il [PdA - Cancelleria Telematica](#) è il **Punto di Accesso** di Regione Toscana ai servizi Ministeriali del PCT secondo le caratteristiche tecniche richieste dal Ministero della Giustizia nel DM n. 44 del 21/02/2011, e da loro certificato il 26/07/2012

<b>Nome</b>	<b>PdA – Cancelleria Telematica</b>
<b>Gestore</b>	<b>Regione Toscana</b> Via di Novoli, 26 50127 - Firenze Tel. 055.438.2111
<b>URL</b>	<a href="https://www.giustizia.toscana.it/cancellariatelematica">https://www.giustizia.toscana.it/cancellariatelematica</a>
<b>Data certificazione</b>	<b>26/07/2012</b>

**b) dati identificativi della versione del manuale operativo**

PdA Cancelleria Telematica – Manuale operativo - Versione 1.3 del 27/04/2016

**c) responsabile del manuale operativo e referenti tecnici**

- **Laura Castellani** - Dirigente Responsabile Infrastrutture e tecnologie per lo sviluppo della società dell'informazione;
- **Grazia Ugolini** - Posizione organizzativa infrastrutture per i servizi di rete;
- **Annamaria Lastrucci** - Funzionario Sistemi informativi e tecnologie;

**d) definizione degli obblighi del titolare del punto di accesso e di coloro che vi accedono per l'utilizzo dei servizi**

**d.1) Obblighi del Titolare** - Nello svolgimento della sua attività la Regione Toscana, quale titolare e gestore del Punto di Accesso [PdA – Cancelleria Telematica](#) si attiene a quanto indicato nelle Regole Tecnico-Operative del Decreto del Ministero della Giustizia n. 180 del 17 luglio 2008 artt. 28, 29, 30 e 32, e successive modificazioni:

- d.1.1) afferma di possedere i requisiti richiesti dall'Art.6, comma 6, lettere a) e b);
- d.1.2) fornisce ai soggetti abilitati esterni i servizi di consultazione del SICI e di trasmissione telematica degli atti e garantisce il rilascio dei biglietti cancelleria al mittente del singolo atto;
- d.1.3) punti g), h), i) j) del presente documento. Fornisce il servizio di autenticazione dei soggetti abilitati per l'accesso al SICI, come previsto dall'Art. 8;
- d.1.4) Il PdA - Cancelleria Telematica non emette indirizzi di PEC;
- d.1.5) garantisce che la comunicazione tra la postazione informatica del soggetto abilitato esterno e il Punto di Accesso avvenga mediante canale sicuro;
- d.1.6) implementa l'invio di documenti informatici secondo i flussi previsti dal DM sopracitato e successive specifiche di AgID (DGSIA);
- d.1.7) a carico del gestore PEC;
- d.1.8) a carico del gestore PEC;

- d.1.9) a carico del gestore PEC;
- d.1.10) mette a disposizione degli utenti i servizi di consultazione esposti dal gestore locale a beneficio dei soggetti abilitati esterni;
- d.1.11) per l'autenticazione e l'accesso richiede che i soggetti abilitati esterni utilizzino una CNS - Carta Nazionale dei Servizi. I cittadini toscani possono utilizzare la "CNS - Carta sanitaria" per l'utilizzo della quale, e l'installazione del lettore, Regione Toscana fornisce un servizio di Help-desk specifico su <http://www.regione.toscana.it/cartasanitaria> oppure contattando il numero verde: 800 004 477.
- d.1.12) stabilisce le connessioni con il Gestore Centrale e i gestori locali esclusivamente secondo le modalità indicate da DGSIA;
- d.1.13) garantisce l'accesso alla consultazione dei dati secondo le regole tecniche stabilite dal Ministero della Giustizia;
- d.1.14) documenta dettagliatamente le procedure per la fornitura dei servizi attuate sul manuale operativo come previsto dall'art. 33;
- d.1.15) documenta dettagliatamente nel *Piano per la Sicurezza* tutte le azioni e le procedure di sicurezza attivate come previsto dall'art. 34;
- d.1.16) garantisce il salvataggio dei dati utili con frequenza almeno giornaliera;
- d.1.17) registra gli eventi significativi nel funzionamento del Punto di Accesso sul Giornale di Controllo (Log applicativo), di cui all'Art. 35;
- d.1.18) garantisce, ove richiesto, l'uso di canali di autenticazione in SSL versione 3, con chiave a 1024 bit;
- d.1.19) esegue la sua attività in seguito all'iscrizione come previsto dall'Art. 32. Inoltre il Titolare del Punto di Accesso si impegna a non divulgare i dati personali dell'utente a terzi e ad usarli unicamente per l'erogazione del servizio, nel rispetto del D.Lgs. 196/03 come dettagliato nel *Piano per la Sicurezza*;
- d.1.20) Il Titolare del Punto di Accesso ha attivato un supporto agli utenti attraverso un servizio di help desk gratuito, contattabile al numero verde 800.127.984 o attraverso l'apposita voce "helpdesk" presente sulla home page del PdA;

## d.2) Obblighi degli utenti

Gli utenti, nell'usufruire dei servizi offerti dal Punto di Accesso devono usare postazioni di lavoro adeguate. In particolare la postazione di lavoro dei soggetti abilitati esterni deve:

- d.2.1) Avere l'insieme delle risorse hardware, software e di rete adeguate per la formazione dei documenti informatici, per l'inoltro e la ricezione dei messaggi e per la consultazione del SICI.
- d.2.2) Essere dotata dell'hardware e del software necessario alla gestione della firma digitale su smart card, e per l'autenticazione al Punto di Accesso.
- d.2.3) Per quanto riguarda l'autenticazione, si richiede che il dispositivo di rispetti le specifiche previste per la Carta Nazionale dei Servizi (CNS). Conformemente alle indicazioni del Ministero di Giustizia Avvocati e CTU devono essere in possesso di una CNS - Carta Nazionale dei Servizi (attivata). I cittadini toscani possono utilizzare la "CNS – Carta sanitaria". Per l'utilizzo della carta sanitaria e l'installazione del lettore Regione Toscana fornisce un servizio di Help-desk specifico su <http://www.regione.toscana.it/cartasanitaria> oppure attraverso il numero verde: 800 004 477.
- d.2.4) Essere dotata di software idoneo a verificare l'assenza di virus informatici in ogni messaggio in arrivo e in partenza. Per le problematiche inerenti l'installazione e la configurazione dei dispositivi di autenticazione e firma digitale, gli utenti possono usufruire del servizio gratuito di Help desk contattabile al numero verde 800.127.984 o attraverso l'apposita voce "helpdesk" presente sulla home page del PdA.
- d.2.5) Gli utenti sono tenuti a consultare preventivamente ed a conoscere il presente Manuale Operativo e i successivi aggiornamenti che verranno pubblicati nel sito all'indirizzo:

[https://www.giustizia.toscana.it/cancelleriotelematica/Manuale\\_operativo\\_PdA - Cancelleria Telematica.pdf](https://www.giustizia.toscana.it/cancelleriotelematica/Manuale_operativo_PdA_-_Cancelleria_Telematica.pdf)

**e) definizione delle responsabilità e delle eventuali limitazioni agli indennizzi;**

**e1) Limitazioni di responsabilità** - La Regione Toscana, quale titolare e gestore del Punto di Accesso [PdA – Cancelleria Telematica](#), non è responsabile in relazione a impossibilità (totale o parziale) dell'utente di accedere ai servizi derivante da:

- e1.1) inosservanza delle previsioni contenute nel presente Manuale Operativo;
- e1.2) non conformità del certificato di autenticazione alla normativa sul PCT e alle specifiche ministeriali;
- e1.3) fatto di terzi di cui a titolo esemplificativo e non esaustivo: uso illegittimo dei dispositivi di autenticazione, errori dell'Ente Certificatore che rilascia i certificati al singolo utente; indisponibilità, malfunzionamento, mancata o errata manutenzione dei sistemi hardware e/o software e/o delle basi dei dati in capo al Gestore Locale e/o al Gestore Centrale;
- e.1.4) caso fortuito, forza maggiore, atti della Pubblica Autorità;
- e.1.5) la responsabilità della Regione Toscana, quale titolare e gestore del Punto di Accesso [PdA – Cancelleria Telematica](#), è in ogni caso limitata al solo dolo o colpa grave, in particolare, Regione Toscana non presta alcuna garanzia per danni di qualsiasi natura, diretti od indiretti, derivanti da cause non imputabili alla stessa, se non nei casi di proprio dolo o colpa grave.

**e.2) Decadenza**

- e.2.1) Il danneggiato decade dal diritto al risarcimento del danno imputabile al gestore del [PdA – Cancelleria Telematica](#) qualora non invii, entro 5 giorni dal verificarsi dell'evento dannoso, una PEC all'indirizzo istituzionale della Regione Toscana [regionetoscana@postacert.toscana.it](mailto:regionetoscana@postacert.toscana.it) avente come destinataria la dirigente responsabile Ing. Laura Castellani, allegando l'errore ricevuto e specificando nome cognome avvocato, codice fiscale, data e ora del problema.

**e3) Manleva**

L'utente dichiara di manlevare e tenere indenne la Regione Toscana, in qualità di Titolare e gestore del Punto di Accesso del [PdA – Cancelleria Telematica](#), da qualsiasi responsabilità, spesa, pregiudizio o danno, diretto o indiretto, derivante da pretese o azioni giudiziarie da parte di terzi di cui essa sia chiamata a rispondere per fatto imputabile all'utente, ivi espressamente incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le responsabilità e i danni derivanti dalla eventuale erroneità o non attualità delle informazioni o dei dati rilasciati al Punto di Accesso.

**f) tariffe**

L'utilizzo è gratuito ma, al primo accesso, secondo le disposizioni del DM n. 44 del 21 febbraio 2011, è richiesta l'iscrizione.

**g) modalità di autenticazione, registrazione e gestione degli utenti;**

Secondo quanto richiesto dal Ministero della Giustizia nel DM n. 44 del 2011, l'autenticazione, e l'accesso ai servizi, avviene con CNS attraverso la piattaforma regionale ARPA, il codice fiscale dell'utente collegato viene acquisito attraverso la CNS e utilizzato come credenziale unica dell'utente. La relazione tecnica descrittiva della sua implementazione corrisponde al documento *ARPA - Infrastruttura autenticazione, autorizzazione e accesso ai servizi*.

Al primo accesso il richiedente compila il modulo d'iscrizione scegliendo il tipo di utente fra Avvocato e CTU.

Se l'utente è un **Avvocato** il sistema andrà a consultare il [ReGindE](#) per verificare che il richiedente sia presente nel registro e disponga delle abilitazioni necessarie per accedere e, solo in caso positivo, il PdA ne permetterà l'accesso al sistema.

Se l'utente è un **CTU**, viene richiesto il caricamento della nomina del giudice firmata digitalmente. Il sistema provvederà a verificare la validità della firma, dell'ente certificatore della firma e la coerenza tra il codice fiscale del firmatario e quello del richiedente. Una volta inviata la richiesta, il back office della cancelleria telematica si farà carico di abilitare il soggetto, lasciando immutati i dati forniti.

I dati inseriti per la registrazione degli utenti saranno trattati come descritto nel *Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati + Allegati*



**h) modalità di attivazione e gestione degli indirizzi elettronici;**

Il *PdA - Cancelleria Telematica* non emette indirizzi elettronici, ma permette l'integrazione della gestione delle caselle PEC secondo i moduli ed i flussi descritti nel documento *Punto di Accesso - GestioneAccountsPEC*.

**i) modalità di gestione del registro degli indirizzi elettronici;**

Il *PdA - Cancelleria Telematica* non emette indirizzi elettronici, ma permette l'integrazione della gestione delle caselle PEC secondo i moduli ed i flussi descritti nel documento *Punto di Accesso - GestioneAccountsPEC*.

**j) modalità di accesso al registro degli indirizzi elettronici;**

Il *PdA - Cancelleria Telematica* non emette indirizzi elettronici, ma permette l'integrazione della gestione delle caselle PEC secondo i moduli ed i flussi descritti nel documento *Punto di Accesso - GestioneAccountsPEC*.

**k) politiche e procedure di sicurezza**

Vengono dettagliate nel *Piano per la Sicurezza del PdA – Cancelleria telematica*.



*Regione Toscana*  
*PdA – Cancelleria Telematica*  
*Manuale operativo*  
*Versione 1.3 del 27/04/2016*

## **Regione Toscana**

*Manuale operativo PdA – Cancelleria Telematica*

<https://www.giustizia.toscana.it/cancelleriatelematica>